



República de Colombia
Cámara de Representantes

OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

*CATÁLOGO DE SERVICIOS
TECNOLÓGICOS*

BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2020

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	E-1DE-C001
		VERSIÓN	1.0
		FECHA	06-2020
		PÁGINA	2

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE	3
4. NORMATIVIDAD	3
5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS	4
6. CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO DE TI.....	6
7. PRINCIPIOS DE LOS SERVICIOS DE TI	6
8. CATEGORÍAS DE LOS SERVICIOS DE TI.....	7
9. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI.....	7
9.1 DIRECTORIO ACTIVO:.....	8
9.2 INTERNET:	9
9.3 CORREO ELECTRÓNICO:	11
9.4 MESA DE AYUDA:	13
9.5 NETWORKING / WIFI: (Redes).....	17
9.6 PÁGINA WEB:	21
9.7 INTRANET:	23
9.8 SEGURIDAD PERIMETRAL (Firewall):.....	24
9.9 DHCP (Protocolo de Comunicación de Host Dinámico):.....	25
9.10 IMPRESIÓN:	26
9.11 ANTIVIRUS:	27
9.12 GESTIÓN DE OFIMÁTICA:	28
10. CONTROL DE REVISIONES.....	30
11. REFERENCIAS.....	30

	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	3		

1. INTRODUCCIÓN

Los Servicios Tecnológicos es uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial dentro de la *Política de Gobierno Digital* del Estado Colombiano. Éstos definen los estándares y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y los servicios de información, así como los servicios requeridos para su operación. Comprende la definición de la infraestructura tecnológica, la gestión de la capacidad de los servicios de TI, la gestión de la operación y la gestión de los servicios de soporte¹.

El *Catálogo de Servicios Tecnológicos* permite estructurar, definir, delimitar, medir el alcance, garantizar, optimizar y crear nuevos servicios tecnológicos con el propósito de brindar satisfacción a las necesidades de los usuarios.

La Cámara de Representantes a través de la Oficina de Planeación y Sistemas, tiene el propósito de garantizar la calidad y la oportuna prestación de los diferentes servicios tecnológicos y para tal fin, se fija metas que permitan la optimización y permanencia de dichos servicios con el objetivo de brindar apoyo a los procesos y actividades de todas las áreas de la Corporación.

2. OBJETIVOS

Consolidar, reglamentar y garantizar la prestación integral de los servicios tecnológicos para funcionarios y contratistas vinculados a la Cámara de Representantes.

3. ALCANCE

El presente *Catálogo de Servicios Tecnológicos*, es una herramienta de Gestión de Tecnologías de la Información que tiene un alcance de aplicabilidad para todas las áreas y dependencias de la Cámara de Representantes.

4. NORMATIVIDAD

- ✓ Modelo de Gestión Estratégico IT4+ – MinTIC
- ✓ Manual de la Política de Gobierno Digital – MinTIC
- ✓ G.ES.01 Guía del Dominio de Estrategia de TI – MinTIC
- ✓ G.ES.04 Guía Definición del Portafolio de Servicios de TI – MinTIC
- ✓ G.ST.01 Guía del Dominio de Servicios Tecnológicos – MinTIC

¹ G.ST.01 Guía del Dominio de Servicios Tecnológicos - MinTIC

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	4		

- ✓ Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la Cámara de Representantes
- ✓ Resol. 1405 adopta el Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la CR
- ✓ Anexo Técnico No. 1- Contrato Interadministrativo 939 de 2016

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Acuerdo definido entre un proveedor de servicios tecnológicos y los clientes y/o usuarios de Tecnologías de la Información (TI).

Autenticación: Atributo que permite identificar el agente generador de los datos y la información, para tal fin, se hace uso del registro de cuentas de usuario y contraseñas.

Catálogo de Servicios de TI: Es el conjunto de *Servicios Tecnológicos* que incluye servicios activos, es decir, servicios que están en la fase de “operación” y que son visibles para el usuario. El catálogo de servicios tecnológicos es un insumo importante para la Estrategia de TI, porque representa las capacidades actuales de Tecnologías de la Información.

Confidencialidad: Propiedad que prohíbe la divulgación de la información a personas, entidades o procesos no autorizados. También hace referencia a la necesidad de mantener en secreto y de manera segura los datos, información y/o recursos de propiedad de una organización.

Data Center: Centro de Procesamiento de Datos conformado por Servidores en los cuales se almacenan Sistemas de Información, Bases de Datos y servicios tecnológicos asociados de una organización. Existen Data Center en nube y Data Center local (físico).

DHCP: Protocolo de Configuración de Host Dinámico, es un protocolo de red que asigna de manera automática direcciones IP para garantizar comunicaciones eficientes.

Directorio Activo: Servicio mediante el cual se gestiona y administra el registro y acceso de usuarios a la red corporativa de una entidad.

Disponibilidad: Atributo de la información y los datos de estar a disposición de quienes acceden a su uso de manera autorizada, pueden ser personas, aplicaciones o procesos.

Firewall: Parte de un sistema o red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	5		

Integridad: Propiedad que permite mantener los datos y la información libres de modificación. La integridad garantiza conservar con exactitud la información y los datos tal como fueron generados, sin permitir su manipulación ni alteración por personas no autorizadas.

Internet: Conjunto de redes de comunicaciones públicas interconectadas que utilizan el protocolo TCP/IP. El acceso a la red mundial World Wide Web (www) se realiza mediante el uso de navegadores y dispositivos móviles para la consulta, envío, recepción, intercambio y descarga de información.

Intranet: Es una red corporativa que utiliza el protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos, aplicaciones y servicios de cómputo dentro de una organización. La Intranet es una red interna en vez de pública como lo es Internet, por lo que sólo los miembros de la organización tienen acceso a ella.

LAN: (Local Area Network) red de área local.

Mesa de Ayuda: Es el punto de contacto del área de TIC de la entidad y/o del proveedor de los servicios de TI, con los usuarios y/o clientes que requieren gestionar y solucionar de manera integral las posibles incidencias acerca de los servicios tecnológicos.

Networking: Servicio de telecomunicaciones que permite intercambiar información a través de redes, software y equipos: servidores, computadores de escritorio, computadores portátiles, equipos de impresión, equipos de escáner y dispositivos móviles, entre otros.

Ofimática: Conjunto de recursos (Hardware y Software) necesarios para el desarrollo de tareas en el entorno laboral (oficina) de una entidad.

Página Web: Es un sitio público en Internet (World Wide Web), que integra información diversa de una entidad y que puede ser accedida a través de programas de navegación y dispositivos móviles.

Prioridad: Representa la importancia relacionada a la petición de servicios, incidentes, problemas y/o cambios. La prioridad se establece de acuerdo al nivel de urgencia y se define para identificar y calcular los tiempos de respuesta de los requerimientos.

Red de Área Local (LAN): Es un grupo de equipos de cómputo que pertenecen a la misma organización y están conectados dentro de un área geográfica pequeña a través de una red, generalmente bajo la misma tecnología (la más utilizada es Ethernet).

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	6		

Servicio de TI: Es el medio por el cual se entrega valor de un servicio, prestado por un proveedor de servicios de Tecnologías de la Información (TI) a una entidad y/o cliente. Este servicio se soporta por la combinación de procesos, usuarios y tecnología, de acuerdo a los objetivos planteados y definidos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

Servicio en la Nube: Servicios de computación a través de la Internet.

TI: Tecnologías de la Información.

Urgencia: Medición de cuánto tiempo puede esperarse para que un servicio, problema o incidente tenga un impacto significativo en la entidad.

Usuario: Persona que utiliza los servicios de TI de manera frecuente. Se diferencia de los clientes dado que éstos no usan necesariamente los servicios de TI.

WiFi: Tecnología que permite la interconexión de manera inalámbrica o a través de internet de diferentes dispositivos tecnológicos.

6. CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO DE TI

- ✓ Conjunto de recursos de TIC soportado por procesos, usuarios y tecnología
- ✓ Cumple con las necesidades y requerimientos de los usuarios y/o clientes
- ✓ Enfocado en apoyar procesos, actividades y tareas de la entidad
- ✓ Enfocado en cumplir objetivos misionales y de apoyo
- ✓ El servicio debe ser medible en calidad, efectividad y costo

7. PRINCIPIOS DE LOS SERVICIOS DE TI²

Capacidad: Este principio hace referencia a las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicios (ANS) existentes, los cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y a las necesidades emergentes de las entidades.

Disponibilidad: Este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS.

² Modelo de Gestión Estratégico IT4+ - MinTIC. pp. 130.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	
	Oficina de Planeación y Sistemas	
	CÓDIGO	E-1DE-C001
	VERSIÓN	1.0
	FECHA	06-2020
PÁGINA	7	

Adaptabilidad: Las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las necesidades de redefiniciones en las funciones misionales de las entidades.

Cumplimiento de Estándares: Toda entidad del Estado cumplirá como mínimo con los estándares definidos por la arquitectura de TI.

Oportunidad en la prestación: Permitir prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva.

8. CATEGORÍAS DE LOS SERVICIOS DE TI

Las categorías en las que se pueden agrupar todos y cada uno de los servicios tecnológicos de una entidad, son las siguientes:

Conectividad: Servicios que permiten que los usuarios accedan a comunicación de datos, voz fija y voz móvil, donde quiera que se encuentren, a través de distintas redes, pudiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a Internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios, desde una ubicación fija o móvil.

Seguridad: Servicios que gestionan la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, integridad y trazabilidad en los accesos a los sistemas de información y redes.

Puesto de Trabajo: Servicios que dan soporte al correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y dispositivos que conforman el puesto de trabajo del usuario, ya sean equipos de escritorio, portátiles, puntos de red, teléfonos, equipos de impresión, fotocopiado y escáneres, entre otros.

9. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

Los servicios tecnológicos de acuerdo a la metodología adoptada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, deben incluir al menos los siguientes contenidos³:

- Descripción del servicio de TI
- Objetivo del servicio de TI
- Características del servicio de TI
- Alcance del servicio de TI

³ G.ES.04 Guía Definición del Portafolio de Servicios de TI – MinTIC

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	8		

- Contacto/responsable del servicio de TI
- Canal de suministro del servicio de TI
- Beneficiarios del servicio de TI
- Indicador, todo servicio de TI debe ser medible

Los servicios de TI que la Cámara de Representantes tiene en operación dentro de su infraestructura tecnológica son los siguientes:

9.1 DIRECTORIO ACTIVO:

9.1.1 Descripción

Directorio Activo es una estructura jerárquica que almacena información sobre recursos de red y cuentas de usuario y permite que otros usuarios autorizados en la misma red, accedan a información y recursos. A través de este servicio se gestiona y administra el registro y acceso de usuarios a la red corporativa de la entidad.

9.1.2 Objetivo del servicio

Gestionar el almacenamiento de los datos de cada uno de los usuarios autorizados en la red de la Cámara de Representantes, garantizando los servicios de red y comunicaciones de manera segura y eficiente.

9.1.3 Características del servicio

Directorio Activo es una plataforma tecnológica que se encuentra bajo el esquema de servicio en *Data Center Local* y servicio en *Nube Pública*; permite la definición de cargos, perfiles, roles, usuarios activos, usuarios inactivos, contraseñas, políticas y privilegios en información de recursos de red. Los anteriores parámetros se definen para autorizar el ingreso de funcionarios y contratistas a la red corporativa de la Cámara de Representantes.

Para su gestión la persona asignada por la Oficina de Planeación y Sistemas, verifica que el usuario esté adscrito a la Cámara de Representantes y de esta manera, procede a generar la respectiva creación y configuración de perfil requerido.

- ❖ Canales de acceso al servicio: realizar solicitud a través la Oficina de Planeación y Sistemas
- ❖ Horarios de disponibilidad: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	9		

- ❖ Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.
- ❖ Horario de uso: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.
- ❖ Requisitos para acceder al servicio: solicitud a través de la Oficina de Planeación y Sistemas

9.1.4 Alcance del servicio

El servicio Directorio Activo hace referencia a la autenticación de inicio de sesión único y el control de acceso de los usuarios a la red de la Cámara de Representantes. Los administradores gestionan los datos para creación, modificación, bloqueo o suspensión, creación y cambios de contraseñas y eliminación de usuarios, entre otros.

9.1.5 Contacto/responsable del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas
E-mail: planeación.sistemas@camara.gov.co
Solicitud: mediante aplicativo ControlDoc

9.1.6 Canal de suministro del servicio

Servidor de Directorio Activo a través de la Red LAN de la Cámara de Representantes.
Servidor de Directorio Activo a través de Nube Pública.

9.1.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.1.8 Indicador del servicio

$$\frac{\text{(Número de Servicios Atendidos dentro del tiempo establecido ANS)}}{\text{(Total Servicios Registrados en la Oficina de Planeación y Sistemas)}} * 100 = X \%$$

(>=80% indicador de Nivel Satisfactorio) para niveles I, II y III de Soporte Técnico de TIC.

9.2 INTERNET:

9.2.1 Descripción

Servicio que permite a los usuarios, la conectividad por la red institucional (LAN) de la Cámara de Representantes, para el envío, recepción, consulta y descarga de información a través de la red mundial World Wide Web (www), mediante el uso de navegadores.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	10		

9.2.2 Objetivo del servicio

Brindar conectividad segura, confiable y eficiente para el envío, recepción, consulta y descarga de información en la Cámara de Representantes.

9.2.3 Características del servicio

El servicio de Internet es una plataforma tecnológica que se encuentra bajo el esquema de servicio en *Data Center Local* y, está contratado con el proveedor *Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP. - ERT. ESP.*, bajo las siguientes condiciones⁴:

Capitolio Nacional: El proveedor garantiza conexión permanente a Internet ofrecida mediante fibra óptica (última milla) con una capacidad simétrica de 200 Megas dedicadas. Disponibilidad 99.9% esto a través de 2 equipos Routers. Además, el proveedor garantiza como mínimo 60 IP'S públicas para servicios internos de equipos de la Cámara de Representantes.

Enlaces MPLS: El proveedor garantiza 2 enlaces MPLS con un servicio de 99.7%, el cual estará configurado de la siguiente manera:

Para la sede BBVA Dirección Administrativa se debe contar con 50 MB dedicadas, y para la sede de la Casa del Prócer se debe contar con una capacidad de 10 MB dedicadas.

- ❖ Disponibilidad: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Horario de soporte: de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- ❖ Horario de uso: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Requisitos para acceder al servicio: solicitud a través de la Mesa de Ayuda

9.2.4 Alcance del servicio

El servicio de Internet está contratado con el proveedor ERT y es utilizado por funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes para la navegación en internet, intranet, correo electrónico y redes sociales en las cuales hace presencia la entidad.

9.2.5 Contacto/responsable del servicio

Mesa de Ayuda

E-mail: soporte.tecnico@camara.gov.co

Solicitud: mediante Plataforma Aranda Software: Service Desk, Asset Management, CMDB.

⁴ Anexo Técnico No. 1 - Contrato Interadministrativo 939 de 2016

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	11		

9.2.6 Canal de suministro del servicio

Infraestructura de Red LAN de la Cámara de Representantes.

9.2.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.2.8 Indicador del servicio

$(\frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}) * 100 = X \%$

9.3 CORREO ELECTRÓNICO:

9.3.1 Descripción

Servicio de la red mundial World Wide Web mediante el uso de navegadores y dispositivos móviles, para el envío y recepción de información y mensajes a través de una cuenta de correo electrónico institucional.

9.3.2 Objetivo del servicio

Garantizar a los funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes el envío y recepción de información, a través de una cuenta de correo electrónico institucional.

9.3.3 Características del servicio

El correo electrónico institucional de la Cámara de Representantes cuyo dominio es @camara.gov.co está configurado como *servicio en Nube de G Suite*, con capacidad para envío de correo de hasta 25 MB y almacenamiento de 30 GB en Google Drive; las licencias fueron adquiridas a través del proveedor Xertica.

- ❖ Canales de acceso: los usuarios podrán acceder al servicio a través de la página de la Cámara de Representantes (www.camara.gov.co), por Gmail.com y a través de dispositivos móviles.
- ❖ Disponibilidad: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Horario de soporte: de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- ❖ Horario de uso: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Requisitos para acceder al servicio: tener servicio de internet y/o datos

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	12		

9.3.4 Alcance del servicio

El servicio de correo electrónico está contratado con el proveedor *Xertica*, y es utilizado por funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes bajo el dominio [@camara.gov.co](mailto:camara.gov.co), para para el envío y recepción de mensajes a través de una cuenta de correo electrónico institucional.

El servicio incluye las siguientes aplicaciones de *G Suite* disponibles:

- ✓ Gmail (correo electrónico empresarial)
- ✓ Calendario
- ✓ Google Chat (mensajería)
- ✓ Meet (videoconferencia)
- ✓ Google Drive (almacenamiento de archivos)
- ✓ Ofimática (Documentos, Hojas de Cálculo, Formularios, Presentaciones, Sites)

9.3.5 Contacto/responsable del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas
E-mail: planeación.sistemas@camara.gov.co
Solicitud: mediante correo electrónico

9.3.6 Canal de suministro del servicio

Infraestructura de Red LAN de la Cámara de Representantes, el servicio de la red mundial World Wide Web (www) y dispositivos móviles.

9.3.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.3.8 Indicador del servicio

$$\frac{(\text{Número de Servicios Atendidos dentro del tiempo establecido ANS})}{(\text{Total Servicios Registrados en la Oficina de Planeación y Sistemas})} * 100 = X \%$$

(>=80% indicador de Nivel Satisfactorio) para niveles I, II y III de Soporte Técnico de TIC.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	
	Oficina de Planeación y Sistemas	
	CÓDIGO	E-1DE-C001
	VERSIÓN	1.0
	FECHA	06-2020
	PÁGINA	13

9.4 MESA DE AYUDA:

9.4.1 Descripción

La *Mesa de Ayuda* es un servicio mediante un punto de contacto del área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad y/o del proveedor de los servicios de TI, con los usuarios y/o clientes que requieren gestionar y solucionar de manera integral las posibles incidencias acerca de los servicios tecnológicos.

9.4.2 Objetivo del servicio

Responder de manera oportuna y eficiente a las peticiones y requerimientos de soporte, necesidades y atención de incidentes, a los usuarios que utilizan los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Cámara de Representantes.

9.4.3 Características del servicio

La *Mesa de Ayuda* es un conjunto de recursos humanos y técnicos, con la función de proveer y gestionar la solución de peticiones, requerimientos de soporte, necesidades y atención de incidentes relacionados con el uso de TIC, a los usuarios de la Cámara de Representantes.

La Cámara de Representantes contrató el servicio de *Mesa de Ayuda* con el proveedor *Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP - ERT*, bajo las siguientes condiciones⁵:

ERT garantiza el mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware y el soporte técnico de Software y Hardware, en cumplimiento de las mejores prácticas tecnológicas y de seguridad, se realizará sobre los equipos relacionados en el cuadro de solicitud de equipos nuevos a adquirir en servicio. ERT garantiza que todas las solicitudes de servicio, serán registradas en la *Mesa de Ayuda* como punto único de contacto y atendidas de acuerdo con las recomendaciones de las mejores prácticas de ITIL e ISO 20000. Para tal fin el proveedor desarrollará las siguientes actividades:

- a) Mantenimiento preventivo de Hardware
- b) Verificación de Software
- c) Suministro y preparación de equipos y Redes (LAN)
- d) Administración de garantías

⁵ Anexo Técnico No. 1- Contrato Interadministrativo 939 de 2016

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	14		

- e) Soporte técnico: mantenimiento correctivo de Hardware y Software de equipos nuevos
- f) Soporte de primer nivel
- g) Soporte de segundo nivel

- ❖ Disponibilidad: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Horario de soporte: de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
- ❖ Horario de uso: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Requisitos para acceder al servicio: solicitud a través de la Mesa de Ayuda

9.4.4 Alcance del servicio

La *Mesa de Ayuda* es el punto de contacto entre el proveedor de los servicios de TIC (*Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP – ERT*) y los usuarios de la Cámara de Representantes, con el fin de proveer y gestionar la solución de peticiones, requerimientos de soporte, necesidades y atención de incidentes relacionados con el uso de las Tecnologías de la Información, bajo los parámetros de tiempo de respuesta definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), con el fin de restablecer y optimizar los servicios con un mínimo de impacto en la operación para la Corporación.

a) Soporte Nivel I:⁶

Se identifica por ser el primer y único contacto para la recepción de casos o solicitudes de servicio, el cual se define como un servicio de atención centralizado de soporte. Para todo incidente y requerimiento presentado por el usuario, los agentes que componen el primer nivel de la mesa de ayuda, deberán realizar las siguientes actividades:

- Recibir los casos presentados por los usuarios a través de la herramienta de gestión o por vía telefónica o por correo electrónico.
- Documentar los incidentes, requerimientos y/o solicitudes, así como las soluciones dadas.
- Registrar en la herramienta de gestión las solicitudes recibidas por correo electrónico o por teléfono.
- Complementar y aclarar los incidentes puestos por el usuario para que sean clasificados y entendidos por los agentes de la mesa de ayuda.
- Identificar y clasificar correctamente la solicitud de servicio en la herramienta de gestión.

⁶ Anexo Técnico No. 1- Contrato Interadministrativo 939 de 2016

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	15		

- Aplicar soluciones temporales a errores conocidos, apoyados en la base de conocimiento, si la solución definitiva no se puede dar al momento de la atención.
- Gestionar cambios solicitados mediante peticiones de servicio.
- Monitorear las solicitudes, incluye asesoramiento al usuario, control y supervisión durante el ciclo de vida de la solicitud del servicio.
- Comunicar al usuario el número de registro de la solicitud del servicio presentado por correo o por línea, de forma que le sirva para identificarla en futuras consultas.
- Resolución de las solicitudes que se enmarquen en el alcance de solución de primer nivel.
- Registrar, categorizar, priorizar, solucionar, documentar y cerrar los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello.
- Dar solución a incidentes y requerimientos factibles de resolver al momento de la primera llamada o por correo electrónico.
- Gestionar los tickets automáticos, de tal manera que queden correctamente clasificados y escalados al grupo solucionador correspondiente o preferiblemente, puedan ser solucionados con un retorno de llamada al usuario.
- Escalar la solicitud al grupo solucionador de acuerdo con lo definido en la herramienta de gestión, cuando sea necesario.
- Gestionar los tickets desde su creación hasta su resolución y cierre por parte del usuario, validando la satisfacción del mismo.
- Requerir los componentes necesarios para la solución de incidentes para la atención oportuna del mismo, los cuales deberán estar asociados a los ANS establecidos.
- Escalar al nivel II o nivel III (especialistas de la entidad y/o fabricante) aquellas solicitudes de los usuarios que no puedan ser solucionados en primer nivel de acuerdo con los protocolos y listas de chequeo establecidas para cada uno de los servicios.

b) Soporte de Nivel II:⁷

Corresponde al servicio de soporte en sitio o remoto, constituido por agentes quienes recibirán todas las incidencias, requerimientos y/o solicitudes que han sido registradas por la mesa de ayuda y que no han podido ser resueltas durante el primer contacto, es decir en primer nivel. El segundo nivel deberá, como mínimo, realizar las siguientes actividades:

- Dar solución a incidentes y requerimientos factibles de resolver al momento de la atención al usuario, de acuerdo con los ANS establecidos.

⁷ Anexo Técnico No. 1- Contrato Interadministrativo 939 de 2016

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	16		

- Escalar la solicitud al grupo solucionador (usualmente el fabricante) de acuerdo con lo definido en la herramienta de gestión.
- Gestionar los tickets desde su creación hasta su resolución y cierre por parte del usuario, validando la satisfacción del mismo.
- Requerir los componentes necesarios para la solución de incidentes para la atención oportuna del mismo, los cuales deberán estar asociados a los ANS establecidos.
- El servicio de Soporte en Sitio debe proveer las actividades para recuperar la disponibilidad de los equipos de los usuarios.
- El servicio se activa después de ser recibido una solicitud de atención en la Mesa de Ayuda.
- Documentar los incidentes, requerimientos y/o solicitudes, así como las soluciones dadas.
- Llevar a cabo la instalación de los equipos y componentes, de los mismos que han sido autorizados previamente por el supervisor.
- Analizar estadísticas semanales de solicitudes recibidas en la mesa de ayuda para la aplicación, identificación de posibles problemas, identificación de necesidades de Operación Integral de Servicios, mantenimiento proactivo, ajustes menores a la funcionalidad, capacitación a usuarios internos.

9.4.5 Contacto/responsable del servicio

Mesa de Ayuda

E-mail: sophorte.tecnico@camara.gov.co

Solicitud: mediante Plataforma Aranda Software: Service Desk, Asset Management, CMDB.

9.4.6 Canal de suministro del servicio

Instalaciones de la Cámara de Representantes (Capitolio Nacional, BBVA Dirección Administrativa y Casa del Prócer), el servicio se prestará de forma presencial y/o remota.

9.4.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.4.8 Indicador del servicio

$$\frac{\text{(Número de Servicios Atendidos dentro del tiempo establecido ANS)}}{\text{(Total Servicios Registrados en la Mesa de Ayuda)}} * 100 = X \%$$

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	17		

(>=80% indicador de Nivel Satisfactorio) para niveles I, II y III de Soporte Técnico de TIC.

9.5 NETWORKING / WIFI: (Redes)

9.5.1 Descripción

Servicio de telecomunicaciones que permite intercambiar información a través de redes, software y equipos de cómputo. Estas redes (LAN) están conformadas por software y equipos (servidores, computadores de escritorio, computadores portátiles, equipos de impresión, equipos de escáner y dispositivos móviles, entre otros) conectados entre sí a través de cableado o vía inalámbrica, con el propósito de compartir información, recursos y prestar servicios de TI.

9.5.2 Objetivo del servicio

Garantizar el diseño, instalación y puesta en funcionamiento de redes de área local LAN (conexión de red de datos, internet, comunicaciones unificadas, video IPTV, telefonía IP, entre otros), incluyendo todos los subsistemas (WiFi) que contempla el estándar de comunicaciones con respecto a la conectividad para los edificios de la Cámara de Representantes.

9.5.3 Características del servicio

La solución de Networking/WiFi es una plataforma tecnológica que se encuentra bajo el esquema de servicio en *Data Center Local* y, está soportada en una arquitectura homogénea en todos sus componentes de gestión, software, hardware y demás elementos, sin limitaciones generadas por la integración de múltiples plataformas y sistemas de gestión distintos. Esto aplica de igual manera para los componentes posteriores requeridos para llevar la solución de conexión de red LAN.

La Cámara de Representantes contrató la solución de Networking/WiFi, con el proveedor *Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP - ERT*, bajo las siguientes condiciones⁸:

- El proveedor garantiza la integración a la solución de *Switch Core* actual que se encuentra en alta disponibilidad entre el edificio Nuevo del Congreso y el Capitolio

⁸ Anexo Técnico No. 1- Contrato Interadministrativo 939 de 2016

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	18		

Nacional. Los equipos deberán ser compatibles con los equipos recientemente adquiridos por la entidad en el proyecto del Centro de Datos.

- Además, el proveedor garantiza la integración de los equipos del operador con el sistema NMS actual de la entidad, el cual permite gestionar de forma centralizado la plataforma de equipos activos, debe ser de la misma marca de la solución actual de la entidad.
- Suministro, instalación y configuración de equipos activos: Switches Ethernet PoE+, acceso y Core.
- Configuración de VLAN y segmentación de red por cada uno de los servicios de la Cámara de Representantes (Voz, Datos, Internet, Televisión IP).
- Red Cableada: Edificio Nuevo del Congreso: 746 puntos dobles categoría 6. Capitolio Nacional: 223 puntos dobles categoría 6. Edificio BBVA: 135 puntos sencillos categoría 6.
- Cableado del Subsistema de Networking/WiFi: el proveedor garantiza que se contemplan tendidos de cableados de fibra óptica OM3 y/o OM4, que cumplan con velocidades de 10 Gb Ethernet para la comunicación de los centros de cableado de la Cámara de Representantes y el enlace entre edificios del Nuevo Congreso y Capitolio Nacional.
- El proveedor garantiza que la solución implementada en el "CORE" debe diseñarse bajo condiciones de alta disponibilidad garantizando un mínimo de 99.9%. La entidad cuenta con equipos Core, cada chasis modular posee controladora redundante para un total de 1.8 Tbps en la sede Capitolio Nacional y 1.8 Tbps en el Edificio Nuevo del Congreso. El operador deberá garantizar el crecimiento en módulos si es necesario en los Switch Core según la necesidad de conectar los centros de cableado mínimo con 10 Gb Ethernet x 2 enlaces (ascendente y descendente agregados al Switch Core para garantizar continuidad en la operación).
- El proveedor garantiza que dentro del servicio esté incluido este tipo de Switch para las sedes diferentes del Edificio Nuevo y Capitolio.
- El proveedor garantiza que la solución de distribución y acceso debe diseñarse bajo condiciones de disponibilidad de 99,7%.
- El proveedor garantiza que la solución ofertada cuenta con sus respectivos SFP+, los cuales están acorde al diseño y la disponibilidad solicitada.
- El proveedor garantiza que la solución contempla el aumento de slots de puertos SFP+, para garantizar la conectividad de los centros de cableados como es solicitado por la entidad, actualmente se cuenta con 32 puertos SFP+ a 10 Gb Ethernet en cada CORE y posee un crecimiento de 6 slots adicionales para uso del proyecto.
- El proveedor garantiza que los Switch perimetrales ofrecen características de nivel 3 como enrutamiento IP.
- Para garantizar la interoperabilidad y soporte de la solución, el proveedor garantiza que los SW ofrecidos son del mismo fabricante de los Core existentes y compatibles

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	19		

con el SW de gestión centralizada NMS que actualmente cuenta la entidad. No se aceptarán soluciones genéricas o de diferente marca por la complejidad de la administración de la plataforma, teniendo en cuenta que son los equipos que soportaran los servicios de telefonía IP, Internet Datos e IPTV.

- Deben permitir que los paquetes IP emitidos o en tránsito sean marcados con niveles de prioridad para voz y/o video mediante la utilización de VLANs. Soportar asignación de IP vía DHCP y permitir el soporte de aplicaciones XML.
- WiFi Salón Elíptico y Salón Boyacá: se deberá suministrar por parte del proveedor un (1) punto de Acceso Modular inalámbrico de Alta densidad, para recibir de forma simultanea un aproximado de 1.900 usuarios con equipos WiFi (smarthphones, tabletas, laptops, entre otros). Los equipos deberán contar con tecnología tales como:
 - 4x4 11 ac wave 2, 3.47 Gbps
 - Slots para radio: 8
 - Ancho de banda WiFi máximo: 27.7 Gbps
 - Antenas integradas: 32
 - Usuarios o equipos asociados: 1.900
 - Puertos de conexión: 2 de 1 GbE
 - Soportar 802.3ad link aggregation, link backup y load balancing
 - 8 radios con licenciamiento para 2.4 GHz y 5GHz programados por software
 - Monitoreo de RF y Administración SNMP
- WiFi Edificios Nuevo Congreso, Capitolio Nacional y Edificio BBVA Administrativa, el proveedor garantiza una solución de Access Points para edificios con las siguientes características:
 - Tipo Enterprise de doble banda (2.4 GHz y 5 GHz)
 - Capacidad de throughput de 867 Mbps + 300 Mbps
 - 8 SSIDs por radio
 - 1 interface de 1 GbE en TX
 - Soportar 802.11 a/b/g/n/ac
 - Soportar DFS/TPC
 - PoE+ en IEEE802.3at
 - 4 antenas internas
 - Equipo para montaje en techo (tipo "ceiling")
 - Capacidad MIMO 2x2
 - Certificaciones FCC y CE
- El proveedor garantiza una solución inalámbrica entre las sedes del edificio administrativo BBVA vs el Capitolio Nacional y Casa del Prócer vs Capitolio Nacional, de forma que se mejore la calidad en ancho de banda entre estas sedes.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	20		

- Especificaciones Técnicas Servicio de Televisión IP (IPTV): El proveedor garantiza una solución de IPTV para las oficinas de los Congresistas, las cuales deberán cumplir con los estándares de televisión HD.
- Telefonía IP, el proveedor garantiza una solución integral de Voz IP empresarial - OpenScape Business uc Booster Server (configuración en alta disponibilidad).
 - ❖ Disponibilidad del servicio: es de 7 x 24 los 365 días del año
 - ❖ Horario de soporte: de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m. (se requiere que el servicio cuente con disponibilidad en horarios extras los días de plenaria, en horario no hábil hasta las 10:00 p.m.)
 - ❖ Horario de uso: es de 7 x 24 los 365 días del año
 - ❖ Requisitos para acceder al servicio: solicitud a través de la Mesa de Ayuda

9.5.4 Alcance del servicio

El alcance de esta solución, está enmarcado en poner en funcionamiento una infraestructura y servicios para implementar un sistema de acceso de red LAN, el cual debe prestar los servicios derivados para tal fin por conexiones a cada uno de los puestos (conexión de red de datos, internet, comunicaciones unificadas, video IPTV, telefonía IP, entre otros) para la atención de los usuarios de la Cámara de Representantes en todas sus sedes (Capitolio Nacional, BBVA Dirección Administrativa y Casa del Prócer).

Se debe tener en cuenta que la red de servicios de la entidad está enmarcada en una solución Triple-Play (Datos de la corporación, Telefonía IP y sistema de televisión IP).

9.5.5 Contacto/responsable del servicio

Mesa de Ayuda
E-mail: sopORTE.tecnico@camara.gov.co
Solicitud: mediante Mesa de Ayuda

9.5.6 Canal de suministro del servicio

Conexión de red LAN para datos, internet, comunicaciones unificadas, video IPTV, telefonía IP, en las instalaciones de la Cámara de Representantes (Capitolio Nacional, BBVA Dirección Administrativa y Casa del Prócer), el servicio se prestará de forma presencial y/o remota.

9.5.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	21		

9.5.8 Indicador del servicio

$$\frac{(\text{Número de Servicios Atendidos dentro del tiempo establecido ANS})}{(\text{Total Servicios Registrados en la Mesa de Ayuda})} * 100 = X \%$$

(>=80% indicador de Nivel Satisfactorio) para niveles I, II y III de Soporte Técnico de TIC.

9.6 PÁGINA WEB:

9.6.1 Descripción

La página Web es un sitio público en Internet (bajo los estándares de la World Wide Web), que integra diversa información digital de una entidad y que puede ser accedida a través de programas de navegación y dispositivos móviles.

9.6.2 Objetivo del servicio

Publicar y compartir información, ofrecer servicios y contenidos digitales de interés para funcionarios, contratistas y ciudadanía en general relacionados con la Cámara de Representantes.

9.6.3 Características del servicio

Servicio asociado con el sitio Web de la Cámara de Representantes que se encuentra bajo el dominio www.camara.gov.co, plataforma tecnológica que se encuentra bajo el esquema de servicio en *Nube Pública* y, cuyo propósito es divulgar y mantener actualizados los diferentes contenidos digitales que son de interés general y además, ofrecer servicios para usuarios internos y externos de la Corporación.

- ❖ Canales de acceso al servicio: solicitud a través de la Oficina de Planeación y Sistemas
- ❖ Disponibilidad: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.
- ❖ Horario de uso: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Requisitos para acceder al servicio: solicitud a través de la Oficina de Planeación y Sistemas

9.6.4 Alcance del servicio

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	22		

Mantener los servicios de actualización, soporte y mantenimiento asociados con el sitio Web de la Cámara de Representantes que se encuentra bajo el dominio www.camara.gov.co, el propósito es publicar de manera permanente los diferentes contenidos digitales que son de interés para funcionarios, personal adscrito a la Corporación y ciudadanía en general.

La información que la Cámara de Representantes de manera permanente publica y actualiza en su sitio Web es la siguiente:

- Información de la Corporación
- Procesos y Trámites Legislativos
- Proyectos Legislativos
- Información de Comisiones
- Representantes
- Prensa y Noticias
- Directorio
- Contratación
- Servicios al Ciudadano
- Transparencia
- Gaceta, entre otros

9.6.5 Contacto/responsable del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas
E-mail: planeación.sistemas@camara.gov.co
Solicitud: mediante correo electrónico

9.6.6 Canal de suministro del servicio

Infraestructura de Red LAN de la Cámara de Representantes, Internet y dispositivos móviles.

9.6.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes y comunidad en general.

9.6.8 Indicador del servicio

$$\frac{\text{(Número de Servicios Atendidos dentro del tiempo establecido ANS)}}{\text{(Total Servicios Registrados en la Oficina de Planeación y Sistemas)}} * 100 = X \%$$

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	
	Oficina de Planeación y Sistemas	
	CÓDIGO	E-1DE-C001
	VERSIÓN	1.0
	FECHA	06-2020
PÁGINA	23	

(>=80% indicador de Nivel Satisfactorio) para niveles I, II y III de Soporte Técnico de TIC.

9.7 INTRANET:

9.7.1 Descripción

La Intranet es una *red corporativa privada* que utiliza el protocolo de Internet para compartir recursos y servicios tecnológicos como sistemas de información, bases de datos y herramientas de ofimática, entre otros; la característica principal de una Intranet es que su acceso está restringido únicamente a los miembros de la entidad u organización.

9.7.2 Objetivo del servicio

Permitir la gestión de información, contenidos digitales, herramientas ofimáticas y recursos tecnológicos que son esenciales para funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes, dentro del desarrollo de sus actividades laborales.

9.7.3 Características del servicio

La Intranet de la Cámara de Representantes permite compartir recursos, información y servicios tecnológicos, garantizando así la facilidad de la comunicación, colaboración y coordinación entre funcionarios y contratistas; de igual manera, permite la eficiencia en el desarrollo de los procesos y objetivos propios de la misionalidad de la Corporación. La plataforma tecnológica de la Intranet se encuentra bajo el esquema de servicio en *Nube Pública*.

- ❖ Canales de acceso al servicio: solicitud a través de la Oficina de Planeación y Sistemas
- ❖ Disponibilidad: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.
- ❖ Horario de uso: es de 7 x 24 los 365 días del año
- ❖ Requisitos para acceder al servicio: solicitud a través de la Oficina de Planeación y Sistemas

9.7.4 Alcance del servicio

La plataforma de la Intranet está diseñada para conectar todas las áreas y dependencias de la Cámara de Representantes, garantizando óptimos canales de comunicación y permitiendo que el uso de recursos, información y servicios sea eficiente y oportuno.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	24		

La información que la Cámara de Representantes tiene proyectado publicar en su red corporativa privada (Intranet) es la siguiente:

- Noticias
- Directorio de Funcionarios
- Leyes y Normas
- Documentos y Certificados
- Formatos, procesos y procedimientos
- Información de proyectos
- Otros servicios

9.7.5 Contacto/responsable del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas
E-mail: planeación.sistemas@camara.gov.co
Solicitud: mediante correo electrónico

9.7.6 Canal de suministro del servicio

Infraestructura de Red LAN de la Cámara de Representantes e Internet.

9.7.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.7.8 Indicador del servicio

$$\frac{(\text{Número de Servicios Atendidos dentro del tiempo establecido ANS})}{(\text{Total Servicios Registrados en la Oficina de Planeación y Sistemas})} * 100 = X \%$$

(>=80% indicador de Nivel Satisfactorio) para niveles I, II y III de Soporte Técnico de TIC.

9.8 SEGURIDAD PERIMETRAL (Firewall):

9.8.1 Descripción

La Seguridad Perimetral (Firewall) es un sistema basado en políticas de seguridad que permite realizar control a nivel de tráfico y, está diseñado para proteger de intrusos y

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	25		

bloquear las conexiones y el acceso no autorizado en determinado puertos de la red; al mismo tiempo también permite comunicaciones y accesos autorizados.

9.8.2 Objetivo del servicio

Garantizar la seguridad y protección de la información, servicios y recursos tecnológicos asociados a la Cámara de Representantes.

9.8.3 Características del servicio

El servicio de *Seguridad Perimetral* (Firewall) es una plataforma tecnológica que se encuentra bajo el esquema de servicio en *Data Center Local* y, consiste en la implementación a nivel técnico de protocolos que permitan proteger la información, los servicios y los recursos tecnológicos asociados a la Cámara de Representantes, con el fin de garantizar la seguridad, confidencialidad, disponibilidad e integridad de la infraestructura tecnológica de la Corporación.

9.8.4 Alcance del servicio

La *Seguridad Perimetral* (Firewall) se garantiza para toda la infraestructura tecnológica de la Cámara de Representantes en todas sus sedes (Capitolio Nacional, BBVA Dirección Administrativa y Casa del Prócer).

9.8.5 Contacto/responsable del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas
E-mail: planeación.sistemas@camara.gov.co

9.8.6 Canal de suministro del servicio

Data Center Local a través de la Red LAN de la Cámara de Representantes.

9.8.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.9 [DHCP \(Protocolo de Comunicación de Host Dinámico\):](#)

9.9.1 Descripción

El *Protocolo de Configuración de Host Dinámico* (DHCP), es un protocolo de red que asigna de manera automática direcciones IP para garantizar comunicaciones eficientes.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	
	Oficina de Planeación y Sistemas	
	CÓDIGO	E-1DE-C001
	VERSIÓN	1.0
	FECHA	06-2020
	PÁGINA	26

Además, este protocolo también asigna: máscaras de subred, direcciones de puerta de enlace predeterminada, sistema de nombres de dominio (DNS), entre otros parámetros de configuración de servicios de red.

9.9.2 Objetivo del servicio

Garantizar de manera eficiente la configuración, administración y soporte del sistema de autenticación de equipos en la red de datos de la Cámara de Representantes.

9.9.3 Características del servicio

El servicio de DHCP es una plataforma tecnológica que se encuentra bajo el esquema de servicio en *Data Center Local*. La asignación de direcciones IP y demás parámetros de red se realizan en el protocolo de telecomunicaciones IPv4. La IP (dinámica) asignada dura un periodo de tiempo y luego cambia para ser reutilizada; además, el servicio permite la asignación de direcciones IP fijas par casos especiales.

9.9.4 Alcance del servicio

El servicio DHCP está enmarcado en la infraestructura de la red LAN de la Corporación, el cual permite la conexión a cada uno de los puntos de red (conexión de red de datos, internet, intranet, impresión, entre otros) para la atención de los usuarios adscritos a la Cámara de Representantes en todas sus sedes (Capitolio Nacional, BBVA Dirección Administrativa y Casa del Prócer).

9.9.5 Contacto/responsable del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas
E-mail: planeación.sistemas@camara.gov.co

9.9.6 Canal de suministro del servicio

Servidor DHCP a través de la Red LAN de la Cámara de Representantes.

9.9.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.10 IMPRESIÓN:

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	
	Oficina de Planeación y Sistemas	
	CÓDIGO	E-1DE-C001
	VERSIÓN	1.0
	FECHA	06-2020
PÁGINA	27	

9.10.1 Descripción

Servicio que permite de manera centralizada tener el control de la impresión y digitalización de documentos que requieren los funcionarios de una entidad en el desarrollo de sus actividades. Además, el servicio incluye la instalación, configuración y mantenimiento de equipos de impresión, escáner y fotocopiado.

9.10.2 Objetivo del servicio

Garantizar la impresión, fotocopiado y digitalización de manera centralizada en equipos de cómputo, de uso exclusivo de funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.10.3 Características del servicio

El servicio de impresión centralizada se encuentra bajo el esquema de servicio en *Data Center Local*; consiste en un conjunto de tareas que permiten el normal desarrollo de actividades de impresión, fotocopiado y digitalización dentro de un área específica de la Cámara de Representantes.

9.10.4 Alcance del servicio

El servicio de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos está disponible para todos los usuarios (funcionarios y contratistas) de la Cámara de Representantes.

9.10.5 Contacto/responsable del servicio

Mesa de Ayuda
E-mail: soporte.tecnico@camara.gov.co
Solicitud: mediante Mesa de Ayuda

9.10.6 Canal de suministro del servicio

Servidor de impresión a través de la Red LAN de la Cámara de Representantes.

9.10.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.11 ANTIVIRUS:

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	28		

9.11.1 Descripción

Servicio que permite la administración de programas especializados (antivirus) instalados en los equipos de cómputo mediante tareas de protección, análisis y monitoreo de todo tipo de archivos con el fin de protegerlos de manera automática.

9.11.2 Objetivo del servicio

Proteger los equipos de cómputo de diferentes ataques por parte de programas maliciosos (malware), que puedan poner en riesgo la seguridad e integridad de la información de la Cámara de Representantes.

9.11.3 Características del servicio

El servicio de antivirus se encuentra bajo el esquema de servicio en *Data Center Local*; la protección, análisis y monitoreo y las actualizaciones de las bases de datos de malware, funciona de manera automática en periodicidad diaria o como sea configurado.

9.11.4 Alcance del servicio

El servicio de antivirus está disponible para protección de todos los computadores de propiedad de la Cámara de Representantes.

9.11.5 Contacto/responsable del servicio

Mesa de Ayuda
E-mail: soporte.tecnico@camara.gov.co
Solicitud: mediante Mesa de Ayuda

9.11.6 Canal de suministro del servicio

Servicio a través de la Red LAN de la Cámara de Representantes.

9.11.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

9.12 GESTIÓN DE OFIMÁTICA:

9.12.1 Descripción

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
	Oficina de Planeación y Sistemas		
	CÓDIGO	E-1DE-C001	
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA	06-2020	
PÁGINA	29		

Conjunto de recursos (Hardware y Software) necesarios para el desarrollo de tareas en el entorno laboral (oficina) de una entidad.

9.12.2 Objetivo del servicio

Garantizar la configuración, funcionamiento y soporte de las herramientas de ofimática instaladas en los equipos de propiedad de la Cámara de Representantes.

9.12.3 Características del servicio

Las herramientas de ofimática como sistemas operativos, suite de oficina (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones, bases de datos, entre otros), correo electrónico, antivirus y configuración de dispositivos como impresoras y escáneres son fundamentales para el normal desempeño, productividad y cumplimiento de objetivos en las diferentes áreas de la Cámara de Representantes.

9.12.4 Alcance del servicio

La gestión de herramientas de ofimática está garantizada para todos los funcionarios y contratistas que hacen uso de la infraestructura tecnológica de la Cámara de Representantes.

9.12.5 Contacto/responsable del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas

E-mail: soporte.tecnico@camara.gov.co - planeación.sistemas@camara.gov.co

9.12.6 Canal de suministro del servicio

Oficina de Planeación y Sistemas.

9.12.7 Beneficiarios del servicio

Funcionarios y contratistas de la Cámara de Representantes.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	CATÁLOGO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS			
	Oficina de Planeación y Sistemas		CÓDIGO	E-1DE-C001
			VERSIÓN	1.0
			FECHA	06-2020
		PÁGINA	30	

10. CONTROL DE REVISIONES

REVISIONES DEL DOCUMENTO			
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
Junio de 2020	1.0	Elaboración <i>Catálogo de Servicios Tecnológicos</i> de la Cámara de Representantes. Aprobado en Sesión Virtual el 16 de julio de 2020 en Comité Coordinador de Control Interno.	Oficina de Planeación y Sistemas <i>Aprobó:</i> Jefferson Pinzón Hernández Jefe Oficina de Planeación y Sistemas <i>Proyectó:</i> Alejandro Muñoz Sandoval Ingeniero Contratista Oficina de Planeación y Sistemas

11. REFERENCIAS

Para la estructuración y elaboración del presente *Catálogo de Servicios Tecnológicos* se tomó como referencia las siguientes fuentes bibliográficas:

- Modelo de Gestión Estratégico IT4+ – MinTIC
- Manual de la Política de Gobierno Digital – MinTIC
- G.ES.01 Guía del Dominio de Estrategia de TI – MinTIC
- G.ES.04 Guía Definición del Portafolio de Servicios de TI – MinTIC
- G.ST.01 Guía del Dominio de Servicios Tecnológicos – MinTIC
- Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la Cámara de Representantes
- Resol. 1405 adopta el Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la CR
- Anexo Técnico No. 1- Contrato Interadministrativo 939 de 2016