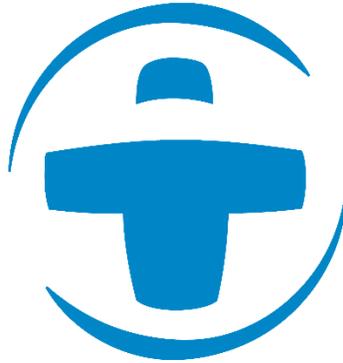


 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 1 de 31



Empresa Social del Estado
Santiago de Tunja

Nivel de Servicios SLA y Niveles de Operación OLA para la gestión de tecnologías de la información (TI) de la entidad.

Gerencia de la información

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 2 de 31

Contenido

1. Descripción.....	3
2. Definiciones.....	4
3. Niveles de soporte.....	5
Soportes vía correo electrónico:	5
sistema de reportes mesa de ayuda técnica	5
Soporte presencial	5
Canales de comunicación	6
4. Horario de soporte	6
5. Nivel de servicios	10
a. Conectividad	11
b. Comunicaciones.....	14
c. Soporte a infraestructura.....	19
d. Sistemas de Información	22
6. Niveles de soporte.....	26
Soporte Nivel 1.....	26
Soporte Nivel 2.....	27
Soporte Nivel 3.....	27
Soporte Nivel 4.....	28
7. Tipos de incidentes.....	28
Normales (bajo)	28
prioritario(medio)	28
critico(alto)	29
8. Tiempo de respuesta y resolución	29
9. Medición y seguimiento.....	29

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 3 de 31

CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR: Ricardo Mateus	REVISADO POR: Cristian David Alvarado	APROBADO POR: Nombre de quien aprueba
Líder gerencia de la información	Líder calidad	Cargo

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02/07/2024	0	Elaboración del manual

1. Descripción

Los niveles de servicio SLA y Niveles de operación OLA define la relación entre los clientes y proveedores, y ayuda como una guía para establecer la disponibilidad y el compromiso para el funcionamiento óptimo de los recursos informáticos de la institución

Los Acuerdos de Niveles de Operación (OLA, por sus siglas en inglés Operational Level Agreements) son un tipo de acuerdo dentro de la gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM, por sus siglas en inglés Information Technology Service Management). Estos acuerdos se utilizan para definir y establecer los niveles de servicio internos entre diferentes departamentos o equipos dentro de una organización.

La idea básica detrás de los OLA es establecer expectativas claras sobre los servicios que se proporcionarán entre equipos internos de una organización. Estos acuerdos son particularmente importantes en entornos donde diferentes equipos colaboran para ofrecer servicios de TI complejos. Los OLA definen los roles y responsabilidades de cada equipo, así como los estándares de servicio y los indicadores clave de rendimiento (KPI) que deben cumplirse.

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 4 de 31

Gestión de Incidentes: Un OLA entre el equipo de soporte técnico y el equipo de operaciones de TI podría definir cómo se manejarán y resolverán los incidentes de TI, incluidos los tiempos de respuesta esperados y los procedimientos de escalación.

Los OLA respaldan los SLAs asegurando que los equipos internos de TI estén alineados y trabajen juntos de manera efectiva para cumplir con los compromisos y expectativas establecidos en los SLAs. Los OLA definen cómo se entregarán los servicios de TI internamente, incluyendo los procesos de escalación, las responsabilidades del equipo, la coordinación entre equipos, etc. Esto garantiza que los equipos internos de TI estén coordinados y trabajen de manera eficiente para cumplir con los objetivos y compromisos establecidos en los SLAs.

2. Definiciones

Nivel de Servicio (SLA - Service Level Agreement): Acuerdo formal entre proveedores de servicios de TI y clientes internos que define los niveles de servicio esperados, incluyendo tiempos de respuesta, disponibilidad y calidad del servicio.

Niveles de Operación (OLA - Operational Level Agreement): Acuerdo interno entre diferentes áreas o departamentos de la organización que detalla responsabilidades específicas para cumplir con los SLAs, asegurando la cooperación efectiva y el cumplimiento de objetivos.

Tiempo de Respuesta: Intervalo medido desde la recepción de un incidente o solicitud hasta la provisión de una primera respuesta o resolución, conforme a los términos establecidos en el SLA.

Incidente de TI: Evento no planificado que interrumpe o degrada la calidad de los servicios de TI, requiriendo acción inmediata del equipo de soporte para restaurar la operatividad normal.

Canal de Comunicación: Medio utilizado para reportar incidentes o solicitudes de servicio de TI, asegurando que la información llegue al equipo de soporte de manera efectiva y oportuna.

Prioridad de Incidente: Clasificación basada en el impacto y la urgencia de un incidente, determinando la rapidez con la que debe ser atendido y resuelto.

Equipo de Soporte Técnico: Grupo de especialistas responsables de la gestión y resolución de incidentes y solicitudes de servicio de TI, conforme a los SLAs y OLAs establecidos.

Impacto del Servicio: Magnitud del efecto de un incidente sobre la operación normal de los servicios de TI, influyendo en la priorización y en las acciones de respuesta.

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 5 de 31

Urgencia del Servicio: Nivel de necesidad inmediata para resolver un incidente o satisfacer una solicitud, determinando la prioridad y los recursos asignados para su resolución.

Disponibilidad del Servicio: Porcentaje de tiempo durante el cual un servicio de TI está accesible y operativo, cumpliendo con los estándares definidos en el SLA.

Medición de Desempeño: Evaluación sistemática del cumplimiento de los compromisos establecidos en los SLAs y OLAs, utilizando métricas como tiempos de respuesta, disponibilidad del servicio y satisfacción del cliente.

Escalamiento: Proceso de derivación de un incidente a niveles superiores de soporte técnico cuando no puede ser resuelto en el nivel inicial, asegurando una atención adecuada y oportuna.

Capacidad de Recuperación: Procedimientos y medidas para restaurar rápidamente los servicios de TI después de una interrupción, minimizando el impacto en las operaciones del negocio y asegurando la continuidad del servicio.

Métricas de Desempeño: Indicadores cuantitativos y cualitativos utilizados para evaluar el desempeño del equipo de soporte técnico y la eficacia en la gestión de servicios de TI, facilitando la mejora continua y la optimización de procesos.

3. Niveles de soporte

Los niveles de soportes están definidos para que el cliente pueda acceder de manera eficiente y por solicitar el servicio de soporte y mantenimiento bajo las siguientes condiciones:

Soportes vía correo electrónico:

se provee las direcciones de correo electrónico: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co y soportetic@esesantiagodetunja.gov.co, direcciones de correo en donde se podrán solicitar y atender los incidentes que pueda presentarse durante el desarrollo de las actividades.

sistema de reportes mesa de ayuda técnica

se provee de un sistema de mesa de ayuda técnica en donde no solo se podrá realizar la solicitud de soportes o incidente presentado, sino que además se podrá dar seguimiento a los incidentes presentados, tiempo y responsables de resolver los incidentes, documento referencia ().

Soporte presencial

Es tipo de soportes incluye el desplazamiento por parte del equipo técnico del área, hasta el lugar en donde fue notificado el incidente, cuando este no pueda ser solucionado de forma remota.

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 6 de 31

Canales de comunicación

El soporte al servicio será prestado a través de la mesa de ayuda la cual pone a disposición del usuario los siguientes medios de comunicación:

- Internet: mesa de ayuda técnica -
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Email:
 - sistemas@esesantiagodetunja.gov.co
 - soportetic@esesantiagodetunja.gov.co

4. Horario de soporte

Servicios Tecnológicos	Horario	Disponibilidad	Canal de comunicación
- Configuración y gestión de redes WIFI	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Implementación y mantenimiento de conexiones a Internet	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Administración de servidores de acceso remoto	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Configuración de VPN (Redes Privadas Virtuales)	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform

 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 7 de 31

- Configuración y administración de sistemas de telefonía IP	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Administración de sistemas de correo electrónico office 365	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Administración redes sociales	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- atención de PQRS	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Implementación y administración de firewalls	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Monitoreo y gestión de CCTV	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Auditoría y evaluación de riesgos de seguridad	Horario de soporte al servicio: lunes a	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 8 de 31

	domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.		soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Software para la Protección contra ataques cibernéticos y virus	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Mantenimiento y soporte de servidores y equipos de red	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Gestión y monitoreo de recursos de almacenamiento	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Respaldo y recuperación de datos	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Configuración y actualización de sistemas operativos	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform
- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y sistemas	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTyDtqw/viewform

 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA		Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA		Versión: 0
	MANUAL		Página 9 de 31

			9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Administración de bases de datos	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Gestión y administración de aula virtual Moodle	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Administración sistema mesa de ayuda técnica	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Gestión y administración de página web institucional	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Administración Sistema administrativo y contratación SECOP II	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform
- Administración de sistema dinámica Gerencial	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.	Lunes a domingo incluyendo festivos	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co soportetic@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform

 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 10 de 31

5. Nivel de servicios

Categoría	Frecuencia	Nivel	Índice De Disponibilidad	Servicios Tecnológicos
Conectividad	Diario	Soporte Nivel 1	90%	- Configuración y gestión de redes WIFI
	Mensual	Soporte Nivel 1	90%	- Implementación y mantenimiento de conexiones a Internet
	Mensual	Soporte Nivel 3	90%	- Administración de servidores de acceso remoto
	Mensual	Soporte Nivel 3	90%	- Configuración de VPN (Redes Privadas Virtuales)
Comunicaciones	Mensual	Soporte Nivel 1	90%	- Configuración y administración de sistemas de telefonía IP
	Diario	Soporte Nivel 2	90%	- Administración de sistemas de correo electrónico office 365
	Diario	Soporte Nivel 1	90%	- Administración redes sociales
	Diario	Soporte Nivel 1	90%	- atención de PQRS
Seguridad	Mensual	Soporte Nivel 3	90%	- Implementación y administración de firewalls
	Diario	Soporte Nivel 3	90%	- Monitoreo y gestión de CCTV
	Mensual	Soporte Nivel 3	90%	- Auditoría y evaluación de riesgos de seguridad
	Diario	Soporte Nivel 2	90%	- Software para la Protección contra ataques cibernéticos y virus
Soporte a infraestructura	Mensual	Soporte Nivel 2	90%	- Mantenimiento y soporte de servidores y equipos de red
	Diario	Soporte Nivel 2	90%	- Gestión y monitoreo de recursos de almacenamiento

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA		Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA		Versión: 0
	MANUAL		Página 11 de 31

	Diario	Soporte Nivel 2	90%	- Respaldo y recuperación de datos
	Semestral	Soporte Nivel 1	90%	- Configuración y actualización de sistemas operativos
Sistemas de Información	Mensual	Soporte Nivel 2	90%	- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y sistemas
	Diario	Soporte Nivel 3	90%	- Administración de bases de datos
	Mensual	Soporte Nivel 1	90%	- Gestión y administración de aula virtual Moodle
	Diario	Soporte Nivel 1	90%	- Administración sistema mesa de ayuda técnica
	Diario	Soporte Nivel 1	90%	- Gestión y administración de página web institucional
	Diario	Soporte Nivel 1	90%	- Administración Sistema administrativo y contratación SECOP II
	Diario	Soporte Nivel 3 Soporte Nivel 4	100%	- Administración de sistema dinámica Gerencial

referencias a documentación adicional relacionada con cada servicio.

a. Conectividad

Categoría	Conectividad
Código	CON001
Versión	1,0
Descripción:	- Configuración y gestión de redes WIFI
Características Técnicas:	La configuración y gestión de redes Wifi se refiere al proceso de establecer y administrar conexiones inalámbricas a través de tecnología Wifi. Esto implica la configuración adecuada de los puntos de acceso, la asignación de nombres de red (SSID), la configuración de contraseñas de seguridad, la optimización de la cobertura y el rendimiento de la red, y la supervisión continua para garantizar un funcionamiento eficiente y seguro de la red Wifi.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 12 de 31

Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Conectividad
Código	CON002
Versión	1,0
Descripción:	- Implementación y mantenimiento de conexiones a Internet
Características Técnicas:	La implementación y mantenimiento de conexiones a Internet se refiere al proceso de establecer y garantizar el acceso confiable y estable a la red mundial de Internet. Esto implica la configuración y la instalación de los dispositivos de red necesarios, como routers y switches, así como la gestión de la conectividad a través de proveedores de servicios de Internet (ISP). Además, implica la supervisión y el mantenimiento continuo de las conexiones para asegurar su funcionamiento óptimo, identificar y solucionar problemas de conectividad, y mantener actualizados los protocolos y configuraciones necesarios
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Conectividad
Código	CON003
Versión	1,0

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 13 de 31

Descripción:	- Administración de servidores de acceso remoto
Características Técnicas:	La administración de servidores de acceso remoto en las empresas se refiere a la gestión y supervisión de servidores que permiten a los usuarios acceder a recursos y sistemas de la empresa de forma remota. Estos servidores proporcionan conexiones seguras y controladas desde ubicaciones externas, lo que permite a los empleados acceder a aplicaciones, archivos y servicios desde cualquier lugar fuera de la red interna de la empresa. La administración de servidores de acceso remoto implica configurar y mantener estos servidores, establecer políticas de acceso remoto, gestionar cuentas de usuario, aplicar medidas de seguridad, monitorear el rendimiento y solucionar problemas para garantizar un acceso remoto confiable y seguro para los usuarios autorizados.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gI93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Conectividad
Código	CON004
Versión	1,0
Descripción:	- Configuración de VPN (Redes Privadas Virtuales)
Características Técnicas:	La configuración de VPN (Redes Privadas Virtuales) se refiere al proceso de establecer una conexión segura y encriptada entre dispositivos remotos a través de una red pública, como Internet. Una VPN permite a los usuarios acceder y compartir recursos de manera segura, como archivos, aplicaciones y servicios, como si estuvieran conectados a una red local privada.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 14 de 31

Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

b. Comunicaciones

Categoría	Comunicaciones
Código	COM001
Versión	1,0
Descripción:	- Configuración y administración de sistemas de telefonía IP
Características Técnicas:	La configuración y administración de sistemas de telefonía IP se refiere al proceso de implementar y gestionar sistemas de comunicación telefónica basados en el protocolo de Internet (IP). En lugar de utilizar líneas telefónicas tradicionales, la telefonía IP utiliza la infraestructura de redes IP existente para transmitir llamadas de voz y otros servicios de comunicación.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Comunicaciones
------------------	----------------

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 15 de 31

Código	COM002
Versión	1,0
Descripción:	- Administración de sistemas de correo electrónico office 365
Características Técnicas:	<p>La administración de sistemas de correo electrónico Office 365 se refiere a la gestión y supervisión de la plataforma de correo electrónico basada en la nube ofrecida por Microsoft. Office 365 proporciona a las organizaciones una suite de aplicaciones de productividad, incluido el correo electrónico, calendarios, contactos y tareas, accesibles desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo con conexión a Internet.</p> <p>La administración implica la configuración y gestión de cuentas de correo electrónico, la asignación de permisos y roles de usuario, la implementación de políticas de seguridad y cumplimiento, la monitorización de la actividad del correo electrónico, la aplicación de filtros de spam y antivirus, y la resolución de problemas relacionados con el correo electrónico.</p>
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	<p>Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gI93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.</p>
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Comunicaciones
Código	COM003
Versión	1,0
Descripción:	- Administración redes sociales
Características Técnicas:	<p>La administración de redes sociales se refiere al proceso de gestionar y supervisar la presencia en diferentes plataformas de redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, entre otras. Involucra actividades como la creación y optimización de perfiles, la generación de contenido relevante y atractivo, la gestión de publicaciones y la interacción con los seguidores.</p>
Responsable:	Oficina de comunicaciones
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 16 de 31

Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Comunicaciones
Código	COM004
Versión	1,0
Descripción:	- atención de PQRS
Características Técnicas:	La atención de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) se refiere al proceso de recibir, gestionar y resolver las solicitudes y comentarios de los clientes o usuarios de una organización. En el ámbito de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), implica brindar un canal de comunicación adecuado para que los usuarios puedan presentar sus PQRS relacionadas con los servicios tecnológicos.
Responsable:	Atención al usuario
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Comunicaciones
Código	SEG001
Versión	1,0
Descripción:	- Implementación y administración de firewalls

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 17 de 31

Características Técnicas:	La implementación y administración de firewalls se refiere al proceso de configurar y gestionar dispositivos de seguridad conocidos como firewalls, que actúan como una barrera entre redes o sistemas informáticos para protegerlos de amenazas y asegurar el tráfico de red.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Comunicaciones
Código	SEG002
Versión	1,0
Descripción:	- Monitoreo y gestión de CCTV
Características Técnicas:	El monitoreo y gestión de CCTV se refiere al seguimiento activo y control de sistemas de videovigilancia que permiten supervisar y registrar eventos en tiempo real. Esto implica la vigilancia de las imágenes capturadas por las cámaras de seguridad, la detección de situaciones de riesgo y la toma de acciones necesarias para garantizar la seguridad. Además, se encarga de la administración y configuración del sistema, incluyendo la instalación, mantenimiento y revisión de los registros de video. El monitoreo y gestión de CCTV es fundamental para la prevención y respuesta ante situaciones de seguridad en diversos entornos.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 18 de 31

Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Comunicaciones
Código	SEG003
Versión	1,0
Descripción:	- Auditoría y evaluación de riesgos de seguridad
Características Técnicas:	La auditoría y evaluación de riesgos de seguridad en el ámbito de las TIC implica la revisión sistemática y exhaustiva de los sistemas, infraestructuras y procesos tecnológicos de una organización para identificar posibles vulnerabilidades y evaluar los riesgos asociados a la seguridad de la información. Se realiza un análisis detallado de las políticas, procedimientos, controles y medidas de seguridad implementadas, con el objetivo de detectar debilidades y brechas que puedan poner en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Comunicaciones
Código	SEG004

 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 19 de 31

Versión	1,0
Descripción:	- Software para la Protección contra ataques cibernéticos y virus
Características Técnicas:	El software para la protección contra ataques cibernéticos y virus es una herramienta esencial en la seguridad informática. Este tipo de software está diseñado para detectar, prevenir y neutralizar amenazas digitales, como malware, virus, ransomware, spyware y otros ataques cibernéticos.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDtytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

c. Soporte a infraestructura

Categoría	Soporte a infraestructura
Código	SOP001
Versión	1,0
Descripción:	- Mantenimiento y soporte de servidores y equipos de red
Características Técnicas:	El mantenimiento y soporte de servidores y equipos de red es crucial para garantizar el funcionamiento óptimo y la disponibilidad de los sistemas informáticos. Este servicio involucra la supervisión regular, la actualización de software, la aplicación de parches de seguridad, el monitoreo del rendimiento y la resolución de problemas técnicos que puedan surgir en los servidores y equipos de red. Además, se encarga del respaldo y recuperación de datos, la configuración de redes y la gestión de usuarios y permisos. El mantenimiento y soporte de servidores y equipos de red permite maximizar la eficiencia y la productividad de la infraestructura tecnológica, minimizar el tiempo de inactividad y asegurar que los sistemas estén protegidos y actualizados.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas

 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 20 de 31

Contacto De Soporte:	<p>Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.</p>
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Soporte a infraestructura
Código	SOP002
Versión	1,0
Descripción:	- Gestión y monitoreo de recursos de almacenamiento
Características Técnicas:	La gestión y monitoreo de recursos de almacenamiento en el campo de las TIC se refiere a la administración eficiente y efectiva de los dispositivos y sistemas de almacenamiento de datos en una organización. Esto incluye la planificación, configuración y supervisión de los recursos de almacenamiento, como discos duros, servidores de almacenamiento en red (NAS) o sistemas de almacenamiento en la nube. Además, implica el seguimiento del uso y capacidad de almacenamiento, la optimización del rendimiento y la implementación de medidas de seguridad para proteger los datos almacenados.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	<p>Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.</p>
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Soporte a infraestructura
Código	SOP003
Versión	1,0
Descripción:	- Respaldo y recuperación de datos

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 21 de 31

Características Técnicas:	El respaldo y recuperación de datos se refiere al proceso de realizar copias de seguridad de la información crítica almacenada en sistemas y dispositivos, con el fin de asegurar su disponibilidad y protección ante posibles pérdidas o daños. Este proceso implica la creación periódica de copias de los datos y su almacenamiento en medios seguros, como servidores de respaldo, unidades externas o en la nube. En caso de incidentes como fallas de hardware, errores humanos, ataques cibernéticos o desastres naturales, la recuperación de datos se lleva a cabo para restaurar la información perdida o dañada.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Soporte a infraestructura
Código	SOP004
Versión	1,0
Descripción:	- Configuración y actualización de sistemas operativos
Características Técnicas:	La configuración y actualización de sistemas operativos es la adaptación y ajuste de los parámetros y opciones de un sistema operativo, así como a la instalación de las últimas actualizaciones y parches disponibles. Esto incluye la configuración de aspectos como la seguridad, las preferencias del usuario, la conectividad en red y otros ajustes específicos del sistema operativo. Además, implica mantener el sistema operativo actualizado con las últimas versiones y parches de seguridad proporcionados por el fabricante. La configuración y actualización de sistemas operativos es fundamental para garantizar un entorno informático seguro, estable y eficiente. Permite mejorar el rendimiento del sistema, corregir posibles vulnerabilidades y garantizar la compatibilidad con las aplicaciones y dispositivos utilizados
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 22 de 31

Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

d. Sistemas de Información

Categoría	Sistemas de Información
Código	SIS001
Versión	1,0
Descripción:	- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y sistemas
Características Técnicas:	En el desarrollo de aplicaciones, se diseñan y programan soluciones personalizadas para satisfacer las necesidades específicas , utilizando diferentes lenguajes de programación y tecnologías. Esto incluye el análisis de requisitos, el diseño de la arquitectura, la codificación, las pruebas y la implementación de la aplicación. Por otro lado, el mantenimiento de aplicaciones y sistemas implica la gestión continua de los mismos, realizando actualizaciones, correcciones de errores, mejoras funcionales y asegurando su compatibilidad con las nuevas tecnologías.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Sistemas de Información
------------------	-------------------------

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 23 de 31

Código	SIS002
Versión	1,0
Descripción:	- Administración de bases de datos
Características Técnicas:	La administración de bases de datos implica la gestión y supervisión de los datos almacenados en sistemas de gestión de bases de datos (SGBD). Esto incluye tareas como el diseño de la estructura de la base de datos, la creación y modificación de tablas, la gestión de usuarios y permisos, la optimización del rendimiento, la realización de copias de seguridad y recuperación de datos, entre otros. La administración de bases de datos garantiza la integridad, seguridad y disponibilidad de los datos almacenados, así como su eficiente manipulación y recuperación.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Sistemas de Información
Código	SIS003
Versión	1,0
Descripción:	- Gestión y administración de aula virtual Moodle
Características Técnicas:	La gestión y administración de aula virtual Moodle implica el manejo y supervisión de esta plataforma de aprendizaje en línea. Moodle es un sistema de gestión de aprendizaje que permite la creación y administración de cursos virtuales, facilitando la interacción entre profesores y estudiantes, el acceso a recursos educativos, la entrega de tareas y la evaluación del progreso del estudiante. La gestión y administración de aula virtual Moodle comprende tareas como la configuración y personalización de la plataforma, la creación y organización de cursos, la gestión de usuarios y permisos, la generación de informes y estadísticas, así como el monitoreo y soporte técnico a los usuarios.
Responsable:	Coordinador PICES
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 24 de 31

Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Sistemas de Información
Código	SIS004
Versión	1,0
Descripción:	- Administración sistema mesa de ayuda técnica
Características Técnicas:	La administración de un sistema de mesa de ayuda técnica requiere supervisión de los procesos y actividades relacionados con el soporte y asistencia técnica a los usuarios de una organización. Este sistema tiene como objetivo principal brindar soluciones y resolver problemas relacionados con el uso de tecnologías de la información y comunicación. La administración de la mesa de ayuda técnica implica tareas como la recepción y registro de solicitudes de soporte, la asignación y seguimiento de incidentes, la coordinación de recursos técnicos, la resolución de problemas técnicos, el seguimiento y cierre de tickets, la generación de informes y métricas, entre otras.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Sistemas de Información
Código	SIS005
Versión	1,0
Descripción:	- Gestión y administración de página web institucional

 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 25 de 31

Características Técnicas:	El manejo y supervisión de todos los aspectos relacionados con el funcionamiento, actualización y mantenimiento de dicho sitio web. Esto incluye tareas como la creación y diseño de la página web, la actualización y publicación de contenido, la administración de usuarios y permisos, la optimización del rendimiento y la seguridad, el monitoreo del tráfico y la analítica web, y la resolución de problemas técnicos.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gI93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Sistemas de Información
Código	SIS006
Versión	1,0
Descripción:	- Administración Sistema administrativo y contratación SECOP II
Características Técnicas:	Este sistema tiene como objetivo principal garantizar la transparencia, eficiencia y agilidad en los procesos de contratación, así como facilitar la gestión administrativa de la entidad.
Responsable:	Coordinador contratación
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 26 de 31

Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

Categoría	Sistemas de Información
Código	SIS007
Versión	1,0
Descripción:	- Administración de sistema dinámica Gerencial
Características Técnicas:	La administración de este sistema implica tareas como la configuración y personalización de la plataforma según las necesidades específicas, la capacitación y soporte a los usuarios, la gestión de permisos y accesos, el monitoreo y análisis de datos, y la generación de informes gerenciales para la toma de decisiones estratégicas. Además, implica la integración con otros sistemas y aplicaciones de la empresa para garantizar la sincronización y flujo de información entre las diferentes áreas. Una adecuada administración del sistema dinámica Gerencial de la empresa SYAC contribuye a optimizar los procesos internos, mejorar la productividad, agilizar la toma de decisiones y potenciar la eficiencia operativa de la empresa.
Responsable:	Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información
Usuario Objetivo:	Funcionarios cliente Internos y Contratistas
Horario Prestación Del Servicio:	24 horas
Contacto De Soporte:	Soporte al Servicio: Oficina de sistemas y Tecnologías de la Información Email: sistemas@esesantiagodetunja.gov.co Mesa de Ayuda : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9f3gl93TPMVmFAobfTn6N9eo1D5EzuCBPARO_LDTytDtqw/viewform Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio	Disponibilidad: 90%

6. Niveles de soporte

Soporte Nivel 1

Este es el nivel de soporte inicial, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias básicas del usuario. Esto incluye resolución de problemas relacionados con:

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 27 de 31

- Configuración y gestión de redes WIFI
- Implementación y mantenimiento de conexiones a Internet
- Configuración y administración de sistemas de telefonía IP
- Administración redes sociales
- atención de PQRS
- Configuración y actualización de sistemas operativos
- Gestión y administración de aula virtual Moodle
- Administración sistema mesa de ayuda técnica
- Gestión y administración de página web institucional
- Administración Sistema administrativo y contratación SECOP II

Soporte Nivel 2

Este nivel operativo de segundo grado tiene en cuenta áreas de conocimiento más especializadas y, consecuentemente, el soporte técnico es realizado por personal específico.

- Administración de sistemas de correo electrónico office 365
- Software para la Protección contra ataques cibernéticos y virus
- Mantenimiento y soporte de servidores y equipos de red
- Gestión y monitoreo de recursos de almacenamiento
- Respaldo y recuperación de datos
- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y sistemas

En este nivel, las incidencias son previamente filtradas por el personal de soporte Nivel 1

Soporte Nivel 3

Este nivel operativo-administrativo superior implica análisis avanzados que requieren soporte técnico por parte de personal experto. El equipo técnico asignado a este nivel no solo brinda asistencia al personal de los niveles 1 y 2, sino que también se encarga de investigar y desarrollar nuevas soluciones para desafíos emergentes. Además, juega un papel crucial en la coordinación general del área.

- - Administración de servidores de acceso remoto
- - Configuración de VPN (Redes Privadas Virtuales)
- - Implementación y administración de firewalls
- - Monitoreo y gestión de CCTV
- - Auditoría y evaluación de riesgos de seguridad
- - Administración de bases de datos
- - Administración de sistema dinámica Gerencial

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 28 de 31

Soporte Nivel 4

Este nivel de soporte técnico es el más avanzado en el sistema de información, ya que está compuesto por especialistas externos, incluidos aquellos provenientes de la entidad fabricante del software u otras empresas especializadas. Estos expertos no solo poseen un profundo conocimiento del sistema en cuestión, sino que también están capacitados para abordar problemas complejos y realizar análisis avanzados. Su función principal es proporcionar asistencia crítica para resolver incidentes técnicos críticos, así como para evaluar y proponer nuevas soluciones que mejoren la eficiencia y el rendimiento del sistema de información.

- - Administración de sistema dinámica Gerencial

7. Tipos de incidentes

Normales (bajo)

Incidentes que no interrumpen los servicios solicitados ni comprometen la seguridad de la institución. Estos pueden incluir problemas menores de software o hardware, consultas sobre funcionalidades no críticas o solicitudes de información general. Aunque tienen una prioridad baja y pueden resolverse sin intervención inmediata del soporte técnico especializado.

prioritario(medio)

Los incidentes prioritarios de nivel medio pueden ocasionar una posible interrupción temporal del servicio, así como daños en el software y hardware, además de eventos que podrían afectar la prestación de servicios. Es crucial que estos incidentes sean abordados con prioridad por el equipo de soporte técnico especializado para minimizar su impacto y restaurar la operatividad de los servicios de manera segura y eficiente.

 Empresa Social del Estado Santiago de Tunja	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 29 de 31

crítico(alto)

los incidentes críticos que pueden resultar en la detención total del servicio o comprometer su seguridad. Estos incluyen fallos graves de sistema, vulnerabilidades de seguridad o interrupciones que afecten la disponibilidad de los servicios esenciales. Es fundamental que estos incidentes sean atendidos de manera urgente por el equipo de soporte técnico especializado, quienes deben tomar medidas inmediatas para minimizar el impacto y restaurar la operatividad del sistema de manera segura y eficiente.

8. Tiempo de respuesta y resolución

El tiempo de respuesta se inicia cuando el cliente interno envía el informe a través de los canales de comunicación dispuestos por la ESE Santiago de Tunja. Es fundamental que el informe llegue al área de Tecnologías de la Información (TIC) de la institución mediante el canal adecuado para evitar posibles retrasos en la atención. Es importante señalar que cualquier demora causada por el uso de un canal incorrecto para enviar el informe no se considerará como incumplimiento por parte del equipo de soporte técnico y, por lo tanto, no será tomada en cuenta en la medición de los tiempos de respuesta.

Servicios Tecnológicos	Nivel	Tiempo De Respuesta	Disponibilidad
- Configuración y gestión de redes WIFI	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Implementación y mantenimiento de conexiones a Internet	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Administración de servidores de acceso remoto	Soporte Nivel 3	1-2 horas	90%
- Configuración de VPN (Redes Privadas Virtuales)	Soporte Nivel 3	1-2 horas	90%
- Configuración y administración de sistemas de telefonía IP	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Administración de sistemas de correo electrónico office 365	Soporte Nivel 2	4 horas	90%
- Administración redes sociales	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- atención de PQRS	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Implementación y administración de firewalls	Soporte Nivel 3	1-2 horas	90%
- Monitoreo y gestión de CCTV	Soporte Nivel 3	1-2 horas	90%
- Auditoría y evaluación de riesgos de seguridad	Soporte Nivel 3	1-2 horas	90%
- Software para la Protección contra ataques cibernéticos y virus	Soporte Nivel 2	4 horas	90%
- Mantenimiento y soporte de servidores y equipos de red	Soporte Nivel 2	4 horas	90%
- Gestión y monitoreo de recursos de almacenamiento	Soporte Nivel 2	4 horas	90%
- Respaldo y recuperación de datos	Soporte Nivel 2	4 horas	90%
- Configuración y actualización de sistemas operativos	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y sistemas	Soporte Nivel 2	4 horas	90%
- Administración de bases de datos	Soporte Nivel 3	1-2 horas	100%
- Gestión y administración de aula virtual Moodle	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Administración sistema mesa de ayuda técnica	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Gestión y administración de página web institucional	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Administración Sistema administrativo y contratación SECOP II	Soporte Nivel 1	8 horas	90%
- Administración de sistema dinámica Gerencial	Soporte Nivel 3 Soporte Nivel 4	1-2 horas	100%

9. Medición y seguimiento

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: DE-FR-000x
--	--------------------------------	---------------------------

	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 30 de 31

	FICHA TÉCNICA DE INDICADOR	Versión: 1
	FORMATO	Página 1 de 1

DATOS DEL INDICADOR	
Nombre	Oportunidad De Respuesta Nivel De Servicios SLA Y Niveles De Operación OLA
Código	GI - FI- 00x
Justificación	La oportunidad de respuesta es un elemento crucial en la gestión de los Niveles de Servicio (SLA) y los Niveles de Operación (OLA). Estos acuerdos establecen claramente los tiempos y condiciones en los que se debe responder a incidentes y solicitudes, garantizando así una atención oportuna y eficiente a los usuarios y clientes internos. Al definir y cumplir con estos niveles de oportunidad de respuesta, se asegura la continuidad operativa de los servicios críticos, se minimizan los impactos negativos en la productividad y se fortalece la confianza en la capacidad de la organización para manejar y resolver situaciones técnicas de manera efectiva
Dominio	Oportunidad

DEFINICION OPERACIONAL	
Numerador	Número de incidentes o solicitudes que fueron atendidos dentro del tiempo de respuesta acordado
Denominador	Número total de incidentes o solicitudes reportados
Unidad de medición	Porcentual
Factor	*100
Formula de calculo	(Numerados/ denominador) *100
Meta	90%

REPORTE O SEGUIMIENTO				
Periodicidad de generación del indicador	Periodicidad del indicador (no obligatoria)	Mensual	Periodicidad del indicador (obligatoria)	Mensual

FUENTE DE DATOS			
Numerador	Número de incidentes o solicitudes que fueron atendidos dentro del tiempo de respuesta acordado - canales de comunicación		
Denominador	Número total de incidentes o solicitudes reportados – canales de comunicación		
RESPONSABLES	Medición	Numerador	Coordinador Gerencia de la información
		Denominador	Coordinador Gerencia de la información
	Reporte	Coordinador Gerencia de la información	
	Análisis	Coordinador Gerencia de la información	
Comité de Socialización	N/A		

ANÁLISIS	
Ajuste por riesgo	
Consideraciones para el análisis	Para realizar el análisis del indicador se deberá contemplar los resultados obtenidos en el histórico, realizando una comparación entre ellos. Se deberán examinar los resultados satisfactorios o en su determinado caso, las brechas y causas actuales que presenta el indicador en tendencia negativa, indicado en la conclusión las acciones que permitan mejorar la eficacia del indicador y que permitan reducir y/o eliminar las brechas o causas
Referencias	
Bibliografía	

 <p>Empresa Social del Estado Santiago de Tunja</p>	E.S.E SANTIAGO DE TUNJA	Código: GI-MA-0007
	NIVEL DE SERVICIOS SLA Y NIVELES DE OPERACIÓN OLA	Versión: 0
	MANUAL	Página 31 de 31