# Catálogo de servicios de TIC

| **Id-Serv** | **Nombre del Servicio** | **Objetivo del Servicio** | **Propietario del servicio (Responsable)** | **A quién(es) va dirigido/Usuarios** | **Tipo de servicio [Interno/Externo]** | **Horario del Servicio** | **Período crítico** | **Impacto para la E/D [Mínimo Moderado Alto Crítico]** | **Documentación técnica disponible  (Ej. Anexo1, Anexo A)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Guía

Los servicios de TIC dan soporte a los procesos internos que ayudan a cumplir con las funciones y objetivos de la entidad o dependencia. El contar con un catálogo de los servicios de TIC que brinda la entidad o dependencia a sus áreas internas, investigadores, profesores y/o alumnos, a otras áreas universitarias y/o a la sociedad en general, permitirá tener identificados aquellos servicios a cargo del área de TIC o de un proveedor externo para tener presente los niveles de servicios establecidos o que se deseen establecer en concordancia con las capacidades técnicas que se tienen, conocer el impacto que pueden tener en la organización en caso de indisponibilidad, además de poder actuar de manera pronta ante una contingencia.

El catálogo debe ser actualizado cuando ocurra algún cambio o sea liberado un servicio en la entidad o dependencia.

* **ID-SERV:** Identificador interno para el servicio de TIC, puede ser un número o una combinación de número y letras.
* **Nombre del servicio:** Nombre del servicio de TIC que se proporciona en la entidad o dependencia.
* **Objetivo o descripción del servicio:** Especificar con qué objetivo se está brindando el servicio y qué es lo que hace.
* **Propietario del servicio (responsable):** Nombre de la persona o área que es responsable del servicio de TIC, teléfono y correo electrónico.
* **A quién(es) va dirigido / usuarios:** Para quién está enfocado el servicio de TIC, quiénes son los usuarios o áreas que reciben el servicio.
* **Tipo de servicio:**
  + Servicios de TI, soportan las funciones u objetivos estratégicos de la entidad o dependencia y son accesibles directamente por los usuarios (por ejemplo: Sistema de Compras Institucional, Portal del Instituto, Correo Electrónico Institucional, entre otros);
  + Infraestructura, soportan a los servicios de TI y no son accesibles directamente por los usuarios (administración de servidores, administración de bases de datos, conexión de red interna, entre otros);
  + Soporte, prestados por proveedores externos para mantener la operación de las TIC en la entidad o dependencia (por ejemplo: mantenimiento preventivo o correctivo de servidores, conexión a Internet, mantenimiento preventivo o correctivo de equipos de red, entre otros).
* **Horario del servicio:** Ventana de tiempo en la que el servicio debe estar disponible. Por ejemplo: lunes a viernes, de 9:00 am a 21:00 pm.
* **Período crítico:** Período de tiempo en que el servicio se vuelve crítico para el cumplimiento de las funciones de la entidad o dependencia. Por ejemplo: del 22 de agosto al 13 de septiembre.
* **Impacto para la E/D:** Qué tanto afecta a la operación o la realización de una de sus funciones de una entidad o dependencia universitaria.
* **Documentación técnica disponible:** Especificar el anexo y/o documento que contiene la información técnica de la infraestructura que soporta el servicio o el contrato con el proveedor que lo brinda.