



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-MT-01

Fecha: 15/10/2021

ACUERDO NIVELES DE SERVICIOS TI

Versión: 01

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	HORARIO	CALLE 15	CREA - SEDES	que podamos ver lo	
						TIEMPO EN HORAS			
	Orfeo	Incidencia	Soporte y Fallas	Aplicación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo Orfeo	
				Hardware	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Infraestructura	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
		Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Orfeo	
					L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Orfeo	
					L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
		Si Capital	Incidencia	Perno	Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo Perno
					Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos
				Predis	Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital
	Base de Datos				L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	Limay			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	Opget			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	SIE			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	SAE			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	Terceros			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	PAGOS			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	SISCO			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	Limay			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
				Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
	Perno			Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
		L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8		8				
		Base de Datos	L-D 7/24		8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos		
		Predis	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital		
L-V de 8:00 am a 5:30 pm				8	8				
Base de Datos			L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos			
Opget		Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo SiCapital			
			L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8				
		Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos			
Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital					

Sistemas de Información

Sistemas de Información	Requerimiento	SIE	Desarrollo y /o Actualización	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
			Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
		SAE	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
			Desarrollo y /o Actualización	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
			Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
		Terceros	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
			Desarrollo y /o Actualización	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
			Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
		PAGOS	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
			Desarrollo y /o Actualización	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
			Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos	
		SISCO	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo SiCapital	
	Desarrollo y /o Actualización		L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8			
	Base de Datos		L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos		
	Limay	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo SiCapital		
		Desarrollo y /o Actualización	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8			
		Base de Datos	L-D 7/24	8	8	Ingeniero Administrador Bases Datos		
	Pandora	Incidencia	Módulo de Planeación	Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	16	16	Ingeniero de Desarrollo de Software
				Base de Datos	L-D 7/24	6	6	Ingeniero Administrador Bases Datos
			Modulo Paz y Salvos	Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	16	16	Ingeniero Desarrollo Pandora
				Base de Datos	L-D 7/24	6	6	Ingeniero Administrador Bases Datos
			Módulo de Almacén	Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	16	16	Ingeniero Desarrollo Pandora
				Base de Datos	L-D 7/24	6	6	Ingeniero Administrador Bases Datos
			Módulo control interno	Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	16	16	Ingeniero Desarrollo Pandora
Base de Datos				L-D 7/24	6	6	Ingeniero Administrador Bases Datos	
Informe de Pagos			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Desarrollo Pandora	
			Base de Datos	L-D 7/24	6	6	Ingeniero Administrador Bases Datos	
Módulo Misional			Soporte y Fallas	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Pandora	
			Base de Datos	L-D 7/24	6	6	Ingeniero Administrador Bases Datos	
Pandora	Requerimiento	Módulo de Planeación	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Pandora	
			Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24		
			Capacitación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24		
		Modulo Paz y Salvos	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Pandora	
			Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24		
			Capacitación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24		
	Módulo de Almacén	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Pandora		
		Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
		Capacitación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			

SIF	Incidencia	Módulo control interno	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Pandora		
			Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
			Capacitación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
		Módulo Misional	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo Pandora		
			Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
			Capacitación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
	Base de Datos	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24				
	Requerimiento	Informe de Pagos	Misional	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12	Ingeniero Desarrollo SIF	
				CREA	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12		
			NIDOS	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
			Culturas en comun	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
		Informe de Pagos	Creación y Actualización Usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
			Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
			Capacitación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24			
		Misional	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40	Equipo Desarrollo SIF		
			Capacitación	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Ingeniero Desarrollo SIF		
		Base de Datos	N/A	L-D 7/24	24	24	Ingeniero Administrador Bases Datos		
		Geoclick	Incendencia	Servidores ESRI	Soporte	L-D 7/24	80		80
Requerimiento			Peticion de información	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24		
Sistema De Contratación	Incendencia	Soporte y Fallas	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
	Requerimiento	Ajustes y solicitudes	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40			
Sistema Caja Menor	Incendencia	Soporte y Fallas	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
	Requerimiento	Ajustes y solicitudes	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	24			
Sistema Atención Al Usuario	Incendencia	Ajustes y solicitudes	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12	Ingeniero Arquitecto de Software		
	Requerimiento	Soporte y Fallas	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40			
Sistema Planeador	Incendencia	Ajustes y solicitudes	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
	Requerimiento	Soporte y Fallas	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40			
Sistema De Invitaciones Publicas	Incendencia	Ajustes y solicitudes	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
	Requerimiento	Soporte y Fallas	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40			
Visor GLPI	Incendencia	Ajustes y solicitudes	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12	Ingeniero Arquitecto de Software		
	Requerimiento	Soporte y Fallas	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40			
Visor Comunicaciones	Incendencia	Ajustes y solicitudes	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
	Requerimiento	Soporte y Fallas	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40			
Nuevos Desarrollos	Incendencia	Ajustes y solicitudes	Soporte	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
	Requerimiento	Soporte y Fallas	Desarrollo	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	40	40			
Aplicaciones	Google Workspace	Incendencia	Falla e Interrupcion de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	Xertica	
		Requerimiento	Capacitacion	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	36	36		
		Permisos	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Administrador Plataforma Correo		
		Creación de grupos	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8			
		Administración y otros	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8			
Cuentas de Acceso	Usuarios Directorio Activo	Incendencia	Falla e Interrupcion de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Administrador Directorio Activo	
			Olvido Credenciales	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
		Requerimiento	Creación y/o Actualización Usuarios	1 a 5 usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
			6 a 15 usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12			
	15 ó mas usuarios		L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24				
	Correo Electronico	Incendencia	Falla e Interrupcion de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		Administrador Plataforma Correo
			Olvido Credenciales	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
		Requerimiento	Creación y/o Actualización Usuarios	1 a 5 usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8		
6 a 15 usuarios			L-V de 8:00 am a 5:30 pm	12	12				
15 ó mas usuarios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24						
Impresión y Digitalizacion	Incendencia	Interrupción Del Servicio	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	Técnicos Mesa de ayuda		
		Desconexion	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8			
		Mantenimiento y Otros	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16			
	Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8			
		Suministros	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8			
		Traslados	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16			
	Audiovisuales	Requerimiento	Asistencia en Conexión	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4		N/A	
			Software Licenciado	Falla e interrupción de	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4		8	

Informatica y Estaciones de Trabajo	Equipos de Computo Software	Requerimiento	Software Libre u otros	servicios	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Técnicos Mesa de ayuda
			Software Licenciado	Validación e instalacion	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	
			Software Libre u otros		L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	
	Equipos de Computo Hardware	Incidencia	Falla e interrupción de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	
		Requerimiento	Instalación y solicitudes	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	
Perifericos			L-V de 8:00 am a 5:30 pm		4	8		
	Movimientos y Repotenciación		L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8			
	Equipo De Computo Aprovisionamiento	Requerimiento	Alistamiento y/o Instalación	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	16	24	
	Equipo De Computo Backup De Información	Requerimiento	Backup De Información	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16	
Garantias	Equipos de conectividad	Requerimiento	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	76	76	Técnicos Mesa de ayuda
	Servidores de información	Requerimiento	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	76	76	
	Impresoras y escáner	Requerimiento	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	76	76	
	Computadores	Requerimiento	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	76	76	
	Equipos Audiovisuales	Requerimiento	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	76	76	
Conectividad	Configuración de una canal de conectividad	Incidencia	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	Ingeniero Administrador Infraestructura
		Requerimiento	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	
	Permisos de Navegación	Requerimiento	N/A	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	4	
	Conexión de red – Navegación	Incidencia	Falla de red	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	
			Falla de utilización del servicio	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	
	VPN	Incidencia	Falla e interrupción de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	Ingeniero Oficial de Seguridad de la Informacion
		Requerimiento	Instalación y configuración	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	
	Wifi	Incidencia	Falla e interrupción de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	4	Ingeniero Administrador Infraestructura
		Requerimiento	Instalación y configuración	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	16	24	
	Telefonia	Incidencia	Falla e interrupción de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16	
Falla en utilización del servicio			N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16		
Requerimiento		Instalación y configuración	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16		
Infraestructura	Servidor Fisico	Incidencia	Falla e interrupción de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	Ingeniero Administrador Infraestructura
		Requerimiento	Aprovisionamiento y Configuración	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	36	36	
			Hardware	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	76	76	
			Software	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16	
	Servidor De Información Virtual	Incidencia	Falla e interrupción de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	Ingeniero Administrador Infraestructura
		Requerimiento	Aprovisionamiento y Configuración	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	36	
	Servidor de Almacenamiento	Incidencia	Falla e interrupción de servicios	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	
		Requerimiento	Aprovisionamiento y Configuración - NAS	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16	
Aprovisionamiento y Configuración - SAN			N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24		
Dispositivo biométrico	Incidencia	Falla e interrupción de	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	8	Ingeniero Administrador Infraestructura	
	Requerimiento	Instalación y	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	16		
Seguridad Digital	Incidente de seguridad de la información	Incidencia	Incidente de Seguridad	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	36	36	Ingeniero Oficial de Seguridad de la Informacion
		Requerimiento	Aprovisionamiento y Configuración	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	36	36	
	Antivirus	Incidencia	Falla e interrupción de	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	8	8	
		Requerimiento	Aprovisionamiento y	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	24	24	
	Firewall	Incidencia	Falla e interrupción de	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	4	12	
		Requerimiento	Aprovisionamiento y	N/A	L-V de 8:00 am a 5:30 pm	48	48	