

www.cartagena.gov.co/oai

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

MACROPROCESO DE GESTIÓN
TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA



OAI



Canales de atención

Gestión de mesa de Ayuda

✉ soportegti@cartagena.gov.co

☎ (+57) 302 3798 584

📄 SAUS - Interfaz estándar (cartagena.gov.co)



OFICINA ASESORA DE
INFORMÁTICA





NUESTROS SERVICIOS TI

Los **Servicios TI** van dirigidos a las personas que laboran dentro de la Alcaldía de Cartagena de Indias. Su propósito es atender a las solicitudes en Tecnologías de la Información para el correcto funcionamiento de las labores diarias para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la organización.



Canales de atención



Gestión de mesa de Ayuda

- ✉ soportegti@cartagena.gov.co
- ☎ (+57) 302 3798 584
- 🌐 SAUS - Interfaz estándar (cartagena.gov.co)



Horarios de atención y soporte

Lunes a Jueves
8:00 A.M a 6:00 P.M.
Viernes
8:00 A.M. a 5:00 P.M.



ASESORIA Y CONSULTORIA

El servicio profesional de información y consejo en materia especializada de Tecnologías de la Información.

SERVICIO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

USO DE LAS SOLUCIONES DE TI

Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.

SERVICIO DE SUPERVISIÓN DE PROVEEDORES TI

Auditar el cumplimiento de los requerimientos del contrato a proveedores tercerizados.



COMUNICACIONES

Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.

TELEFONÍA IP

Servicio que permite establecer una comunicación interna y externa.

VIDEOLLAMADAS

Acceso de servicio de video llamadas a través de Teams.





CONECTIVIDAD

El servicio para la correcta función, accesibilidad y conexión a la redes existentes.



ACCESO A INTERNET POR WIFI

Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de navegación varia dependiendo la ubicación geográfica y la cantidad de funcionarios y contratistas con velocidades que oscilan entre **5 Mbps y 120 Mbps**.



HORARIO

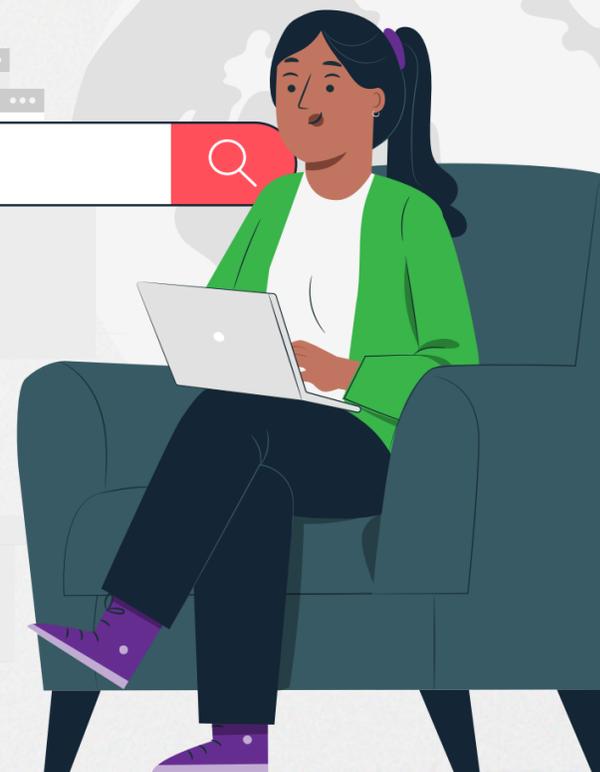
Se mantiene el horario de acceso y soporte, a las siguientes excepciones:

- Eventos del despacho del alcalde fuera del horario laboral y que se requiera acompañamiento de la Oficina Asesora de Informática.
- Incidentes que afecten el acceso a servicios tales como caída de servidores, troncales, canales de acceso, entre otras.



ACCESO A LA INTRANET

La Alcaldía de Cartagena de Indias cuenta con una red de datos interna para el manejo de las aplicaciones que no son de acceso al público.



ACCESO A INTERNET

Acceso a la red de colaboradores de la Entidad. La velocidad de navegación varia dependiendo la ubicación geográfica y la cantidad de funcionarios y contratistas, con velocidades que oscilan entre **10 Mbps y 400 Mbps**.



GESTIÓN DE RED DE INFRAESTRUCTURA

Servicio que garantiza el funcionamiento de los equipos activos y pasivos, enlaces en todas las sedes, monitoreo y mantenimiento de red.



MONITOREO DE REDES

Permite el monitoreo, estado de los servicios, actividad en tiempo real de los equipos de red e informes de eventos.



OFICINA ASESORA DE
INFORMÁTICA





INFORMACIÓN

El servicio de almacenamiento de información en Backups, respaldo de datos, así como la recuperación de estos.

ALMACENAMIENTO DE DATOS E INFORMACIÓN

Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos.

RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

Servicio que se encarga de generar respaldo de datos así como la recuperación de estos en caso de pérdida o alteración indebida.

ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

Permite mantener el motor de bases de datos para un funcionamiento eficaz, realización de backups y actualizaciones.



OFICINA ASESORA DE
INFORMÁTICA





INFRAESTRUCTURA

Conjunto de componentes necesarios para el funcionamiento y la gestión de los **Servicios Empresariales de TI y Entornos de TI.**



DNS

Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.

GESTIÓN DE RED INTERNA COLABORADORES

Servicio que permite la gestión a nivel de la capa de acceso a la red para el usuario final en labores de instalación, soporte y mantenimiento.

INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN EQUIPO DE CÓMPUTO

Servicio que permite el soporte a instalación, configuración y actualizaciones de aplicativos de software de acuerdo a las necesidades de las distintas dependencias de la entidad

VIRTUALIZACIÓN DE SERVIDORES

Aprovisionamiento y monitoreo de recursos en entornos virtualizados para la puesta en marcha de servicios.





PERIFERICOS

El servicio de adquisición, instalación, y mantenimiento de equipos cómputos y periféricos.

ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

Proceso de adquisición de equipos de cómputos y periféricos.

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS

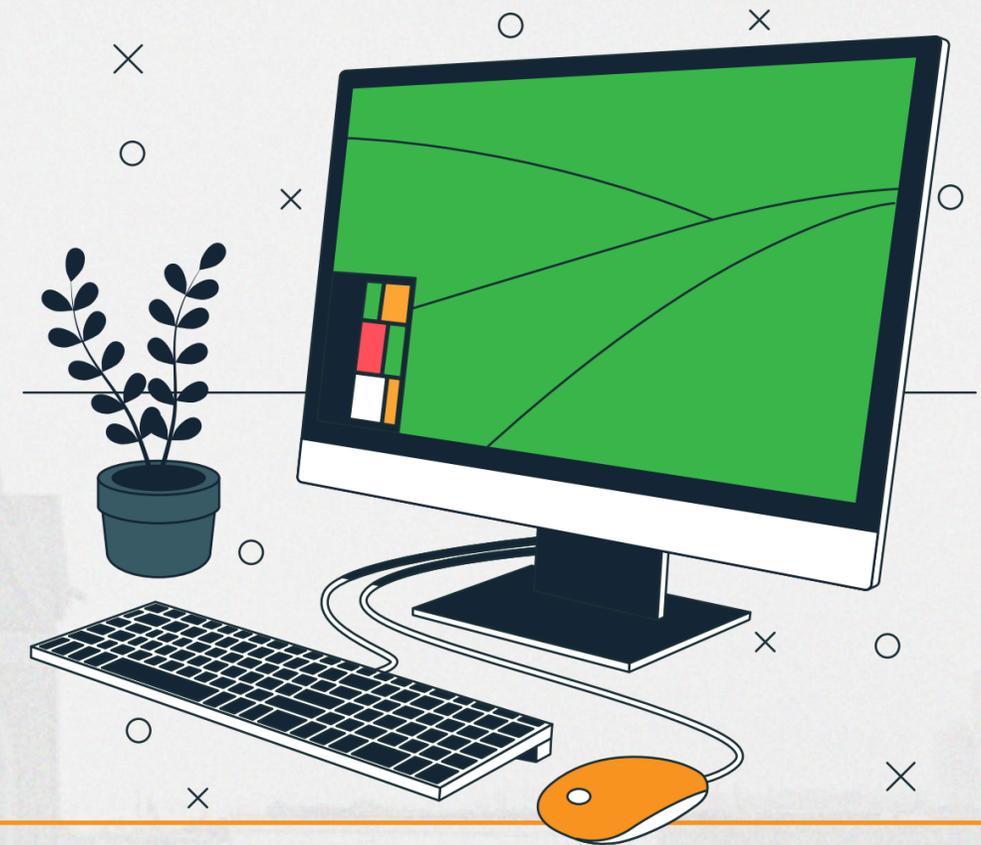
Instalación y configuración de los equipos de computo y periféricos .

MANTENIMIENTO CORRECTIVO HARDWARE

Realización de mantenimiento preventivo de lo equipos de computo y periféricos de la Alcaldía de Cartagena de Indias.

IMPRESORAS

Instalación, revisión y configuración de impresoras pertenecientes a la Alcaldía de Cartagena de Indias, entrega de toners.



MANTENIMIENTO CORRECTIVO SOFTWARE

Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles.

La velocidad de navegación varia dependiendo la ubicación geográfica y la cantidad de funcionarios y contratistas con velocidades que oscilan entre **5 Mbps y 120 Mbps**.

PLATAFORMA DE SEGURIDAD

Gestión consola de seguridad perimetral para el aseguramiento de la red ante ataques.



OFICINA ASESORA DE
INFORMÁTICA





SEGURIDAD

Servicio para la prevención de posibles ataques en la red.

INCIDENTES DE SEGURIDAD

Reportes de correos maliciosos y otros tipo de reporte que afecte la seguridad.

PRUEBAS DE VULNERABILIDADES

Servicio que se encarga de realizar escaneo de vulnerabilidades a la arquitectura de TI.

GESTIÓN DE IDENTIDADES

Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos.

ACCESO A LA RED INTERNA POR VPN

Herramienta de software que permito el acceso client to site por medio de un túnel encriptado a los recursos institucionales, creación y de baja a usuarios autorizados de acuerdo al protocolo de control de acceso.

PLATAFORMA DE SEGURIDAD

Gestión consola de seguridad perimetral para el aseguramiento de la red ante ataques.





SOFTWARE Y APLICACIONES

Servicio de instalación, actualización, adquisición de licencias de software y demás aplicaciones pertenecientes a la Alcaldía de Cartagena de Indias.

CORREO ELECTRÓNICO

Configuración de correo institucional, cambio de nombre, espacio de almacenamiento, **BACK UP** de la información.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN EQUIPOS DE COMPUTO

Instalación de software por demanda en los equipos de computo de los funcionarios o contratistas.

SITIO INTRANET

Sitio web institucional dirigido a funcionarios y contratistas que integran información sobre servicios internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.

CONFIGURACIÓN DE AMBIENTES DE DESARROLLO, PRUEBAS, CAPACITACIÓN Y PREPRODUCCIÓN

Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información.

LICENCIA DE SOFTWARE

Servicio de adquisición, instalación y activación de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización.

VERSIONAMIENTO DE FUENTES DE DESARROLLO

Servicio que se encarga de generar versionamiento del código de software generado en las distintas actividades de desarrollo de software.

ACTIVACIÓN DE RECURSOS DIGITALES

Activación de recursos digitales como correo electrónico, usuarios SIGOB, PREDIS, MATEO, dominio, entre otros.



OFICINA ASESORA DE
INFORMÁTICA



**** RESTABLECER CONTRASEÑA

Restablecimiento de contraseña de los recursos digitales.



CREACIÓN DE RECURSOS DIGITALES

Creación de recursos digitales como correo electrónico, usuarios SIGOB, PREDIS, MATEO, dominio, entre otros.



HOSTING

Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales.



ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE

Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software.



SOPORTE DE APLICACIONES

Permite brindar soporte ante corrección de fallas, mantenimiento preventivo y mejora continua de las aplicaciones.



OFICINA ASESORA DE
INFORMÁTICA

