

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Edición N°: 3

Revisión N°:

Fecha: Noviembre de 2022

Fecha:

Responsable: Jefe de Gestión de la Información

Área: Gestión de la Información

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Manuel Uribe Angel

E.S.E HOSPITAL

Vinculados con la Vida!

Elaboró: Oscar Alexander Cano – Técnico
Operativo de Gestión de la Información

Aprobó: Martha Lucía Vélez Arango
Gerente

Firma:

Firma:

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC



HOJA DE CONTROL DEL DOCUMENTO

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
1		Diciembre de 2018	Oscar Alexander Cano	Diana Marcela Saldarriaga	Martha Lucía Vélez Arango	
2		Septiembre de 2020	Oscar Alexander Cano	Diana Marcela Saldarriaga	Martha Lucía Vélez Arango	Se actualiza acorde a la G.ES.04 Guía del dominio de estrategia de MINTIC
3		Noviembre de 2022	Harrison Montoya Valencia Técnico Operativo	Diana Marcela Saldarriaga Jefe Gestión de Información	Martha Lucía Vélez Arango Gerente	Se realiza actualización del documento.

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC



Resolución Número 4518 (27 de diciembre de 2018)

Por medio de la cual se Adapta el Manual Catálogo de Servicios para Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.

El Gerente de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel Envigado, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

- Que se hace necesario unificar los criterios para la elaboración, actualización y/o adaptación de los Manuales administrativos y asistenciales de la ESE, para una mejor aceptación, implementación y adherencia por parte del personal que presta sus servicios en la institución, y que a la vez permita su actualización conforme a los avances técnico-científico y las directrices del Ministerio de protección social.
- Que se considera importante describir paso a paso las actividades que se desarrollan en cada uno de los servicios, para garantizar la unificación en la ejecución de éstos y así lograr el manejo adecuado de los recursos, minimizando los riesgos en la prestación del servicio.
- Que los Manuales tanto asistenciales como administrativos serán el soporte para el entrenamiento de los funcionarios y para en el manejo del paciente de la ESE.

RESUELVE

Artículo Primero: adáptese y cúmplase con los lineamientos descritos en el Manual Catálogo de Servicios para Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.

Dado en Envigado el día veintisiete del mes de diciembre de 2018

MARTHA LUCÍA VÉLEZ ARANGO
Gerente

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. OBJETIVO GENERAL.....	6
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
4. ALCANCE	6
5. RESPONSABLE	6
6. MARCO LEGAL.....	6
7. ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	7
8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
9. CATÁLOGO SERVICIOS	9
9.1 ETAPA I: IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, SERVICIOS DE SOPORTE INTERNO Y CANALES.	9
9.2 ETAPA II: IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI Y LÍNEAS DE SERVICIO DE TI	9
9.3 ETAPA III: CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI.....	16
9.3.1 <i>Servicios Tecnológicos</i>	16
9.3.1.1 <i>Conectividad</i>	16
9.3.1.2 <i>Comunicación</i>	21
9.3.1.3 <i>Seguridad</i>	28
9.3.1.4 <i>Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos</i>	33
9.3.1.5 <i>Soporte a usuarios</i>	40
9.3.1.6 <i>Capacitación</i>	42
9.3.1.7 <i>Infraestructura de TI</i>	44
9.3.2 <i>Sistemas de Información</i>	47
10. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN	76
11. MECANISMOS DE EVALUACIÓN.....	77
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS	77
13. BIBLIOGRAFÍA	77

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC



1. INTRODUCCIÓN

En busca de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, la oficina de Gestión de la Información dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (en lo subsecuente llamaremos servicios TIC) que generan valor a la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de TIC, publicado en intranet institucional, permitiendo su consulta a los funcionarios de la Entidad, con quienes se tiene un compromiso de mejora continua.

El presente documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características de los servicios de TIC que ofrece actualmente la oficina de Gestión de la Información a los funcionarios de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, a fin de optimizar los procesos de negocio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la E.S.E.

El contar con este documento trae consigo los beneficios:

- Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece la oficina de Gestión de la Información.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece la oficina de Gestión de la Información.

2. JUSTIFICACIÓN

El Catálogo de Servicios Tecnológicos de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, recoge los servicios de TI que la Oficina de Gestión de la Información presta a los demás procesos de la Institución, como soporte al desarrollo de sus actividades de negocio. El catálogo tiene gran repercusión en el modelo de gestión de la Institución al aportar agilidad y competitividad global del trabajo desempeñado a todos los niveles, al tiempo que sienta las bases para la regulación de la relación de la Gestión de TI con los demás procesos en virtud de los acuerdos de nivel de servicio que puedan establecerse.

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC



3. OBJETIVO GENERAL

Presentar un Catálogo de Servicios Tecnológicos que recoja los servicios de TI que presta la Institución a todos sus usuarios internos y externos como soporte tecnológico a los servicios de gestión.

3.1 Objetivos Específicos

Detallar las capacidades que generan valor a la Institución de servicios tecnológicos, con los que puede asumir la prestación del portafolio de servicios.

Detallar la caracterización de los servicios tecnológicos prestados.

Contribuir al oportuno y eficaz manejo de información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones ofrecidas por la oficina de Gestión de la Información.

4. ALCANCE

En este documento se da a conocer los principales servicios tecnológicos usados por los procesos y dependencias de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, los cuales se encuentran bajo responsabilidad y administración de la oficina de Gestión de la Información.

5. RESPONSABLE

Jefe de oficina Gestión de la Información.

6. MARCO LEGAL

G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI Guía del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de Información del Ministerio de las TIC's que establece los lineamientos para definir y actualizar el portafolio de servicios de TI.

7. ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

El Área de Tecnologías y Sistemas de Información de la Presidencia de la República, en un esfuerzo por la mejora continua de los servicios tecnológicos al interior de la Entidad, ha definido el presente Catálogo de Servicios de TIC. Este documento fue realizado acorde a las necesidades de los clientes internos y alineando a las mejores prácticas de la industria de Tecnología de Información (ITIL®), así como en la iniciativa de Gobierno Digital impulsada por MIN TIC.

La elaboración del catálogo se ha definido realizar en dos etapas, la cual comienza por el estudio de los procesos a los que se presta soporte como técnica para identificar los servicios tecnológicos que presta la E.S.E:

8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Usuario red corporativa:** Se define como el usuario que se conecta a la red de computadores de una empresa, siendo esta por la que fluyen la mayor parte de los datos.
- **Usuario red invitados:** Se define como el usuario que se conecta una red de computadores alterna que no es la principal.
- **RED WAN:** Una red de área amplia, o WAN (Wide Area Network en inglés) Es una red de datos que une varias redes locales, aunque sus miembros no estén todos en una misma ubicación física.
- **RED LAN:** Una red de área local o LAN (por las siglas en inglés de Local Area Network) es una red de computadores que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.
- **Switch:** Conmutador (switch) es el dispositivo digital lógico de interconexión de equipos que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más host (computadores, impresoras, etc), pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC de destino de las tramas en la red y eliminando la conexión una vez finalizada ésta
- **Router:** también conocido como enrutador, es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red (o lo que es lo mismo, el nivel tres en el modelo OSI). Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red de computadoras a otra, es decir, interconectar subredes, entendiendo por subred un conjunto de hosts IP que se pueden comunicar sin la intervención de un encaminador (mediante puentes de red o un switch), y que por tanto tienen prefijos de red distintos.

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

- **RED INALÁMBRICA (WIFI):** El término red inalámbrica (en inglés: wireless network) se utiliza en informática para designar la conexión de nodos que se da por medio de ondas electromagnéticas, sin necesidad de una red cableada o alámbrica. La transmisión y la recepción se realizan a través de puertos.
- **VPN:** Una red privada virtual (RPV), en inglés: Virtual Private Network (VPN), es una tecnología de red de computadores que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet. Permite que el computador en la red envíe y reciba datos sobre redes compartidas o públicas como si fuera una red privada con toda la funcionalidad, seguridad y políticas de gestión de una red privada. Esto se realiza estableciendo una conexión virtual punto a punto mediante el uso de conexiones dedicadas, cifrado o la combinación de ambos métodos.
- **Megabyte:** El megabyte (MB) o megaocteto (Mo) es una unidad de información. Es múltiplo del byte u octeto y equivale a 10^6 B (un millón de bytes).
- **Access Point:** Un punto de acceso inalámbrico (en inglés: wireless access point, conocido por las siglas WAP o AP), en una red de computadores, es un dispositivo de red que interconecta equipos de comunicación inalámbricos, para formar una red inalámbrica que interconecta dispositivos móviles o tarjetas de red inalámbricas.
- **Terabytes:** Es una unidad de información y es equivalente a 10^{12} (1 000 000 000 000 - un billón de bytes).
- **VSAN:** Es la solución HCI (Hyper-Converged Infrastructure) de VMware a través de la cual es posible integrar la gestión del almacenamiento a la ya conocida gestión de capacidad de proceso y redes de vSphere. Básicamente, VMware vSAN permite unificar el almacenamiento local de todos los servidores de un cluster y gestionarlo como si se tratase de un almacenamiento compartido SAN tradicional.
- **Backup:** Una copia de seguridad, respaldo, copy backup, copia de respaldo, copia de reserva (del inglés backup) en ciencias de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

9. CATÁLOGO SERVICIOS

9.1 Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales.

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que los procesos soportados por la oficina de Gestión de la Información, ofrecen a sus respectivos usuarios. Para su determinación se ha recurrido a las necesidades de servicio de TI de los procesos.

Además de estos servicios de gestión, se han identificado aquellas necesidades que se presentan internamente en los procesos, y a los que el grupo de Gestión de la Información facilita soporte tecnológico, llamados servicios de soporte interno. Para facilitar la identificación posterior de los componentes y sistemas que intervienen en los servicios de TI, se han determinado también los canales por los que se prestan dichos servicios de gestión: presencial, canal Internet y teléfono.

9.2 Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI

Entendemos por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que por sus características son percibidas por el usuario como un todo que soporta su actividad de negocio. Para identificarlos se han recorrido los servicios de gestión y los de soporte interno, de todos los procesos de la E.S.E., identificando los elementos tecnológicos y capacidades profesionales que son competencia de la oficina de Gestión de la Información.

Para simplificar el proceso, los servicios de gestión se han estudiado en función de los canales por los que se prestan (presencial o virtual) ya que esto condiciona generalmente las tecnologías y elementos utilizados.

Los servicios de TI están compuestos por agrupaciones lógicas basadas en criterios tales como la aportación de valor al cliente o la propia afinidad tecnológica de los componentes y sistemas.

De los cuales se distinguen dos tipos:

- **Servicios Tecnológicos:** son aquellos cuya prestación se basa en capacidades técnicas proporcionadas fundamentalmente por componentes y sistemas tecnológicos (Internet, servicio de datos, infraestructura de seguridad, etc.)
- **Servicios Profesionales:** se componen de actividades de valor añadido que proporciona el personal de TI para asegurar la prestación del servicio de gestión (gestión logística, soporte a usuarios, formación).

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

En ocasiones es conveniente disponer de un mayor grado de agregación, por lo que se ha definido el concepto de línea de servicio de TI como conjunto de servicios de TI con un objetivo común brindar acceso y comunicación.

El producto de esta etapa es el Catálogo de Servicios de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, el cual está definido de acuerdo a los siguientes grupos de servicios de TI o categorías:

- Conectividad
- Comunicaciones
- Seguridad
- Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
- Soporte a usuarios
- Sistemas de Información
- Capacitación
- Infraestructura de TI

Con base en lo anterior se identificaron los siguientes servicios tecnológicos:

Conectividad		
 Internet	 Red WAN/SD-WAN	 Conexión VPN
 Red LAN	 Red Wifi	

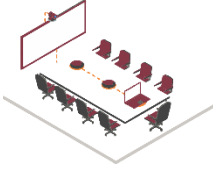
Comunicación

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

 Correo Institucional	 Página Web	 Intranet	 Atención PQRS
 Chat Spark	 Tramites	 Microsoft Teams	 WhatsApp

Seguridad			
 Seguridad Perimetral	 Software de protección Antivirus	 Backup	
 Control de Identidad	 Microsoft 365 Defender		

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos		
 Gestión de software, desarrollo de aplicaciones e integraciones	 Recursos de impresión y Escáner	 Equipos de cómputo estaciones de trabajo
 Equipos de cómputo portátiles	 Equipos de cómputo de salas de reuniones	 Desarrollo de Reportes
 Dispositivos Moviles		

Soporte a usuarios	
 Soporte técnico de hardware y software	 Préstamo de recursos

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Capacitación



SIMUA



Informática

Infraestructura de TI



Soporte de bases de datos



Almacenamiento de
archivos



Servidores

Sistemas de Información



AM



APEX



Notificaciones de
Eventos y Riesgos



Factores
ambientales



CMI – Cuadro de
Mando Integral



Microsoft 365

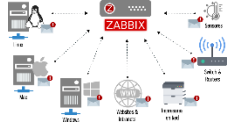


SIIFH 2000



SERVINTE

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

 SAFIX	 Plataforma de capacitación Virtual(Moodle)	 Mercurio	 Servicio de Colillas y certificados
 GLPI	 Directorio Activo	 Sistemas de Monitoreo de la red	 RUAF
 MIPRES	 Ultra VNC	 Asistencia Rapida	 PANTALNET S.A.S. SOLUCIONES PARA UN MEJOR SERVICIO SIGTURNOS Sistema de Turnos
 NAGIOS	 Backup	 OCSInventory	 Panacea : : 2012 : Todos los derechos reservados : : 43.1.0.502
 Veu PACS	 Vue Motion	 EIS	 Speech

**MANUAL
CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC**

 MyVue	arcserve® Backup		
--	---------------------	--	--

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3 Etapa III: Caracterización de los servicios de TI

A continuación, se relaciona la caracterización de los servicios de TI divididos en dos grandes grupos: Servicios tecnológicos y Sistemas de Información:

9.3.1 Servicios Tecnológicos

9.3.1.1 Conectividad

Conectividad	 Internet
Código:	GIS001
Versión:	2.0
Descripción:	El servicio de Internet facilita al usuario, a través de la red de la E.S.E., el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al World Wide Web (www) a través de un navegador.
Objetivo:	Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.
Características técnicas:	Se ofrece comunicación con el exterior a través de los 6 canales de internet en tecnología banda ancha de fibra de tipo dedicada a 12Mbps en cada uno de las sedes, y en la sede principal un canal de 300Mbps por banda ancha por fibra
Categoría:	Conectividad
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 TIGO Telecomunicaciones Tel: 444 41 41 Claro Telecomunicaciones Tel: 604 44 56
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Conectividad  Red WAN / SD-WAN	
Código:	GIS002
Versión:	2.0
Descripción:	Comunicación con cada una de las redes de datos de las sedes de la E.S.E.
Objetivo:	Tener conexión entre las diferentes redes de datos de las sedes con el fin de brindar acceso a los usuarios a los diferentes sistemas de información y los recursos de red de la E.S.E.
Características técnicas:	Se tienen implementadas cinco enlaces MPLS a 12Mbps para interconexión entre las redes de datos de las sedes de la E.S.E. Adicional cada sede cuenta con un enlace de internet, con estos dos enlaces son administrados con la tecnología SD-WAN con el objetivo de que el servicio siempre este arriba si falla uno de los dos enlaces.
Categoría:	Conectividad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	12 horas diurnas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. TIGO Telecomunicaciones Tel: 444 41 41
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Conectividad  Conexión VPN	
Código:	GIS003
Versión:	2.0
Descripción:	Método que brinda la posibilidad de conexión desde un lugar remoto al equipo de cómputo, aplicación o recurso de red asignado.
Objetivo:	Ofrecer acceso remoto al equipo de cómputo, servidores, aplicaciones o recursos de red requeridos por los usuarios de la E.S.E.
Características técnicas:	Acceso desde cualquier parte del mundo a través de internet, por medio de un usuario y contraseña el cual es asignado y entregado al momento de realizar la solicitud del servicio.
Categoría:	Conectividad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	Horas laborales
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Conectividad	 Red LAN
Código:	GIS004
Versión:	2.0
Descripción:	Es la red de datos y comunicación que se brinda en cada una de las sedes de la E.S.E.
Objetivo:	Tener conexión de red de datos y comunicación en cada una de las sedes con el fin de brindar conexión a la red WAN para acceder a los diferentes sistemas de información, recursos de red e internet de la E.S.E.
Características técnicas:	La red de datos y comunicaciones está compuesta: En las sedes Se manejan al interior de estas redes LAN una velocidad de 100Mbps y 1Gbps En la sede principal Se maneja al interior de la sede velocidades de 40Gbps, 10Tgpps, 1Gbps, 100Mbps
Categoría:	Conectividad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Conectividad	 Red Wifi
Código:	GIS005
Versión:	2.0
Descripción:	Acceso a la red de internet de forma inalámbrica a través de dispositivos móviles.
Objetivo:	Brindar acceso a internet de forma inalámbrica a los usuarios, acompañantes y funcionarios de los diferentes servicios asistenciales y administrativos de la E.S.E.
Características técnicas:	Se cuenta con 16 Access Point AP's y 20 redes inalámbricas, en 2 canales de internet de 12Mbps dedicadas y 100 por banda ancha en fibra
Categoría:	Conectividad
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red y visitantes de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. TIGO Telecomunicaciones Tel: 444 41 41 Claro Telecomunicaciones Tel: 604 44 56
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3.1.2 Comunicación

Comunicación	 Correo Institucional
Código:	GIS006
Versión:	2.0
Descripción:	Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo usuario@hospitalmua.gov.co que identifique como funcionario o proceso de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel; incluyendo funcionalidades, tales como: • Mensajería unificada. • Gestión de contactos. • Programación de agendas. • Gestión de tareas.
Objetivo:	Permitir a los usuarios de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.
Características técnicas:	Se tiene suscripción a un servicio de correo nube, a través del servicio de office 365, en un plan de Bussnies Basic
Categoría:	Comunicación
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. Soporte al Servicio segundo nivel: Nimbutech, 302 379 46 44 Correo: soporte@nimbutech.com Soporte al Servicio tercer nivel: Microsoft, a través del centro de administración de Office 365.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Comunicación	 Página Web
Código:	GIS007
Versión:	2.0
Descripción:	Es la página web externa desde la que se difunde información de interés institucional, por medio de la cual se puede consultar la documentación de la E.S.E.
Objetivo:	Establecer un sistema de gestión y comunicación externa para todas las áreas y usuarios de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Características técnicas:	Este servicio esta implementado en un servidor, bajo un CMS
Categoría:	Comunicación
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios externos y usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: comunicaciones, 3394800 Ext. 456 Correo: comunicaciones@hospitalmua.gov.co Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 12:00 m y de 2:00 p.m. – 5:00 p.m. Soporte al desarrollo y soporte a infraestructura TI: Correo: soporte@1cero1.com Celular: 3194738205 / 3003027973 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Incidencia alta que afecten la disponibilidad del servicio serán atendidas 24/7 en los celulares
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Comunicación	 Intranet
Código:	GIS008
Versión:	2.0
Descripción:	Es la página web interna desde la que se difunde información de interés institucional, por medio de la cual se puede consultar la documentación de la E.S.E.
Objetivo:	Establecer un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Características técnicas:	Este servicio esta implementado en un servidor, bajo un CMS
Categoría:	Comunicación
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: comunicaciones, 3394800 Ext. 456 Correo: comunicaciones@hospitalmua.gov.co Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 12:00 m y de 2:00 p.m. – 5:00 p.m. Soporte a infraestructura TI: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. Soporte al desarrollo: Interconsulting, 349 46 20 – 254 76 32 Correo: gerencia@interconsulting.com.co
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Comunicación	 PQRSD Atención PQRSD
Código:	GIS009
Versión:	2.0
Descripción:	Plataforma para registro y consulta de estados a respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Objetivo:	El Sistema de P.Q.R.S.D. , permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de nuestra entidad.
Características técnicas:	Sistema soportado por el desarrollador Telemed y disponible para los usuarios a través de la página web institucional.
Categoría:	Comunicaciones
Responsable:	Atención al usuario
Usuario objetivo:	Usuarios externos de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, Oficina de atención al usuario y líderes de Procesos.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Atención al usuario interno, 3394800 Ext. 149 Correo: atencionalusuario@hospitalmua.gov.co Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Soporte a infraestructura: Gestión de la información, Ext. 135 Correo: jcarango@hospitalmua.gov.co GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 12:00 m y de 2:00 p.m. – 5:00 p.m. Soporte desarrollo: Telemetd Correo: analistasistemas@telemed.com.co
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación del proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	Numero de manifestaciones resueltas en el tiempo establecido por la E.S.E.

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Comunicación	 Chat Spark
Código:	GIS010
Versión:	2.0
Descripción:	Servicio de mensajería instantánea para la comunicación al interior de la institución.
Objetivo:	Brindar una herramienta de comunicación interna fácil y rápida, entre los diferentes servicios y usuarios de la red de datos de la E.S.E.
Características técnicas:	Brindar una herramienta de comunicación interna fácil y rápida, entre los diferentes servicios y usuarios de la red de datos de la E.S.E. Se encuentra instalado en un servidor bajo la aplicación Openfire, como servidor y se utiliza como cliente en los equipos de los usuarios la aplicación Spark
Categoría:	Comunicación
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación del proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Comunicación	 Microsoft Teams
Código:	GIS011
Versión:	2.0
Descripción:	Microsoft Teams es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos e integración de aplicaciones.
Objetivo:	Permiten agilizar las tareas que competen a determinados grupos de colaboradores en la empresa, a partir de la comunicación instantánea y eficiente, la compartición de archivos y la integración tanto de las herramientas de la suite de Microsoft 365, como de servicios de terceros.
Características técnicas:	Microsoft Teams es un espacio de trabajo compartido que une las soluciones de colaboración y comunicación incluidos dentro de Microsoft 365 para tener un espacio de trabajo consolidado.
Categoría:	Comunicación
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación del proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Comunicación	 WhatsApp Web
Código:	GIS012
Versión:	1.0
Descripción:	Aplicación de mensajería instantánea
Objetivo:	Permitir la comunicación entre Servicios o usuarios internos de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel con terceros y usuarios externos.
Características técnicas:	Aplicación diseñada para ser instalada en dispositivos Móviles, para equipo de escritorio tiene la opción de usarse por el navegador web. Se requiere de una línea telefónica para crear una cuenta.
Categoría:	Comunicación
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios Interno de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Soporte de NIVEL 1 por parte equipo de infraestructura de TI (instalación de la aplicación y funcionalidad en el equipo móvil o de escritorio) La disponibilidad de la aplicación depende de propietario – No se cuenta con contrato de soporte
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3.1.3 Seguridad

Seguridad	 Seguridad Perimetral
Código:	GIS013
Versión:	2.0
Descripción:	Gestión centralizada de la seguridad de la red institucional.
Objetivo:	Prevenir el acceso a la red interna y externa sin la debida autorización.
Características técnicas:	Sistema de seguridad conformado por un (1) Firewall, configurados para la protección de la red institucional.
Categoría:	Seguridad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. Soporte al Servicio segundo nivel: Interlan, 448 40 00 Ext. 4113 Correo: servicios@interlan.com.co
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación del proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Seguridad	 Software de protección Antivirus
Código:	GIS014
Versión:	2.0
Descripción:	Es un programa antivirus que detecta y elimina virus informáticos y muchos otros tipos de amenazas. Está diseñado para proteger a los usuarios del malware y está diseñado principalmente para computadoras que ejecutan Microsoft Windows y macOS.
Objetivo:	Es un programa creado para detectar o eliminar la activación de los virus informáticos, así como su propagación y contagio. Cuenta además con rutinas de detención, eliminación y reconstrucción de los archivos y las áreas infectadas del sistema.
Características técnicas:	Se cuenta con la versión de Kaspersky Endpoint Security for Business Advanced en todos los equipos y servidores.
Categoría:	Seguridad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación del proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Seguridad	 Backup
Código:	GIS015
Versión:	2.0
Descripción:	Servicio en el cual se mantiene una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
Objetivo:	Asegurar la información almacenada en las aplicaciones, servidores de archivos, bases de datos o en el equipo del usuario según sea la necesidad.
Características técnicas:	Para los servidores de virtualización, se tiene el servicio compuesto por un sistema de almacenamiento de 6 TB, con discos en RAID 1 + 0 y un servidor desde se realiza la gestión de las copias de seguridad.
Categoría:	Seguridad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Seguridad	 Control de Identidad
Código:	GIS016
Versión:	2.0
Descripción:	Permite establecer el acceso y control de los usuarios a los diferentes sistemas de información
Objetivo:	Mantener un control de acceso a los sistemas de información de la E.S.E.
Características técnicas:	Sistemas de autenticación con su asignación personal de usuario y contraseña único para el acceso a los sistemas de información, según la necesidad y el cargo a desempeñar en la E.S.E.
Categoría:	Seguridad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Seguridad	 Microsoft 365 Defender
Código:	GIS017
Versión:	2.0
Descripción:	Microsoft 365 Defender es un conjunto de aplicaciones unificado de defensa empresarial previa y posterior a la vulneración que coordina de forma nativa la detección, prevención, investigación y respuesta entre extremos, identidades, correo electrónico y aplicaciones para proporcionar protección integrada contra ataques sofisticados.
Objetivo:	Ayudar a la organización a proteger su empresa con un conjunto de características de prevención, detección, investigación y búsqueda para proteger el correo electrónico y recursos de Office 365. Protección contra amenazas y ataques, suplantación de identidad, ransomware, malware.
Características técnicas:	Centro de administración web de office 365
Categoría:	Seguridad
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de Office 365 de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99%
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3.1.4 Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos	 Gestión de software, desarrollo de aplicaciones
Código:	GIS018
Versión:	2.0
Descripción:	La gestión incluye adquisición del software licenciado y/o libre, soporte técnico, instalación, configuración, actualizaciones o desarrollos propios, de acuerdo a las necesidades administrativas y asistenciales de la E.S.E.
Objetivo:	Ofrecer al usuario sistemas de información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.
Características técnicas:	Este software gestionado se requiere para soportar todos los procesos misionales y de apoyo en la institución. Entre estos encontramos los siguientes: • Sistemas operativos • Software administrativo • Software asistencial • Software apoyo académico • Soluciones informáticas propias
Categoría:	Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de requerimientos: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Horario de soporte al servicio: 7x24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos	 Recursos de impresión
Código:	GIS019
Versión:	2.0
Descripción:	Administración y mantenimiento de impresoras y suministros para el servicio de impresión de las dependencias que lo requieran
Objetivo:	Brindar una herramienta a los usuarios como complemento a sus actividades diarias.
Características técnicas:	La gestión de los recursos de impresión incluye la adquisición por gestión, instalación, configuración de impresoras y los suministros necesarios para la que las diferentes dependencias tengan acceso a la impresión de documentos.
Categoría:	Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de requerimientos: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Horario de soporte al servicio: 7x24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos	 Gestión de equipos de cómputo estaciones de trabajo
Código:	GIS020
Versión:	2.0
Descripción:	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados al personal de la institución.
Objetivo:	Garantizar el adecuado funcionamiento de la institución con las tecnologías de información y comunicación (software y hardware) en las diferentes dependencias de la Institución, así como garantizar el sostenimiento de esta por medio de mantenimiento de hardware y software con asistencia técnica preventiva y correctiva.
Características técnicas:	La administración de los equipos incluye la compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos, correctivos de hardware, software y garantías de los equipos de cómputo asignados a los funcionarios y/o terceros que correspondan.
Categoría:	Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	Horas laborales
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos	 Gestión de equipos de cómputo de salas de reuniones
Código:	GIS021
Versión:	2.0
Descripción:	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos de cómputo institucionales dedicados para las salas de reuniones.
Objetivo:	Aprovisionar a la institución con las tecnologías de información y comunicación (software y hardware) requeridos para la operación de esta, así como garantizar el sostenimiento de esta por medio de mantenimiento de hardware y software con asistencia técnica preventiva y correctiva.
Características técnicas:	La administración de los equipos incluye la compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos, correctivos de hardware, software y garantías de todos los equipos de salas de reuniones de la E.S.E.
Categoría:	Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	Horas laborales
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos	 Gestión de equipos de cómputo portátiles
Código:	GIS022
Versión:	2.0
Descripción:	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados o disponibles para el personal de la institución.
Objetivo:	Garantizar el adecuado funcionamiento de la institución con las tecnologías de información y comunicación (software y hardware) en las diferentes dependencias de la Institución con un medio de movilidad, así como garantizar el sostenimiento de esta por medio de mantenimiento de hardware y software con asistencia técnica preventiva y correctiva.
Características técnicas:	La administración de los equipos incluye la compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos, correctivos de hardware, software y garantías de los equipos de cómputo asignados a los funcionarios y/o terceros que correspondan.
Categoría:	Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	Horas laborales
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos  Desarrollo de Reportes	
Código:	GIS023
Versión:	2.0
Descripción:	Generar valor a través de informes como documentos que tiene como fin exponer información objetiva, de manera clara y ordenada.
Objetivo:	Ofrecer al usuario información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.
Características técnicas:	Los informes son gestionados desde herramientas de código SQL, PL/SQL, Java, Power Query, M, Power BI
Categoría:	Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, Entes de control
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de requerimientos: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Horario de soporte al servicio: 7x24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos	 Dispositivos Mviles
Código:	GIS024
Versión:	2.0
Descripción:	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados al personal de la institución.
Objetivo:	Garantizar el adecuado funcionamiento de la institución con las tecnologías de información y comunicación (software y hardware) en las diferentes dependencias de la Institución, así como garantizar el sostenimiento de esta por medio de mantenimiento de hardware y software con asistencia técnica preventiva y correctiva.
Características técnicas:	La administración de los equipos incluye la compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos, correctivos de hardware, software y garantías de los equipos de cómputo asignados a los funcionarios y/o terceros que correspondan.
Categoría:	Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel, Entes de control
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de requerimientos: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Horario de soporte al servicio: 7x24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3.1.5 Soporte a usuarios

Soporte a usuarios	 Soporte técnico de hardware y software
Código:	GIS025
Versión:	2.0
Descripción:	Brindar el servicio de soporte técnico de hardware y software a los requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la institución.
Objetivo:	Brindar asesoría y soporte a las aplicaciones administrativas y financieras.
Características técnicas:	Gestión de solicitudes de reporte realizados por las diferentes dependencias, a través de la plataforma GLPI y/o los canales dispuestos como correo electrónico, extensiones y teléfonos celulares, las cuales pueden ser atendidas en sitio o con ayuda de herramientas de conexión remota como Ultra VNC o Asistencia rápida de Windows.
Categoría:	Soporte a usuarios
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7x24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Soporte a usuarios	 Préstamo de recursos
Código:	GIS026
Versión:	2.0
Descripción:	Entrega y recepción de equipos de cómputo para el desempeño de las actividades de la E.S.E.
Objetivo:	Garantizar y gestionar el acceso a los dispositivos tecnológicos y equipos de cómputo a cargo de Gestión de la Información.
Características técnicas:	Gestión del préstamo de equipos de cómputo y equipos tecnológicos a cargo de Gestión de La Información, para los funcionarios y terceros autorizados
Categoría:	Soporte a usuarios
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	Horas laborales
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3.1.6 Capacitación

Capacitación	
Código:	GIS027
Versión:	2.0
Descripción:	Capacitación en el manejo de las aplicaciones institucionales.
Objetivo:	Dar a los usuarios el conocimiento del manejo de los diferentes sistemas de información de la E.S.E. según el rol a desempeñar.
Características técnicas:	La E.S.E. cuenta con diferentes sistemas aplicaciones institucionales que apoyan la labor diaria de los usuarios, por lo que se brinda un espacio en el que se capacita al usuario en el manejo de los mismos.
Categoría:	Capacitación
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	Horas laborales
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Capacitación	 Informática
Código:	GIS028
Versión:	2.0
Descripción:	Capacitación a los usuarios en temas de informática
Objetivo:	Brindar a los usuarios el conocimiento del manejo de diferentes herramientas informáticas.
Características técnicas:	Ofrecer espacios en los que se pueda transmitir el conocimiento adquirido del manejo de las diferentes herramientas informáticas que ayuden a los usuarios en sus labores diarias
Categoría:	Capacitación
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	Horas laborales
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3.1.7 Infraestructura de TI

Infraestructura de TI	 Soporte de bases de datos
Código:	GIS029
Versión:	2.0
Descripción:	Brindar soporte a la colección de datos, normalmente denominada base de datos, que contiene información relevante para la E.S.E.
Objetivo:	El objetivo principal de un SPBD es proporcionar una forma de almacenar y recuperar la información de una base de datos de manera que sea tanto práctica como eficiente.
Características técnicas:	Se componente del conjunto de base de datos de los sistemas de información y aplicaciones de apoyo. Para las bases de datos de Oracle se tiene soporte con el fabricante y con el proveedor.
Categoría:	Infraestructura de TI
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7X24 Soporte al Servicio nivel 2: Bases de datos Oracle Dinario S.A. Contacto: Ivan Medina Celular: 300 615 46 48 Correo: imedina@dinario.com Horario de soporte al servicio: 7X24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Infraestructura de TI	
 Almacenamiento de archivos	
Código:	GIS030
Versión:	2.0
Descripción:	El almacenamiento de la información garantiza la memoria de una empresa, representada en la conservación de los documentos. Constituir un centro de información disponible en todo momento. Asegurar una perfecta conservación de los documentos.
Objetivo:	Preservar y conservar el contenido intelectual de la información registrada.
Características técnicas:	Servicio compuesto por un servidor con 3 Tb de almacenamiento.
Categoría:	Infraestructura de TI
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7X24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Infraestructura de TI	
 Servidores	
Código:	GIS031
Versión:	2.0
Descripción:	Hace referencia al ordenador que pone recursos a disposición a través de una red, y también se refiere al programa que funciona en dicho ordenador.
Objetivo:	Esta infraestructura sirve de soporte a la estrategia de negocios y sistemas de información de la E.S.E.
Características técnicas:	Se encuentra compuesto por servidores de tipo rack, físicos y virtuales.
Categoría:	Infraestructura de TI
Responsable:	Gestión de la Información
Usuario objetivo:	Usuarios de la red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7X24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

9.3.2 Sistemas de Información

Sistemas de Información	 AM
Código:	GIS032
Versión:	2.0
Descripción:	Software que permite la administración y gestión de los dispositivos biomédicos y la infraestructura física hospitalaria.
Objetivo:	Tener la gestión, mantenimiento, y las solicitudes de servicio sobre los equipos biomédicos e infraestructura física hospitalaria.
Características técnicas:	Software implementado en servidor, el cual cuenta con una licencia para el servidor, tres licencias concurrentes y una para el módulo AMsi, para el acceso usuario vía web.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. Soporte al Servicio Nivel 2: Win Software S.A.S. Contacto: Ivan Medina Celular: 300 615 46 48 Correo: imedina@dinario.com Horario de soporte al servicio: 7X24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	
Código:	GIS033
Versión:	2.0
Descripción:	Oracle Application Express (APEX) es una plataforma de desarrollo con poco código que permite crear aplicaciones empresariales seguras y escalables, con funciones de primera clase que se pueden desplegar en cualquier lugar.
Objetivo:	Permitir a los desarrolladores concentrarse en resolver problemas empresariales de forma rápida e interoperable con los sistemas de información de la E.S.E
Características técnicas:	Oracle APEX es, desde 2004, una función incluida y sin costos de Oracle Database. Utiliza un desarrollo de código bajo (SQL, PL/SQL) para que pueda crear aplicaciones basadas en datos rápidamente sin tener que aprender tecnologías web complejas.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m. Soporte al Servicio Nivel 2: Dinario S.A. Contacto: Ivan Medina Celular: 300 615 46 48 Correo: imedina@dinario.com Horario de soporte al servicio: 7X24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Notificaciones de Eventos y Riesgos
Código:	GIS034
Versión:	2.0
Descripción:	Creado con el fin de poder dar gestión a los eventos e incidentes de seguridad y privacidad de la información.
Objetivo:	Gestionar los eventos e incidentes de seguridad y privacidad de la información.
Características técnicas:	Se cuenta con un manual de Gestión de Incidentes de seguridad y privacidad de la información, por medio del cual se indica las guías o lineamientos que se deben seguir en caso de que se presenten.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Reporte de incidentes: colCERT Página Web: www.colcert.gov.co Teléfono: 57 1 295 98 97 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Twitter: @colCERT CSIRT-PONAL Página Web: https://cc-csirt.policia.gov.co/ Teléfono: (571) 5159090 - 5159586 Correo: ponal.csirt@policia.gov.co Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Twitter: @CSIRTPONAL
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Factores ambientales
Código:	GIS035
Versión:	2.0
Descripción:	Formulario de registro de temperatura y humedad en las diferentes áreas de la E.S.E.
Objetivo:	Proveer de una herramienta rápida y sencilla para el registro de la temperatura y la humedad del ambiente en las áreas obligadas a reportarla.
Características técnicas:	Herramienta desarrollada en la E.S.E, en código VBA sobre una base de datos de Access
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión Servicio farmacéutico
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: jcarango@hospitalmua.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 CMI Cuadro de mando integral
Código:	GIS036
Versión:	2.0
Descripción:	El Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta de gestión empresarial muy útil para medir la evolución de la actividad de la E.S.E, sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general.
Objetivo:	Generar valor y permitir el efecto espejo para que la administración pueda medir si se está cumpliendo lo establecido en la visión y misión de la compañía
Características técnicas:	Herramienta desarrollada en la E.S.E, en código VBA sobre una base de datos de Access
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 229 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: lgil@hospitalmua.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	
 Microsoft 365	
Código:	GIS037
Versión:	2.0
Descripción:	Microsoft 365 es un conjunto de programas informáticos de la empresa Microsoft de alquiler por un año.
Objetivo:	Brindar apoyo a los procesos de la E.S.E., mediante un acceso a servicio de almacenamiento en la nube, Sistema de mensajería instantánea y video llamada a través de Microsoft Teams, trabajo colaborativo con Office 365, entre otros.
Características técnicas:	Servicio en la nube bajo la plataforma de Azure de Microsoft, la ESE cuenta con suscripción Microsoft 365 Empresa Básico
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 SIIFH 2000
Código:	GIS038
Versión:	2.0
Descripción:	Sistema de consulta que almacena información administrativa anterior al 2007
Objetivo:	Consultar la información administrativa de la ESE, anterior al 2007
Características técnicas:	Aplicación alojada en un servidor de aplicaciones conectado a base datos sql, a través de formularios en Access
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	8 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 8 x 5 Soporte Nivel 2 Diana Villa Celular: 313 765 39 11 Horario de soporte al servicio: 8 x 5
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	  SERVINTE
Código:	GIS039
Versión:	2.0
Descripción:	Sistema misional de la E.S.E., que cuenta con módulos administrativos y asistenciales. Cuenta con contrato de soporte por parte del proveedor
Objetivo:	Brindar un sistema de información robusto que cumpla con la mayor parte de la operación u/o necesidad de ejecución de los procesos de la E.S.E.
Características técnicas:	Está compuesto por: Ambiente de Producción 2 servidores de base de datos Oracle en Cluster. 4 servidores aplicaciones. 1 servidor de analítica Ambiente de pruebas 1 servidor de base de datos Oracle 3 servidores de aplicaciones
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135-264 –265-407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: aplicaciones@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 – 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Soporte al Servicio Carvajal - Servinte Correo: soporte.servinte@carvajal.com Teléfono: 384 56 46 Ext 31437 Horario de soporte al servicio: 8 x 5 CEN Financiero URL: https://sm.carvajal.com/index.do Correo: cts.activacionyservicio@carvajal.com Teléfono: 384 56 24 Horario de soporte al servicio: 8 x 5
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 SAFIX
Código:	GIS040
Versión:	2.0
Descripción:	Sistema de apoyo de la E.S.E., que cuenta con el módulo administrativo para la gestión de la nómina. Cuenta con contrato de soporte por parte del proveedor
Objetivo:	Realizar la gestión de la nómina
Características técnicas:	Este compuesto: Ambiente de producción 1 servidor de aplicaciones 1 servidor de base de datos Oracle Ambiente de pruebas. 1 servidor de base de datos Oracle
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	8 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Soporte al Servicio: Xenco Correo: soporte@xenco.com.co Teléfono: 4444632 Celular: 3103733137 Horario de soporte al servicio: 8 x 5
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Plataforma de capacitación Virtual(Moodle)
Código:	GIS041
Versión:	2.0
Descripción:	Sistema de apoyo a los procesos a través del cual se crea un ambiente virtual que permite la publicación de contenidos, actividades, evaluaciones, foros, etc. Todos estos recursos en línea están soportados bajo la plataforma Moodle.
Objetivo:	Brindar apoyo a los procesos con un aula virtual en donde se desarrolle todo el proceso de enseñanza/aprendizaje.
Características técnicas:	Aplicación web, implementada un servidor LAMP, publicada en la URL: https://hmuavirtual.hospitalmua.gov.co:8096/hmuavirtual/login/index.php
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de Talento Humano
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 – 265 – 135 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Mercurio Web
Código:	GIS042
Versión:	2.0
Descripción:	Es un sistema que permite optimizar la administración de la documentación e información de las organizaciones, de manera eficiente y eficaz.
Objetivo:	Brindar una herramienta que emplee soluciones para la gestión documental de la E.S.E.
Características técnicas:	Mediante dos ambientes cliente servidor y web, Mercurio apoya los procedimientos correspondientes a: radicación, trámite de documentos, interacción de múltiples procesos por medio de circuitos Workflow, así como el almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, garantizando su autenticidad y veracidad.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Soporte al Servicio Servisoft Correo: servicioalcliente@servisoft.com.co Teléfono: 416 00 55 Horario de soporte al servicio: 8 x 5
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Servicio de Colillas y certificados
Código:	GIS043
Versión:	2.0
Descripción:	Portal de servicios para la generación de certificados laborales, certificados de retención y colillas de pago.
Objetivo:	Proveer de un servicio en línea para el acceso de los empleados como apoyo al proceso de Gestión Talento Humano.
Características técnicas:	Servicio web, publicado a través de webservices en la URL: https://usuario.hospitalmua.gov.co:85/colillasweb/
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 - 265 - 407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Soporte al Servicio: Xenco Correo: soporte@xenco.com.co Teléfono: 4444632 Celular: 3103733137 Horario de soporte al servicio: 8 x 5
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

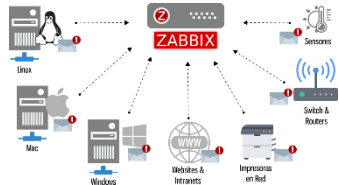
MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	GLPI
	GLPI
Código:	GIS044
Versión:	2.0
Descripción:	Sistema para registro de solicitudes de soporte técnico al grupo de Gestión de la información
Objetivo:	Proveer al macro proceso de Gestión de la Información de una herramienta para la gestión de solicitudes y requerimientos.
Características técnicas:	GLPI es una solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM), un sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk. Este software de código abierto está editado en <u>PHP</u> y distribuido bajo una licencia GPL, con una base de datos en MySQL.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Directorio Activo
Código:	GIS045
Versión:	2.0
Descripción:	Active Directory (AD) es un servicio de directorio para su uso en un entorno Windows Server. Básicamente, el directorio consiste en una base de datos LDAP que contiene objetos en red.
Objetivo:	centralizar en la red distribuida el control, la administración y la consulta de todos los elementos lógicos que la componen (como pueden ser usuarios, equipos y recursos).
Características técnicas:	Configurado en un servidor Windows, con el cual se centraliza la autenticación.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Sistemas de Monitoreo de la red
Código:	GIS046
Versión:	2.0
Descripción:	Software para el monitoreo en tiempo real del comportamiento de la red, permitiendo conocer fallas y cuellos de botella, analizar los casos y brindar las soluciones pertinentes para la optimización de la red institucional.
Objetivo:	Tener visibilidad del desempeño y disponibilidad de los equipos activos que componen de la red de datos y comunicaciones de la ESE, de igual manera el estado de los servicios monitoreados.
Características técnicas:	Software OpenSource, implementado bajo sistemas Linux en stack LAMP.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 –265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 RUAF
Código:	GIS047
Versión:	2.0
Descripción:	Registro Único de Afiliados – RUAF, del cual hace parte el módulo de nacimientos y defunciones. Así mismo, de manera conjunta con el DANE, se rediseño el mejoramiento tecnológico del sistema de Registro Civil y Estadísticas Vitales, que trasciende del diligenciamiento de los certificados de nacido vivo y de defunción en físico, a la gestión en tiempo real de las certificaciones en medios magnéticos, buscando reducir de manera significativa el tiempo de obtención, análisis y producción estadística de datos de los hechos vitales de nacimientos y defunciones.
Objetivo:	Realizar la gestión en tiempo real de las certificaciones de nacimiento y defunciones de la E.S.E.
Características técnicas:	Servicio ofrecido por el ministerio de Salud, con asignación de gestión a la E.S.E, con el fin de realizar las certificaciones en tiempo real de los nacimientos y defunciones en el Hospital.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 –407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	
Código:	GIS048
Versión:	2.0
Descripción:	MIPRES es una herramienta tecnológica que permite a los profesionales de salud reportar la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios.
Objetivo:	Mipres es el aplicativo en línea desarrollado por la cartera de Salud para que los médicos prescriban medicamentos que no pueden ser pagados a través de la Unidad de Pago por Capitación (UPC), es decir, lo que solía llamarse No POS.
Características técnicas:	Desde el 1 de diciembre de 2016, el Ministerio de Salud y Protección Social implementó Mi Prescripción (Mipres), una herramienta tecnológica diseñada para prescribir servicios y tecnologías no incluidos en el Plan de Beneficios a los afiliados del régimen Contributivo
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 –407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Ultra VNC
Código:	GIS049
Versión:	1.0
Descripción:	UltraVNC es un software libre de escritorio remoto bajo Microsoft Windows mediante protocolo de comunicaciones VNC, que permite visualizar la pantalla de otra computadora en la pantalla del usuario. El programa permite el uso del ratón y del teclado para controlar otro computador remotamente.
Objetivo:	Permitir el soporte de forma remota a usuarios internos del Hospital Manuel Uribe Ángel
Características técnicas:	La aplicación usa el protocolo VNC La instalación se realiza por medio de un archivo .exe para cada cliente
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 - 265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99%
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Asistencia Rapida
Código:	GIS050
Versión:	1.0
Descripción:	Asistencia rápida es una característica de Windows 10 que permite al usuario ver o controlar un ordenador Windows remoto a través de una red o de Internet para resolver problemas sin tocar directamente la unidad. Se basa en el protocolo de escritorio remoto
Objetivo:	Permitir el soporte de forma remota a usuarios internos y externo del Hospital Manuel Uribe Angel
Características técnicas:	La aplicación usa el protocolo RDP Esta preinstalada en el sistema operativo Windows 10 y posterior
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 - 265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99%
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 PANTALNET S.A.S. SOLUCIONES PARA UN MEJOR SERVICIO SIGTURNOS Sistema de Turnos
Código:	GIS051
Versión:	1.0
Descripción:	PANTALNET es una Aplicación para la administración de turnos de pacientes en un servicio. Los turnos son entregados por medio de un ficho impreso y se visualiza el llamando en una pantalla. El sistema permite la administración de usuarios, perfiles, servicios y módulos.
Objetivo:	Gestionar los turnos de pacientes de diferentes servicios, tales como: Imagenología, Consulta externa, Laboratorio y Trámites
Características técnicas:	Aplicación web – puede ser accedida desde cualquier navegador web. Base de datos en SQL Server Atril de turno con pantalla Táctil e impresora térmica para la asignación de turnos Cada pantalla donde se visualizan los turnos tiene un NUC el cual se conecta por HDMI al televisor o monitor
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte NIVEL 1: Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 - 265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 6 X 8 Soporte NIVEL 2:
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 The Industry Standard In IT Infrastructure Monitoring NAGIOS
Código:	GIS052
Versión:	1.0
Descripción:	Nagios es un sistema de monitorización de redes ampliamente utilizado, de código abierto, que vigila los equipos y servicios que se especifiquen, alertando cuando el comportamiento de los mismos no sea el deseado.
Objetivo:	Monitorizar la infraestructura de la E.S.E Hospital Manuel Uribe Angel
Características técnicas:	Aplicación Web - puede ser accedida desde cualquier navegador web Archivos de configuración de equipos a monitorizar se guardan en el mismo servidor No se tiene base de datos SQL Requiere Sistema operativo del servidor a 64 bit
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 - 265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 5 x 8
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99%
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Backup
Código:	GIS053
Versión:	1.0
Descripción:	Veeam Backup & Replication es una aplicación de respaldo patentada desarrollada por Veeam para entornos virtuales creados en hipervisores VMware vSphere, Nutanix AHV y Microsoft Hyper-V.
Objetivo:	Realizar respaldo de Servidores, bases de datos e información de la E.S.E Hospital Manuel Uribe Angel
Características técnicas:	Compatible con: VMware - Hyper-V - Windows - Linux - MacOS - Nutanix AHV - UNIX Nube: AWS - Azure - Office365 - Nube de IBM - Google Cloud Aplicaciones: Exchange - Active Directory - SharePoint - Oracle - SAP - Kubernetes Almacenamiento: HPE - Cisco - Lenovo - NetApp - IBM - Nutanix - PureSotre
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 - 265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 OCSInventory
Código:	GIS054
Versión:	1.0
Descripción:	OCS Inventory (Open Computer and Software Inventory Next Generation) es un software libre que permite gestionar el inventario de activos de TI. OCS-NG recopila información sobre el hardware y software de equipos que hay en la red que ejecutan el programa de cliente OCS
Objetivo:	Recopila información sobre el hardware y software de equipos que hay en la red que ejecutan el programa de cliente OCS
Características técnicas:	Aplicación Web - puede ser accedida desde cualquier navegador web Requiere sistema operativo Linux para la instalación de la aplicación servidor, adicional requiere PHP, MySQL y Apache
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 264 - 265 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 5 X 8
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Previo aviso a equipo de infraestructura de TI
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Panacea
Código:	GIS055
Versión:	1.0
Descripción:	Aplicación Web para la Gestión de Clínicas y Hospitales, desarrollada bajo el cumplimiento de la normatividad colombiana, que permite integrar la Gestión Clínica, Administrativa, Financiera y Contable de una institución.
Objetivo:	Sistema de información inactivo, usado solo para Consulta de historias clínicas
Características técnicas:	Aplicación Web - puede ser accedida desde cualquier navegador web Base de datos en SQL Server Lenguaje ASP.net
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 –407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 70% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Vue PACS
Código:	GIS056
Versión:	1.0
Descripción:	Sistema de administración de imagenología – ayudas diagnósticas, gestión de exámenes de Rayos X, Tomografías, Ecografías.
Objetivo:	Gestión completa y consolidada para adquisición, lectura y distribución de exámenes radiológicos
Características técnicas:	Aplicación Web – Se debe abrir con el navegador Internet Explorer Sistema operativo del servidor: Windows Server 2019 Versión 12.2.6.3000020
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte NIVEL 1: Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 - 407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Soporte NIVEL 2: Philips eService https://eservice.philips.com/Account/Login?returnUrl=%2F018000125544 ayudahealthit@philips.com
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Vue Motion
Código:	GIS057
Versión:	1.0
Descripción:	Software de visualización de imágenes e informes para los servicios asistenciales
Objetivo:	Permitir la visualización de imágenes y lectura de estudios radiológicos realizados a pacientes
Características técnicas:	Servicio Web Lenguaje .net
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte NIVEL 1: Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 - 407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Soporte NIVEL 2: Philips eService https://eservice.philips.com/Account/Login?returnUrl=%2F018000125544 ayudahealthit@philips.com
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 EIS
Código:	GIS058
Versión:	1.0
Descripción:	Sistema que realiza la integración del sistema Vue PACS con sistema SERVINTE de Gestión Clínica de la E.S.E Hospital Manuel Uribe Angel
Objetivo:	Integrar el sistema Vue PACS con SERVINTE
Características técnicas:	Comunicación entre sistemas por medio de HL7 HL7: Conjunto de estándares para facilitar el intercambio electrónico de información clínica; que utiliza una notación formal del lenguaje unificado de modelado y un metalenguaje extensible de marcado con etiquetas.
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte NIVEL 1: Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 - 407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Soporte NIVEL 2: Philips eService https://eservice.philips.com/Account/Login?returnUrl=%2F018000125544 ayudahealthit@philips.com
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 Speech
Código:	GIS059
Versión:	1.0
Descripción:	Sistema administrador de licencias para uso de la funcionalidad de dictado por voz de lectura de exámenes
Objetivo:	Asignar licencias para uso del dictado por voz de lectura de exámenes
Características técnicas:	Sistema operativo de servidor: Windows Server 2019
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte NIVEL 1: Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 - 407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Soporte NIVEL 2: Philips eService https://eservice.philips.com/Account/Login?returnUrl=%2F018000125544 ayudahealthit@philips.com
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	 MyVue
Código:	GIS059
Versión:	1.0
Descripción:	Sistema para consulta de exámenes radiológicos de pacientes. Sistema publicado en internet para poder ser consultado desde cualquier lugar
Objetivo:	Permitir el acceso a pacientes a sus exámenes de radiología
Características técnicas:	Aplicación Web Sistema operativo de servidor: Windows Server 2019
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte NIVEL 1: Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 - 407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 593 23 93 Horario de soporte al servicio: 7 x 24 Soporte NIVEL 2: Philips eService https://eservice.philips.com/Account/Login?returnUrl=%2F018000125544 ayudahealthit@philips.com
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 99% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.
Indicador:	N/A

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Sistemas de Información	arcserve® Backup
Código:	GIS059
Versión:	1.0
Descripción:	Soluciones de protección, replicación y recuperación de datos para grandes y medianas empresas.
Objetivo:	Sistema de información inactivo, usado solo para Consulta de Backups en cintas Lto3
Características técnicas:	Sistema operativo de servidor: Windows Server 2012 R2 Arcserve Backup r17.5 SP1 (Build 8021) Arcserve Unified Data Protection (Aplicación Web) Version: 6.5.4175 Update 4 Build 1223 Base de datos en SQL Server
Categoría:	Sistemas de Información
Responsable:	Gestión de la información
Usuario objetivo:	Usuarios red de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Angel.
Horario prestación del servicio:	24 horas
Contacto de soporte:	Soporte al Servicio: Gestión de la información, Ext. 135 - 407 GLPI desde la red institucional: http://glpi/glpi Correo: soportemua@hospitalmua.gov.co Celular: 310 592 59 84 Horario de soporte al servicio: 7 x 24
Acuerdos de nivel de servicio:	Disponibilidad: 70% Calendario de Mantenimiento: Sujeto a programación previo aviso a equipo de infraestructura de TI
Indicador:	N/A

10. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN

Este documento será publicado en la intranet de la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel, con el fin de que cualquier usuario con acceso a la misma lo pueda consultar cada vez que este lo requiera.

MANUAL CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC



11. MECANISMOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de los servicios anteriormente descritos se realiza a través de los indicadores de gestión

DGI001 - Porcentaje de solicitudes de tecnología e información solicitadas y cerradas en el mismo periodo.

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

G.ES.04 Guía para la definición del catálogo de servicios de TI - <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html>

13. BIBLIOGRAFÍA

<https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>.

<http://www.maximavelocidad.gov.co/647/w3-channel.html>

<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-channel.html>