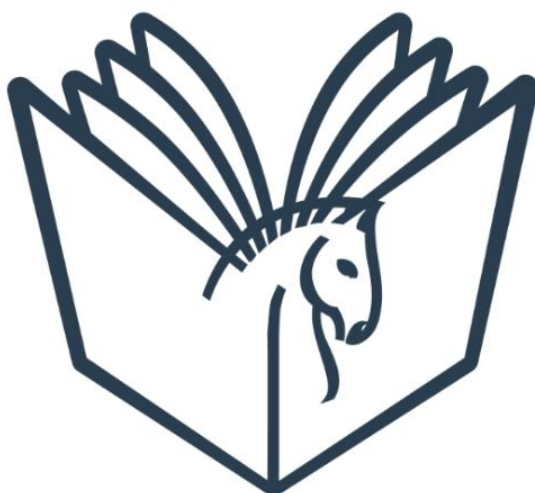


PARAMETRIZACIÓN ANS

- Acuerdos de Nivel de Servicios -



BIBLORED
Red Distrital de Bibliotecas Públicas
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Gestión TIC

2025

	Red Distrital de Bibliotecas Públicas BIBLORED - GESTIÓN TIC	VERSIÓN ACTUAL 27/02/2025
	PARAMETRIZACIÓN ANS	CÓDIGO: PRANS001

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

<u>1.</u>	OBJETIVO
<u>2.</u>	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
<u>3.</u>	DEFINICIONES
<u>4.</u>	DESCRIPCIÓN
<u>4.1</u>	Descripción Acuerdos de Niveles de Servicio
<u>4.2</u>	Diagrama de flujo Gestión Incidencias y Requerimientos CST
<u>4.3</u>	Categorización Servicio de Soporte

	Red Distrital de Bibliotecas Públicas BIBLORED - GESTIÓN TIC	VERSIÓN ACTUAL 27/02/2025
	PARAMETRIZACIÓN ANS	CÓDIGO: PRANS001

TABLA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	AUTOR
Versión 1.0	23/01/2017	Catherine Bolaños
Versión 1.1	14/05/2019	Catherine Bolaños
Versión 1.2	09/06/2021	Cristian Martínez
Versión 1.3	17/06/2024	Brayan Chitiva
Versión 1.4	27/02/2025	Julian Andres Silva Rubio
Versión 1.5	03/07/2025	Juan Sandoval

MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ	Original COPIAS O MODIFICACIONES A ESTÉ DOCUMENTO DEBEN SER SOLICITADAS AL GRUPO DE GESTIÓN TIC
Juan Carlos Sandoval PROF. SENIOR GESTION TIC Fecha Modificación: 02/07/2025	Harold Vidal García PROF. COORDINADOR GESTION TIC Fecha revisión: 16/07/2025	Harold Vidal García PROF. COORDINADOR GESTION TIC Fecha revisión: 16/07/2025	

PARAMETRIZACIÓN ANS

1. OBJETIVO

Evaluar y gestionar los niveles de calidad de los servicios entregados por el Área Gestión TIC basados en los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS), aportando valor a los usuarios internos y externos de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas - BibloRed, basados en las mejores prácticas de ITIL.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El alcance de ANS cubre los requerimientos existentes, las posibles modificaciones y los futuros. Este procedimiento aplica para todos los colaboradores del Área Gestión TIC– BibloRed y los contratados con terceros.

3. DEFINICIONES

Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS): Contrato en el que se estipulan de mutuo acuerdo los niveles de un servicio en función a calidad, tiempo, responsabilidad y tiempo de respuesta de la solución a la solicitud.

Actividad Planificada: Muestra a detalle todos los cambios aprobados para su implementación con sus respectivas fechas. (Ej. Actualizaciones, mantenimientos, etc.).

Ambiente: Recopilación de hardware, software, redes de comunicación y procedimientos que trabajan de forma conjunta para proveer el servicio prestado.

Administración de la Disponibilidad: Una vez realizado el acuerdo (Actividad Planificada), la Mesa de Ayuda deberá comunicar a los colaboradores interesados cuando no se podrá disponer de los servicios que estén relacionados con los cambios planeados, a través de los medios más efectivos dentro de la organización (Correo Institucional, Contacto Telefónico).

Cambio: Modificación adicional aprobada sobre la línea base (hardware, software, red, aplicación, sistema, o documentación).

Cambios Normales: Se refiere a las solicitudes cotidianas que no implican una afectación significativa en la prestación del servicio.

Cambios Urgentes: Son solicitudes de cambio, que por su naturaleza pueden provenir de un incidente o problema de alto impacto y que afecte gravemente los niveles de servicio.

Cierre del Servicio: Acción que se efectúa, cuando un usuario está satisfecho por la resolución del incidente o del requerimiento que solicitó.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Infraestructura de TI: La suma de los activos de la organización de TI como; hardware, software, facilidades de telecomunicación de datos, procedimientos y documentación.

ITIL: Librería de Infraestructura de Tecnologías de la Información, es un conjunto de buenas prácticas para la Gestión de los Servicios de TI, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las operaciones relacionadas con las mismas.

Mesa de Servicios/Centro de Soporte Tecnológico BIBLORED (CST): Se constituye en el punto único de recepción de solicitudes de TI entre los usuarios y el Área de Sistemas y Tecnología.

Prioridad: Secuencia con la que un problema o incidente se resuelve, basado en impacto y urgencia.

Problema: Causa principal desconocida de uno o varios incidentes.

Proceso: Serie de acciones, actividades, cambios, etc., interconectadas con el fin de satisfacer o conseguir un objetivo.

Requerimiento de Servicios: Cada servicio que no sea una falla provista por la infraestructura de TI.

Soporte Remoto: Incidente o problema solucionado sin la necesidad de presencia física de un integrante del staff de soporte. **Nota:** Esta modalidad minimiza el tiempo de falla, por lo que ayuda a minimizar el costo efectivo de falla.

Tiempo de Caída: Periodo de tiempo que un servicio o dispositivo está fuera de servicio, dentro de los tiempos de servicio acordados.

Seguimiento de Casos: Procedimiento para asegurar que todas las solicitudes registradas en la herramienta GLPI sean atendidas por parte del Área de Sistemas y Tecnología. Incluyendo el análisis, toma de decisiones, sujeción, aprobación, implementación y post-implementación del cambio. **(Control de Cambio).**

Usuario: Persona, interna o externa, que realiza las solicitudes de servicio a través de la Mesa de Ayuda.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Descripción Acuerdos de Niveles de Servicio

A continuación, se presenta (Tabla 1), con las ANS creadas en la herramienta GLPI, su tiempo máximo de solución, descripción y comentarios.

Descripción ANS			
Tiempo Máx. Solución	Nombre ANS	Descripción	Comentarios
(Requerimiento Operativo Básico tiempo de solución inferior a 20 minutos)	ROB1	Este Acuerdo de Nivel de Servicio refiere a requerimientos que no afectan la operación, como asesorías en todas sus ramas, levantamiento de información, limpieza lógica, actualización de software y plugins entre otros.	Se atenderá de forma inmediata independiente del origen de la solicitud (teléfono, correo, chat o personal), por medio de conexión remota y/o atención telefónica. En caso que el requerimiento requiera un mayor nivel de atención este se escalará.
(Requerimiento Operativo Básico tiempo de solución de 30 minutos a 4 horas)	ROB2	Este Acuerdo de Nivel de Servicio refiere a requerimientos que no afectan la operación normal de la entidad, adicional para su solución es necesario una solicitud previa y disposición del tiempo de terceros como Backups, capacitaciones, movimiento equipos, administración. usuarios y perfiles entre otros	Se asignará por CST a través de la herramienta GLPI, a partir del momento de la asignación se iniciará a contar con el tiempo de respuesta.
(Requerimiento Operativo Básico tiempo de solución de 30 minutos a 8 horas)	ROB3	Este Acuerdo de Nivel de Servicio refiere a requerimientos que no afectan la operación normal de la entidad, y son programados de manera previa para su ejecución como acompañamientos, masivos, visitas técnicas y extraordinarias, Backups server entre otros.	Se asignará por CST a través de la herramienta GLPI en el momento de ingreso de la solicitud el tiempo correrá de acuerdo a la programación prevista.
(Requerimiento Operativo Básico tiempo de solución de 1 a 7 días)	ROB4	Este Acuerdo de Nivel de Servicio refiere a requerimientos que no afectan la operación normal de la entidad, sin embargo requieren de cambios en la estructura de las BD y por lo cual se requiere de mayor tiempo para su ejecución	Se asignará por CST a través de la herramienta GLPI, a partir del momento de la asignación se iniciará a contar con el tiempo de respuesta.
(Requerimiento Operativo Básico tiempo de solución Programado para realizarse durante el mes o supera este rango de 30 días)	ROB5	Este Acuerdo de Nivel de Servicio refiere a requerimientos que no afectan la operación normal de la entidad, son programados desde el inicio del mes o por ejecución por parte de los proveedores. Seguimientos, mantenimientos preventivos, informes mensuales, garantías entre otros.	Se asignará por CST a través de la herramienta GLPI, a partir del momento de la asignación se iniciará a contar con el tiempo de respuesta.
(Requerimiento Operativo Básico tiempo de solución Programado para realizarse y supera este rango de 30 días)	ROB6	Este Acuerdo de Nivel de Servicio refiere a requerimientos que no afectan la operación normal de la entidad, son programados desde el inicio del mes o por ejecución por parte de los proveedores. Garantías, cambio de partes entre otros.	Se asignará por CST a través de la herramienta GLPI, a partir del momento de la asignación se iniciará a contar con el tiempo de respuesta.

(Incidencia Operativa Básica tiempo de solución menor o igual a 20 minutos)	IOB1	Este Acuerdo de Nivel de Servicio refiere a aquellos Incidentes menores que afecten en menor medida la labor de los funcionarios o la prestación del servicio y de los cuales ya se cuenta con conocimientos previos para su tratamiento. Ej. reporte de fallo de dispositivos, fallo inicio de sesión, entre otros)	Se atenderá de forma inmediata independiente del origen de la solicitud (teléfono, correo, chat o personal), por medio de conexión remota y/o atención telefónica.
(Incidencia Operativa Básico tiempo de solución de 20 minutos a 4 horas)	IOB2	Este Acuerdo de Nivel de Servicio se refiere a aquellos incidentes de prioridad media (Ej. acceso al catálogo, acceso al sistema, revisión de usuarios)	Se atenderán de forma inmediata en el momento del reporte generado desde CST. En caso que la incidencia requiera un mayor nivel de atención este se escalará.
(Incidencia Operativa Básico tiempo de solución 2 a 8 horas)	IOB3	Aquellos incidentes de máxima prioridad que contienen un mayor grado de complejidad para su solución y afectan el Core de la entidad, adicional se requiere del apoyo de proveedores	Se atenderán de forma inmediata en el momento del reporte generado desde CST. En caso que la incidencia requiera un mayor nivel de atención este se escalará.

Tabla 1. Descripción Acuerdos de Niveles de Servicio

4.2 Diagrama de flujo Gestión Incidencias y Requerimientos CST

En el diagrama de flujo se encuentra graficado el paso a paso del ingreso de las solicitudes a la herramienta de gestión GLPI y su debido escalamiento.

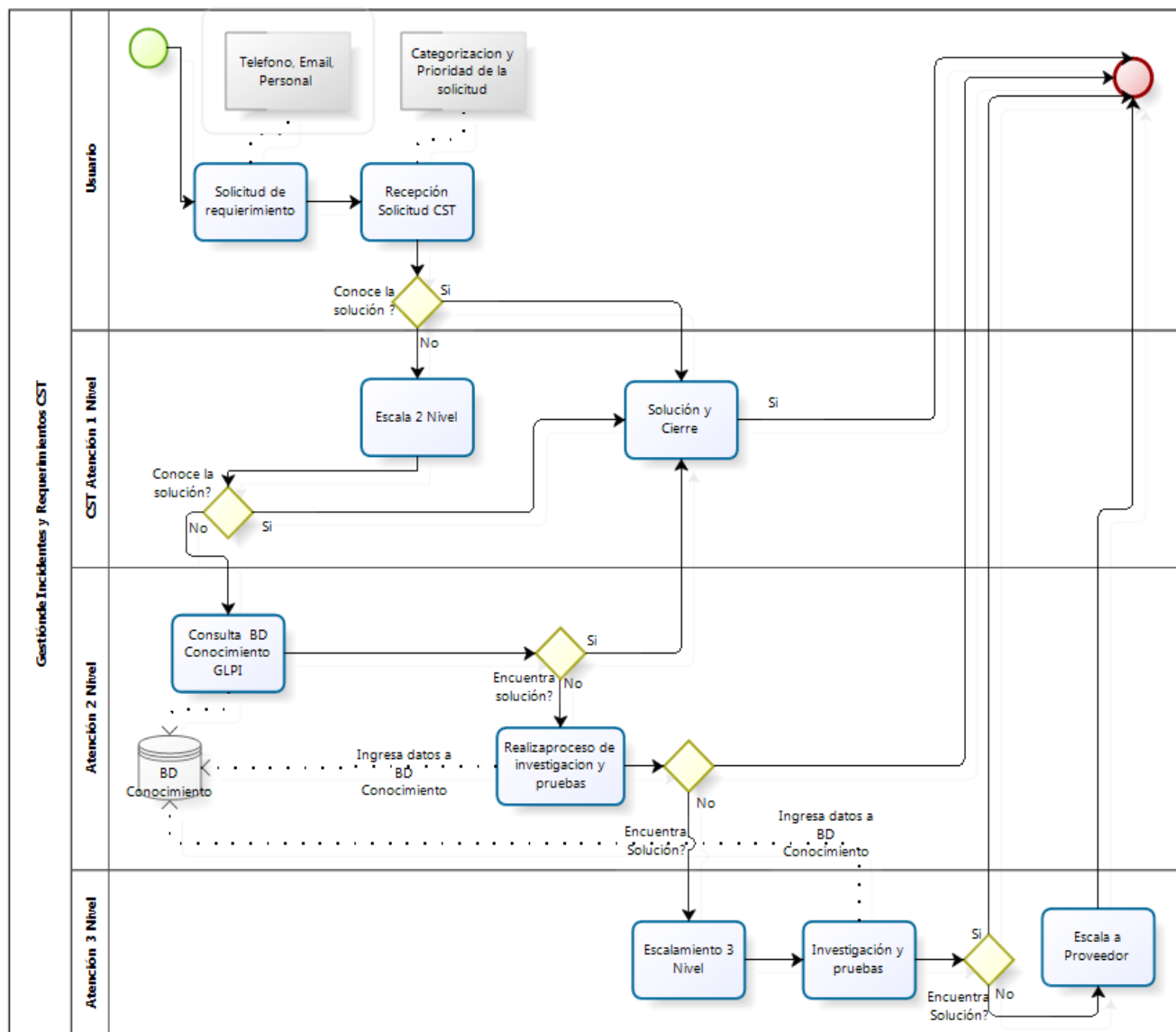


Figura 1. Mapa de Procesos Gestión Incidencias y Requerimientos CST

4.3 Categorización Servicio de Soporte

A continuación se encuentra la Tabla 2, con la descripción de cada uno de los servicios entregados por el Área Gestión TIC con una breve descripción y roles responsables.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	TIPO CASO (INCIDENCIA / REQUERIMIENTO)	PROFESIONAL/TÉCNICO ENCARGADO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (ANS)	BASE DE CONOCIMIENTO - GLPI	Tipo ANS
ACTIVIDAD PROGRAMADA	Descripción	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Acompañamiento	Acompañamiento en labores realizadas por terceros (Mantenimientos, Proveedores, Revisiones, etc.)	Requerimiento	Soporte/Profesional	Variable de 30 min a 8 horas	SOPORTE	ROB3
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Alistamiento PC	Realización programada de alistamiento de PC para el ingreso de un nuevo funcionario, o por cambio de equipo.	Requerimiento	Soporte	Variable de 30 min a 8 horas	HARDWARE	ROB3
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Backups Funcionarios	Realización programada de Backups de funcionarios. Control y mantenimiento de archivos en Backups)	Requerimiento	Soporte/Profesional	Depende de la disponibilidad del funcionario 30 min a 4 horas	SOPORTE	ROB2
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Capacitación	Capacitaciones realizadas por los funcionarios del área /Programación de las mismas	Requerimiento	Soporte/Profesional	De 30 min a 4 horas	SOPORTE	ROB2
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Información	Labores programadas que no están categorizadas en las demás descripciones. (Levantamiento información, evidencia fotográfica, entre otras	Requerimiento	Soporte/Profesional	Variable de 10 min a 20 min	SOPORTE	ROB1

ACTIVIDAD PROGRAMADA > Informes	Informe semanal de actividades que debe entregarse el día sábado al finalizar la jornada laboral o a más tardar el lunes a primera hora de la mañana siguiente.	Requerimiento	Soporte	Semanal	SOPORTE	ROB5
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Inventarios	Actualización de inventarios de dispositivos	Requerimiento	Soporte/Técnico/Profesional	Actualización de archivo inventarios relacionado a movimientos, ingresos a bodega Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	ROB1
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Inventarios > Bajas	Actualización inventarios bajas de dispositivos dañados / Obsoletos	Requerimiento	Soporte/Técnico/Profesional	Es una labor que debe ser reportada en el momento del evento que lo generó	HARDWARE	ROB1
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Inventarios > Movimiento / Traslado Equipos	Movimiento de equipos / dispositivos dentro de la biblioteca o traslados fuera de las mismas	Requerimiento	Soporte	Depende de la biblioteca (en el caso de las mayores varia de 2 a 4 horas en el formalismo de firmas en traslado entre bibliotecas mayores a locales y de barrio dependemos de transporte disponible por financiera, variable de 1 a => 5)	HARDWARE	ROB2 - Mayores
						ROB4 - Locales y de Barrio
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Mantenimientos Preventivos	Actividad realizada por terceros o por funcionario de Gestión TIC que implique limpieza de los equipos / Dispositivos	Requerimiento	Soporte/Técnico/Profesional/Proveedor	4 semanas previa generación de cronograma	HARDWARE	ROB5
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Mantenimientos Preventivos > Mensual	Limpieza lógica de equipos (Perfiles, archivos temporales, etc.)	Requerimiento	Soporte	Previsto por programación durante los lunes de cada mes (equipos usuarios públicos)	SOFTWARE	ROB5

ACTIVIDAD PROGRAMADA > Mantenimientos Preventivos > Limpieza Lógica	Limpieza lógica de equipos (Perfiles, archivos temporales, etc.)	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min por equipo	SOFTWARE	ROB1
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Masivos	Servicios de carácter masivo relacionados con hardware, software, red, instalaciones de equipos, configuraciones o actividades adicionales que impliquen un consumo alto de tiempo por la cantidad de los elementos incluidos en la solicitud.	Requerimiento	Soporte/ Técnico/Profesional	Son servicios que generalmente implican toda la jornada laboral para cumplirse Es una labor que implica tiempo de funcionarios y solicitud de permisos En jornada de Verificación Inventarios: Se estima para Biblioteca Mayor con 3 personas generación de inventario 2 a 3 días Se estima para Biblioteca Menor con 2 personas generación de inventario en 1 día	SOPORTE	ROB3
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Seguimiento	Actividades de seguimiento (Ronda) de verificación de servicios en la biblioteca	Requerimiento	Soporte	Rondas (AM, PM) Mensual	SOPORTE	ROB5
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Visita Técnica Bibliotecas Locales y de Barrio	Visita de soporte programada biblioteca	Requerimiento	Soporte	1 día	SOPORTE	ROB3
ACTIVIDAD PROGRAMADA > Visita Técnica Extraordinaria	Visita de soporte programada biblioteca de forma extraordinaria	Requerimiento	Soporte	Variable de 30 min a 8 horas	SOPORTE	ROB3
ANTIVIRUS	Casos relacionados con el antivirus	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS

ANTIVIRUS > Actualización (Fallo, Verificación)	Actualización de antivirus en equipos por equipos, no masivo	Requerimiento	Soporte	Max 20 min	SOPORTE	ROB1
ANTIVIRUS > Amenaza	Virus encontrados en equipos	incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOPORTE	IOB1
ANTIVIRUS > Configuración	Configuración antivirus, escaneos programados, tiempo real, etc.	Requerimiento	Soporte	Depende de la disponibilidad del equipo Variable de 30 min a 4 horas	SOPORTE	ROB2
ANTIVIRUS > Instalación/Desinstalación	Instalación / Desinstalación antivirus equipo	Requerimiento	Soporte	Depende de la disponibilidad del equipo máx. 20 min	SOPORTE	ROB1
CITRIX	Casos relacionados con la plataforma de virtualización Citrix	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
CITRIX > Administración Granja Servidores	Administración granja servidores Virtualización (redes, software, configuraciones, actualizaciones, etc.)	Requerimiento	Profesional Redes	1 día	VIRTUALIZACION	ROB3
FORTINET	Casos relacionados con la seguridad perimetral	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
FORTINET > Administración de Puertos	Administración puertos dispositivos seguridad perimetral	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	De 30 min a 4 horas	SEGURIDAD	ROB2
FORTINET > Administración VPN	Administración VPN (Sistemas y proveedores)	Requerimiento	Profesional Redes	De 30 min a 4 horas	SEGURIDAD	ROB2
FORTINET > Asignación Ancho de Banda	Ampliación, segmentación, asignación de ancho de banda (principalmente por eventos, streaming, etc.)	Requerimiento	Profesional Redes	De 30 min a 4 horas	REDES	ROB2
FORTINET > Fallo Conexión	Fallo conexión dispositivos seguridad perimetral	Incidencia	Profesional TIC/Profesional Redes	De 30 min a 4 horas	REDES	IOB2
FORTINET > Filtro de Contenido	Filtrado de recursos en red	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	De 30 min a 4 horas	SEGURIDAD	ROB2

HARDWARE	Casos relacionados con equipos / dispositivos de carácter físico	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
HARDWARE > Asesorías	Asesoría sobre el manejo de equipos / dispositivos	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	ROB1
HARDWARE > Board	Diagnostico Fallo Board	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Disco Duro	Diagnostico Fallo disco duro interno	Incidencia	Soporte	2 horas	HARDWARE	IOB2
HARDWARE > Discos Externos	Diagnostico Fallo discos externos USB	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Fuente	Diagnostico Fallo fuente equipo	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Garantías	Gestión garantías equipos / dispositivos	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Procesos	Depende de los tiempos de respuesta del Proveedor (de 15 días hábiles diagnóstico a 2 meses Correctivo)	HARDWARE	ROB6
HARDWARE > Instalación Repuestos	Instalación repuestos equipos	Requerimiento	Soporte	4 horas en Mayores si contamos con existencias	HARDWARE	ROB2 - Mayores
				En menores dependemos de transportes por financiera		ROB4 - Locales y de Barrio
HARDWARE > Lectores de Código de Barras	Fallo lector código de barras (Configuración, Arreglos Básicos)	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Memoria RAM	Fallo memoria RAM	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Monitor	Fallo monitor	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Mouse	Fallo mouse	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Puertos	Fallo puertos equipo (Red, periféricos)	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1

HARDWARE > Reporte Impresora	Reporte impresora (Fallo físico, lógico o daño de cabezal de impresión)	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Reporte PC	Reporte Fallo PC	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Reporte Periféricos	Fallo de los dispositivos periféricos (Parlantes, micrófonos, etc.)	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Reporte Portátil	Fallo portátil (Audio, pantalla, adaptador, equipo, teclado, trackpad, etc.)	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Reporte Thin Client	Fallo cliente liviano	Incidencia	Soporte	De 30 min a 4 horas	HARDWARE	IOB2
HARDWARE > Scanner	Fallo Scanner	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Solicitud Repuestos	Solicitud repuestos faltantes	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Procesos	Depende de la existencia del repuesto en las bibliotecas y del transporte brindado por Financiera	HARDWARE	ROB5
HARDWARE > Teclado	Fallo Teclado	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
HARDWARE > Unidad de CD/DVD	Fallo unidad CD/DVD	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	HARDWARE	IOB1
REDES	Casos redes que no se encuentren subcategorizados.	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
REDES > Asesorías	Asesorías red (Consultas, dudas páginas bloqueadas, NO se brindan conceptos técnicos como ancho de banda, etc.)	Requerimiento	Soporte/Profesional	Variable de 10 min a 20 min	REDES	ROB1
REDES > Caída Internet	Caída red biblioteca	Incidencia	Soporte	Diagnóstico por soporte de 10 a 20 minutos	REDES	IOB1

			Profesional TIC/Profesional Redes	Reporte a IPS y Seguimiento depende de ingenieros redes Hasta 2 días	REDES	IOB3
REDES > Conexión inalámbrica WIFI	Reporte / Fallo conexión inalámbrica	Incidencia	Soporte/Profesional TIC/Profesional Redes	Variable de 10 min a 20 min	REDES	IOB1
REDES > Conexión inalámbrica WIFI > Administración AP	Modificaciones sobre Access Point	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	De 30 min a 60 min	REDES	ROB2
REDES > Conexiones Físicas	Fallo conexión por cableado	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	REDES	IOB1
REDES > Falla Direccionamiento	Fallo conexión por configuración	Incidencia	Soporte/Profesional Redes	Variable de 10 min a 20 min	REDES	IOB1
REDES > Otros	Datos, Reportes, Informes redes	Incidencia	Profesional Redes	Variable de 20 min a 8 horas	REDES	IOB3
REDES > Recursos Compartidos	Configuración de carpetas compartidas, unidades en red, Impresoras y demás	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOPORTE	IOB1
REDES > Router	Casos relacionados con enrutamiento	Requerimiento	Profesional Redes/ISP	2 a 3 días	REDES	ROB3
REDES > Router > Generación de ACL	Generación / Modificación ACL de enrutamiento	Requerimiento	Profesional Redes/ISP	De 30 min a 8 horas	REDES	ROB3
REDES > Switches	Casos relacionados con fallo de puertos, o aquellos que no estén en otra subcategoría	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	De 30 min a 4 horas	REDES	ROB2
REDES > Switches> Cambio de VLAN	Cambio VLAN puerto de conexión	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	Variable de 10 min a 20 min	REDES	ROB1
REDES > Switches > Configuración	Configuración Switches, reglas	Requerimiento	Profesional Redes	De 30 min a 60 min	REDES	ROB2
REDES>Organizació n cableado	Organización del cableado por cambio de puestos o puestos nuevos	Requerimiento	Técnico Redes	De 30 min a 4 horas	REDES	ROB2
REDES>Mantenimie nto Rack	Organización del cableado en rack	Requerimiento	Técnico Redes	En biblioteca local o Barrio hasta 8 horas	REDES	ROB2

				En mayores de 5 a 6 días	REDES	ROB4
SERVIDORES	Casos relacionados con servidores (Dominio, Wsus)	Tipo de Solicitud	Asignado		Categoría	Tipo ANS
SERVIDORES > Administración Correo Institucional (crear, eliminar, etc.)	Creación, modificación y eliminación Correos	Requerimiento	Profesional Procesos	Variable de 20 min a 4 horas	SERVIDOR ES	ROB2
SERVIDORES > Administración Usuarios Dominio (crear, eliminar, bloquear, etc.)	Creación, modificación y eliminación Usuarios de dominio	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	Variable de 20 min a 4 horas	SERVIDOR ES	ROB2
SERVIDORES > Backups	Respaldo de seguridad servidores (Virtuales o físicos)	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	1 día	SERVIDOR ES	ROB3
SERVIDORES > Creación de Políticas de Grupo	Creación políticas de grupo (Bibliotecas mayores)	Requerimiento	Profesional Redes	4 horas	SERVIDOR ES	ROB2
SERVIDORES > Fallo Inicio de Sesión	No puede iniciar sesión de usuario en equipo	Incidencia	Soporte/Profesional	Variable de 10 min a 20 min	SERVIDOR ES	IOB1
SERVIDORES > Fallo Servidor	Fallo funcionamiento servidor (Físico y virtual)	Incidencia	Profesional Redes	1 día	SERVIDOR ES	IOB3
SERVIDORES > Mantenimiento	Mantenimiento servidores (Físico y Virtual)	Requerimiento	Profesional TIC/Profesional Redes	1 día	SERVIDOR ES	ROB3
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Casos relacionados con herramientas desarrolladas	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
SISTEMAS DE INFORMACION > Afiliación en Línea	Casos relacionados con afiliaciones en línea	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	Variable de 10 min a 20 min	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB1
SISTEMAS DE INFORMACION > Afiliación en Línea > Actualización	Actualización herramienta	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	De 30 min a 6horas	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB2

SISTEMAS DE INFORMACION > Afiliación en Línea > Administración de Usuarios (crear, eliminar, etc.)	Administración usuarios Afiliación en línea (Funcionarios, registros usuarios públicos)	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	Variable de 20 min a 4 horas	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB2
SISTEMAS DE INFORMACION > Afiliación en Línea > Fallo de Acceso	Fallo de acceso a la herramienta de afiliaciones	Incidencia	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	Variable de 10 min a 20 min	SISTEMAS DE INFORMACION	IOB1
SISTEMAS DE INFORMACION > Afiliación en Línea > Modificaciones	Modificaciones en la herramienta de Afiliación en línea	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	El cambio puede demorar hasta 1 Semana	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB4
SISTEMAS DE INFORMACION > Viabilidad nuevo aplicativo	Respuesta sobre viabilidad o rechazo en la generación de un nuevo aplicativo, herramienta o sistema de información	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	Concepto máx. 8 días hábiles a partir de la solicitud	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB4
SISTEMAS DE INFORMACION > Herramienta Conteo>Modificaciones	Modificaciones en la herramienta de Conteo		Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	El cambio puede demorar hasta 1 Semana	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB4
SISTEMAS DE INFORMACION > Herramientas en línea	Herramientas en línea (Alfabetización informática, Referencia en línea, Pregúntele al bibliotecólogo, Herramienta de inventarios)	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	Variable de 20 min a 4 horas	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB2
SISTEMAS DE INFORMACION > Herramientas en línea > Administración de Usuarios	Crear / modificar / eliminar usuarios de la herramienta en línea. Tanto funcionarios como usuarios públicos	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	Variable de 20 min a 4 horas	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB2
SISTEMAS DE INFORMACION > Herramientas en	Modificación, mejoras a las que haya lugar para las herramientas en línea	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	8 días	SISTEMAS DE	ROB4

línea > Modificaciones					INFORMACION	
SISTEMAS DE INFORMACION > Afiliación en Línea > Normalización Registros	Generar la normalización de los registros ingresados en las ferias de carnetización efectuadas por las bibliotecas	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	2 días	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB4
SISTEMAS DE INFORMACION > Herramientas en línea > Solicitudes Adicionales (reportes, etc.)	Solicitudes de reportes / Listados / Consultas	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	2 días	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB4
SISTEMAS DE INFORMACION > SINBAD > Administración de Usuarios	Crear / modificar / eliminar usuarios de la herramienta, Colaboradores y Secretaria	Requerimiento	Contratista/Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	Variable de 20 min a 4 horas	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB2
SISTEMAS DE INFORMACION > SINBAD > Modificaciones	Modificación, mejoras a las que haya lugar para las herramienta	Requerimiento	Contratista/Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	El cambio puede demorar hasta 1 Semana	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB4
SISTEMAS DE INFORMACION > Visitas Guiadas	Herramienta de visitas guiadas	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	De 30 min a 4 horas	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB2
SISTEMAS DE INFORMACION > Visitas Guiadas > Actualización	Actualización herramienta visitas guiadas	Requerimiento	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	El cambio puede demorar hasta 1 Semana	SISTEMAS DE INFORMACION	ROB4
SISTEMAS DE INFORMACION > Visitas Guiadas > Fallo de Acceso	Fallo de acceso a la herramienta visitas guiadas	Incidencia	Profesional Desarrollo / Técnico Desarrollo	De 30 min a 2horas	SISTEMAS DE INFORMACION	IOB2
SOFTWARE	Casos relacionados con software	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS

SOFTWARE > Asesorías	Asesorías software Manejo, Conceptos básicos, Funcionamiento	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Ciber	Instalación y configuración	Requerimiento	Soporte	De 30 min a 4 horas	SOFTWARE	ROB2
SOFTWARE > Ciber > Fallo Conexión	Fallo conexión equipo servidor / Equipos cliente	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	IOB1
SOFTWARE > Microsoft Office	Casos relacionados con Office que no estén subcategorizados	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Microsoft Office > Fallo Office	Fallo Office	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	IOB1
SOFTWARE > Microsoft Office > Instalación Office	Instalación Office	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Microsoft Outlook	Casos relacionados con Outlook que no estén subcategorizados	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Microsoft Outlook > Backup PST	Respaldo PST	Requerimiento	Soporte	Depende de la disponibilidad del funcionario 30 min a 4 horas	SOFTWARE	ROB2
SOFTWARE > Microsoft Outlook > Certificado de Seguridad	Instalación certificados seguridad	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	IOB1
SOFTWARE > Microsoft Outlook > Configuración Cuenta Correo	Configuración cuenta correo en Outlook	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Microsoft Outlook > Fallo Conexión POP/SMTP	Fallo conexión correo POP / IMAP	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	IOB1
SOFTWARE > Microsoft Windows	Casos relacionados con Windows que no estén subcategorizados	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1

SOFTWARE > Microsoft Windows > Actualización Windows	Actualización Windows (Parches, Fuentes, demás)	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Microsoft Windows > Instalación / Fallo Windows	Instalación / Fallo Windows	Incidencia	Soporte	De 30 min a 4 horas	SOFTWARE	IOB2
SOFTWARE > Otros Aplicativos	Otros aplicativos que no corresponden a las subcategorías	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Otros Aplicativos > Actualización Aplicativo	Actualización aplicativos distintos a Sistema operativo, ofimática o antivirus	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Otros Aplicativos > Actualización Plugins	Actualización plugins (Java, Flash, Shockwave, Solero)	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
SOFTWARE > Otros Aplicativos > Eliminación Aplicativo	Desinstalación Software no permitido	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	IOB1
SOFTWARE > Otros Aplicativos > Instalación Aplicativo	Instalación aplicativo	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOFTWARE	ROB1
TELEFONÍA IP	Casos relacionados con Telefonía VoIP	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
TELEFONIA IP > Administración Perfiles	Administración perfiles (Local, Servicios, Celular, demás)	Requerimiento	Profesional TIC	De 30 min a 4 horas	REDES	ROB2
TELEFONIA IP > Administrar Extensiones	Creación/Eliminación extensiones	Requerimiento	Profesional TIC	De 30 min a 4 horas	REDES	ROB2
TELEFONIA IP > Asesoría	Asesoría telefónica (Información Permisos, perfiles, uso de dispositivo, etc.)	Requerimiento	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOPORTE	ROB1

TELEFONIA IP > Configuración Teléfono	Configuración teléfono (Extensión, red, configuraciones básicas, usuarios restringidos, etc.)	Requerimiento	Soporte	1 hora	SOPORTE	ROB2
TELEFONIA IP > Creación Contraseña Llamadas Celular	Creación contraseñas llamada celular / local	Requerimiento	Profesional TIC	De 30 min a 4 horas	REDES	ROB2
TELEFONIA IP > Falla Conexión del Servidor / Troncal Proveedor	Falla conexión con servidor VoIP o caída en la troncal	Incidencia	Profesional TIC	1 día	REDES	IOB3
TELEFONIA IP > Fallo Teléfono	Fallo dispositivo	Incidencia	Soporte	Variable de 10 min a 20 min	SOPORTE	IOB1
TELEFONIA IP > Mantenimiento preventivo	Actividad realizada por terceros que implique limpieza lógica o física de los equipos / Dispositivos	Requerimiento	Soporte/Profesional redes/Proveedor	De 30 min a 8 horas	REDES	ROB3
SISTEMA BIBLIOGRAFICO	Casos relacionados con sistema bibliográfico	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Administración de Usuarios (crear, eliminar, reinicio, etc.)	Crear / modificar / eliminar usuarios de la base bibliográfica. Tanto funcionarios como usuarios públicos (desde Pergamum, NO Afiliación en línea)	Requerimiento	Profesional Bibliográfico	1 día	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	ROB3
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Fallo Aplicativo Cliente	Fallo funcionamiento cliente Pergamum. No es un fallo masivo	Incidencia	Soporte	Diagnóstico de 30 min a 4 horas	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	IOB2
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Fallo Servidor	Fallo servidor Pergamum, es una falla masiva.	Incidencia	Profesional Bibliográfico	1 día	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	IOB3
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Instalación	Instalación de software Pergamum	Requerimiento	Soporte/Profesional Bibliográfico	Variable de 10 min a 20 min	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	ROB1

SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Multa Errada	Generación de multa erradas por parte de funcionarios	Requerimiento	Profesional Bibliográfico	1 día	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	ROB3
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Inventario	Inventario del material bibliográfico	Requerimiento	Profesional Bibliográfico	2 días	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	ROB3
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Solicitudes Adicionales (reportes, etc.)	Solicitudes de reportes / listados / consultas	Requerimiento	Profesional Bibliográfico	30 min a 4 horas	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	ROB2
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Cambios en BD	Cambio de Estado material para la Base de Datos	Requerimiento	Profesional Bibliográfico	1 día	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	ROB3
SISTEMA BIBLIOGRAFICO > Migración	Migración de Pergamum versiones	Requerimiento	Profesional Bibliográfico	3 días	SISTEMA BIBLIOGRAFICO	ROB4
ANTENAS	Casos relacionados con Antenas	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
ANTENAS> Fallo	Sensor, micro pc o Eléctrico, red		Técnico redes	De una 1 a 7 días (dependiendo de la falla)	REDES	ROB1 - ROB4
ANTENAS> Mantenimientos Preventivos	Mantenimientos preventivos planificados		Técnico redes	Por punto 45 minutos	REDES	ROB1 - ROB4
AUDIOVISUAL	Casos relacionados con Audiovisual	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
AUDIOVISUAL >Garantía	Incluye casos de todo tipo de garantía para elementos audiovisuales	Requerimiento	Técnico redes	Depende de los tiempos de respuesta del Proveedor (hasta 30 días calendario)	REDES	ROB6
AUDIOVISUAL >Mantenimiento Correctivo	Actividad realizada por terceros que implique procedimientos correctivos del elemento audiovisual para su buen funcionamiento	Incendencia	Técnico redes	Depende de los tiempos de respuesta del Proveedor (hasta 30 días calendario)	REDES	ROB6

AUDIOVISUAL >Mantenimiento Preventivo	Actividad realizada por terceros que implique mantenimiento preventivo a cualquier elemento audiovisual	Requerimiento	Técnico redes	4 semanas previa generación de cronograma	REDES	ROB6
PORTAL WEB	Casos relacionados con Portal Web que no se encuentren en las subcategorías.	Tipo de Solicitud	Asignado	Tiempo solución	Categoría	Tipo ANS
PORTAL WEB > Actualización portal	Actualización portal que implique la estructura (Imagen general, presentación, actualizaciones de información, servicios, módulos)	Requerimiento	Profesional Webmaster técnico	1 día	PORTAL WEB	ROB3
PORTAL WEB > Mantenimiento portal	Modificaciones y mejoras a las que se den a lugar en el portal	incidencia	Profesional Webmaster técnico	2 horas	PORTAL WEB	ROB2
PORTAL WEB > Actualización Core Drupal	Actualización Drupal Seguridad (Intranet-Portal)	Requerimiento	Profesional Webmaster técnico	1 hora	PORTAL WEB	ROB3
PORTAL WEB > Actualización portal web > Contenidos/ Nuevas Secciones	Actualización portal de contenidos, imágenes, banner, publicaciones, etc.	Requerimiento	Profesional Webmaster técnico	1 día	PORTAL WEB	ROB3
PORTAL WEB > Administración de usuarios (crear, eliminar, etc.)	Administración de usuarios Portal (Servicios ofrecidos en portal, NO Afiliación en línea)	Requerimiento	Profesional Webmaster técnico	2 horas	PORTAL WEB	ROB2
PORTAL WEB > Backup	Backup del portal control de cambios	Requerimiento	Profesional Webmaster técnico	2 días	PORTAL WEB	ROB4
PORTAL WEB > Mantenimiento Intranet	Modificaciones y mejoras a las que se den a lugar en la intranet	incidencia	Profesional Webmaster técnico	2 horas	PORTAL WEB	ROB2

Tabla 2. Categorización Servicio de Soporte