

Ministerio de Coordinación

CÓRDOBA, 31 MAY 2021

VISTO:

El artículo 18 del Decreto N° 1615/2019 de la Estructura Orgánica del Poder Ejecutivo, ratificado por Ley N° 10.726.

Y CONSIDERANDO:

Que mediante la normativa citada se confiere a este Ministerio de Coordinación, facultades en relación a la asistencia del Poder Ejecutivo en todo lo relativo al diseño, implementación y evaluación de procesos que permitan garantizar eficiencia y transparencia en la gestión, así como particularmente, determinar los estándares informáticos de aplicación obligatoria para todos los organismos del sector público provincial, referidos a sistemas de información, hardware, sistemas operativos, aplicaciones estándar y/o a medida, desarrollo de páginas web y aplicaciones de internet, y la administración de los recursos informáticos de la Red de Gobierno.

Que dentro de los objetivos de la presente gestión de gobierno se encuentran los de promover y desarrollar acciones tendientes a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la ciudadanía, a través de programas que propendan a la mejora de los servicios que el Estado brinda,

Que en virtud de ello, y en el marco de las políticas referidas al fortalecimiento de la gestión pública, resulta necesario la implementación de un sistema de gestión de calidad, como herramienta fundamental para mejorar la prestación de servicios.

Que en virtud de que la Dirección General de Coordinación Tecnológica, dependiente entonces de Secretaría General de la Gobernación, a certificado Normas ISO 9001, y posteriormente las Norma ISO/IEC 20000, definiendo como objetivo estratégico "optimizar la administración de los recursos informáticos", tanto en el ámbito de la infraestructura tecnológica como en la seguridad informática de la Red de Gobierno y las

000071

soluciones instaladas en su Data Center.

Que con el fin de satisfacer las necesidades y aspiraciones de los organismos requirentes del servicio brindado por la Subsecretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones, maximizar la capacidad de gestión y la alta disponibilidad de nuestros servicios, surge en esta instancia la necesidad de certificar Norma ISO/IEC 20000, para la consecución del desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Servicios basados en tecnología de la información.

Que como requisito para la certificación de la Norma ISO/IEC 20000, es necesario aprobar el nuevo "Documento, de Gestión de Entrega de Servicios", a los fines de la implementación en el ámbito de la citada Subsecretaría, el cual regirá las relaciones generadas entre ésta y los distintos usuarios de la red de gobierno de las distintas jurisdicciones administrativas de la Administración Pública Provincial.

Por ello, las previsiones del Decreto N° 1615/2019, ratificados por Ley N° 10.726, y en uso de sus atribuciones;

LA MINISTRA DE COORDINACIÓN

RESUELVE

Artículo 1°

APRUÉBASE el "Documento de Gestión de Entregas de Servicios", el que como Anexo I de siete (07) fojas, forma parte integrante de la presente Resolución, a los fines de su implementación en el ámbito de la Subsecretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dependiente de este Ministerio de Coordinación y a través del cual se regirán las relaciones generadas entre la citada Subsecretaría y los distintos usuarios de la red de gobierno de las jurisdicciones administrativas de la Administración Pública

000071

Ministerio de Coordinación

Provincial.

Artículo 2º

PROTOCOLÍCESE, comuníquese a la Subsecretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Ministerio de Coordinación, dese copia y archívese.

RESOLUCIÓN

Nº 000071

GC

31 MAY 2021



Cra. Silvana Rivero
Ministra de Coordinación

1. OBJETO

La Subsecretaría de Tecnología de Información y Comunicaciones, se compromete a cumplir con las distintas cláusulas descritas en este acuerdo para garantizar la correcta prestación y entrega de los servicios a ser prestados.

Los distintos organismos de gobierno a través de sus referentes informáticos o los usuarios finales, en caso de corresponder, se comprometen a conocer los requisitos y responsabilidades necesarias para la correcta prestación de los distintos servicios ofrecidos por la SSTIyC.

2. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Servicio de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica y software de base (SAITyB):

Comprende la provisión de hardware físico, hardware virtualizado y almacenamiento; ambientes de desarrollo y producción con HA; asesoramiento y publicación de APP.

Servicio de mantenimiento del parque informático (MPIRG):

Comprende la solución de todos los pedidos de instalación, configuración, reparación y mantenimiento respecto al equipamiento informático, tanto a software como a hardware.

Servicio de mantenimiento y aprovisionamiento de la red de datos (MyARDG):

Comprende el conjunto de actividades de mantenimiento, herramientas, recursos humanos, Hardware y software conectados entre sí; con el fin de transportar datos y de esta manera compartir información dentro de toda la red de gobierno.

Servicio de mantenimiento y aprovisionamiento de la red de voz (MyARVDG):

Comprende el conjunto actividades de mantenimiento, herramientas, recursos humanos, Hardware y software conectados entre sí de tal manera que permitan comunicaciones de voz y de video.

Servicio de administración de accesos a servicios informáticos (AASI):

Comprende las pautas del control de acceso que permiten asegurar que todos los usuarios tienen exclusivamente el acceso necesario a la información para el desarrollo de sus tareas habituales dentro de la red informática y sistemas de la infraestructura tecnológica del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Servicio de gestión de usuarios (GU):

Comprende la solución de las siguientes tareas: Gestión de ABM de Usuarios, ABM de Equipos, ABM de Correo, Navegación Internet, Categorización de Sitios, File Server, Backup y Restore.

Servicio de gestión de aplicaciones (GA):

Comprende la solución de las siguientes tareas: Recepción y análisis de la documentación inicial de la arquitectura de la APP, Despliegue de ambiente de Desarrollo, Despliegue de Ambiente de Producción, Esquemas de Balanceo, Publicación en Internet del APP, Gestión de proxy de Navegación APP, Gestión Envío de Mail APP y Actualizaciones de APP.

3. PERÍODO DE VALIDEZ Y MECANISMOS DE CONTROL DE CAMBIOS DEL SLA

El periodo de validez del documento de gestión de entrega de servicios, es hasta la publicación de una nueva resolución que cambie o revoque la actual.

4. AUTORIZACIONES Y/O SOLICITUDES

Podrán solicitar los servicios descriptos todos los usuarios de la red de gobierno a través de su correspondiente referente informático o de manera directa en caso de que la repartición NO cuente con uno.

Para determinadas solicitudes es necesario contar con la autorización del referente informático o dueño de los datos, principalmente en los casos listados a continuación:

Aprovisionamiento de Infraestructura tecnológica y software de base:

- **Modificación de cuota de disco**
- **Reserva de IP**
- **Cualquier ticket relacionado a componentes de servidores y recursos virtuales.**

Mantenimiento del parque informático:

- **Clonación de puestos de trabajo**
- **Retiro de equipamiento (1)**
- **Mantenimiento Preventivo del parque Informático**

Mantenimiento y aprovisionamiento de la red de datos:

- Configuración, instalación o modificación de dispositivos de red.
- Asignación IP fijo para todos los dispositivos de red excepto puestos de trabajo.

Mantenimiento y aprovisionamiento de la red de voz:

- Configuración e instalación teléfonos IP
- Configuración e instalación de centrales telefónicas
- Categorización de llamadas salientes (2)

Administración de accesos a servicios informáticos:

- Pedido de Reglas de acceso
- Pedido de VPN

Gestión usuarios:

- Alta, baja, o modificación de usuarios de la red de Gobierno

Gestión de aplicaciones:

- Puesta en producción APP
- Publicación Internet APP
- Actualización APP
- Solicitud datos APP

En caso de que algunas de estas solicitudes sean ingresadas al sistema de gestión de tickets y no cuenten con la autorización correspondiente, el ticket será suspendido durante 15 días hábiles hasta que dicha autorización se haga presente, pasado ese periodo se cerrara el mismo por "falta de autorización".

1: El retiro de equipamiento va a estar acompañado por la firma de una planilla de retiro de equipamiento.

2: Este tipo de solicitud debe ser autorizado por un funcionario con cargo de director de jurisdicción o superior.

5. COMUNICACIONES Y REPORTES.

El servicio se inicia a través de un correo a Mesa de Ayuda (MesadeAyuda@cba.gov.ar) o por medio de un llamado telefónico, el servicio se entrega satisfactoriamente con la resolución o la derivación del ticket generado mediante el Sistema de Gestión de Ticket.

El canal de comunicación con el cliente durante el ciclo de vida del ticket será por notificaciones automáticas generadas por el Sistema de Gestión de Ticket y preferentemente el correo electrónico, dejando la comunicación telefónica como un canal de comunicación usado para casos de emergencia o urgencias.

Existen reportes de servicio para examinar los indicadores del servicio y estrategias de trabajo. Los mismos están disponibles para que se soliciten cuando el cliente así lo determine.

El reporte de servicio contendrá la información relevante referida a la gestión realizada con los tickets solicitados por el cliente.

6. CONTACTOS DE PERSONAS AUTORIZADAS PARA ACTUAR EN EMERGENCIAS, PARA PARTICIPAR EN INCIDENTES Y CORRECCIÓN DE PROBLEMAS, RECUPERACIONES O PARCHES

En caso de emergencia, en la recuperación del servicio o con la finalidad de aplicar soluciones temporales se recurrirá a los referentes de cada servicio.

Para participar en incidentes y corrección de problemas, recuperaciones o parches, se involucra a los operadores de las diferentes áreas según corresponda, referentes informáticos y personal del área de tercer nivel si fuera necesario, de ser necesario se conforma un comité de problemas.

Para el tratamiento de problemas y cambios, existe un comité conformado por la Alta Dirección y los referentes de cada servicio.

7. HORAS DE SERVICIO, FECHAS DE EXCEPCIONES, PERÍODOS CRÍTICOS PARA EL NEGOCIO Y HORARIOS FUERA DE COBERTURA:

Los servicios estarán disponibles para la recepción de tickets, cualquiera sea su prioridad y su tipología de **lunes a viernes en el horario de 8:00 a 20:00**, excepto días feriados y no laborables para la administración pública provincial en la ciudad de Córdoba, dichos tiempos son los estipulados para darle gestión a los tickets.

Los periodos de asuetos administrativos serán considerados una excepción.

Se consideran periodos críticos aquellos abarcados: por los cambios de gestión, por compromisos de publicación y fecha de entrega de sistemas informáticos.

Horario fuera de cobertura: 20:00 a 8:00 hs.

8. RECLAMOS, QUEJAS Y PERIODOS DE GARANTIA:

Se establece un mecanismo de solicitud de Quejas, que tiene el cliente para plantear todas aquellas situaciones donde el servicio no fue entregado de acuerdo a lo acordado o cuando persista una disconformidad grave a partir de la entrega de alguno de los servicios.

A partir de este mecanismo cliente podrá realizar una Queja hacia la SSTlyC, la misma puede ser solicitada a la Mesa de Ayuda por los canales antes mencionados. La misma se atiende de manera obligatoria generando un ticket para su gestión y seguimiento; se debe determinar si la misma es "Pertinente" o "NO pertinente"; finalmente el ticket se solucionará con los detalles de la pertinencia o no de la queja, comunicándose, para que el cliente preste o no conformidad a la respuesta.

Para el caso de una disconformidad sobre estación de trabajo (servicio Mantenimiento del Parque Informático de la Red de Gobierno PP 05 MPIRG) esté relacionada con piezas faltantes o armados incorrectos o cualquier situación relacionada al hardware de la PC y a la misma se le determina que tiene violada la etiqueta de seguridad, la queja se atenderá y se dará ingreso al sistema, pero cuando se produzca el tratamiento se cerrara como "No Pertinente", en este caso y a partir de haber desestimado la queja se tratara con un nuevo ticket tipo.

Se establece como reclamo a todas aquellas situaciones donde el servicio fue entregado y ha subsistido alguna problemática de índole técnica o administrativa relacionada con errores involuntarios o fallas debidas a factores externos.

El periodo de ventana para Reclamos sobre un ticket será de 48 horas hábiles de cerrado el ticket. Fuera del periodo establecido se tratará la problemática generando un nuevo ticket tipo Incidente.

9. ACUERDO DE CRONOGRAMA DE INTERRUPCIONES POR CAMBIOS O PROBLEMAS, INCLUYENDO NOTIFICACIONES QUE DEBEN REALIZARSE Y CANTIDAD POR PERÍODO:

En caso de realizar algún mantenimiento o cambio que pueda afectar a los servicios, serán notificados todos los referentes informáticos mediante correo electrónico con 2 días de anticipación, evitando fechas comprometidas si las hubiere.

De ser necesaria una interrupción por tareas de urgencia, se notificará a los involucrados por los canales descriptos con anterioridad durante su ejecución.

10. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

El cliente se compromete para cada servicio prestado a:

- Respetar este acuerdo, canales de solicitud y comunicación del servicio, con la documentación correspondiente en caso de ser necesarios.
- Cumplir las medidas de seguridad para resguardar la integridad de los equipos informáticos e informar cambios sobre los mismos.
- Respetar los “Estándares de Tecnologías de Información y Comunicación” del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Puntualmente cumplir con lo establecido en la siguiente descripción referente a cada servicio:

Aprovisionamiento de Infraestructura tecnológica y software de base:

- Utilizar solo para tareas de gobierno las unidades de disco de red que sean asignados.

Mantenimiento del Parque Informático:

- Enviar los repuestos solicitados en un plazo no mayor a 15 días hábiles
- Coordinar el envío de estaciones de trabajo para su clonación para que la cantidad no supere el límite de carga superior del servicio.
- Retirar el equipamiento cuando este ya este reparado o mantenido en caso que corresponda, en un plazo no mayor a los 5 días corridos.
- Generar el ticket antes de traer el equipamiento a ser mantenido o reparado el mismo y traerlo el mismo día y turno.

Mantenimiento y Aprovisionamiento de la Red de Datos:

- **Cumplir las medidas de seguridad para resguardar la integridad de los equipos de red e informar cambios sobre los mismos.**

Mantenimiento y Aprovisionamiento de la Red de Voz:

- **El servicio debe ser utilizado de manera responsable, queda bajo la tutela de cada organismo la correcta utilización de toda la telefonía en cada repartición ya que los recursos son finitos.**

Administración de Accesos a Servicios Informáticos:

- **Cumplir con la política de seguridad.**
- **Utilizar las nuevas reglas de acceso dentro de las 12 horas hábiles de aprobada y cerrada.**
- **Cumplir con la documentación solicitada para aprobar los accesos.**

Gestión de Usuarios:

- **Para todos los casos el referente informático deberá autorizar las distintas gestiones.**

Gestión de Aplicaciones:

- **Todo ambiente, ya sea de hardware o de aplicación que no cumpla con los Estándares sobre Infraestructura de Gobierno de Córdoba, tendrá como responsabilidad del cliente el soporte de la misma, sin excepción. Caso contrario, no serán autorizadas.**
- **El cliente se compromete a entregar la documentación para la puesta en producción y publicación de una nueva aplicación en un tiempo no mayor a 20 días hábiles previo a la fecha de publicación de la APP.**

11. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:

Dar curso a los pedidos en los plazos descriptos a continuación según tipos de prioridad:

- **Normal:** El tiempo de resolución o gestión adecuada es de 72 horas.
- **Urgente:** El tiempo de resolución o gestión adecuada es de 48 horas.
- **Crítico:** El tiempo de resolución o gestión adecuada es de 24 horas.

En todos los casos se entienden los tiempos de resolución o gestión como tiempos máximos, aclarando que los tickets Críticos son atendidos inmediatamente a partir de su generación.

12. GUÍAS DE IMPACTO Y PRIORIDAD:

Son considerados de alto impacto los tickets que involucren a los diferentes sistemas de atención a usuarios (ej. SUAC-CIAC) como así también la caída masiva del servicio en dependencia tales como Hospitales y de organismos de recaudación.

Se define la siguiente prioridad para los Tickets según su definición y respetando los tiempos definidos en los medidores:

•Críticidad tipo Normal:

- Este tipo de criticidad se establece cuando la solicitud no reviste impactos de importancia sobre las actividades del cliente o usuario por ejemplo actividades programadas; también se establece esta criticidad cuando el inconveniente o necesidad restringe al usuario o cliente a realizar una porción de sus actividades.

•Críticidad tipo Urgente:

- El inconveniente restringe al cliente o usuario realizar actividades sensibles en cuanto a tiempos de cumplimiento, también cuando el inconveniente o necesidad esté relacionado con la atención al ciudadano o pedidos políticos.

•Críticidad tipo Critico:

- El inconveniente priva al cliente del servicio en su totalidad, es decir que el servicio no está disponible.

13. PROCESOS DE NOTIFICACIONES Y ESCALAMIENTO:

El Solicitante del servicio que puede ser el cliente o el usuario será debidamente notificado de la siguiente manera:

Los tickets tienen un mecanismo de notificación automática que indican los siguientes estadios:

- Creación.
- Suspensión.
- Solución o cierre.

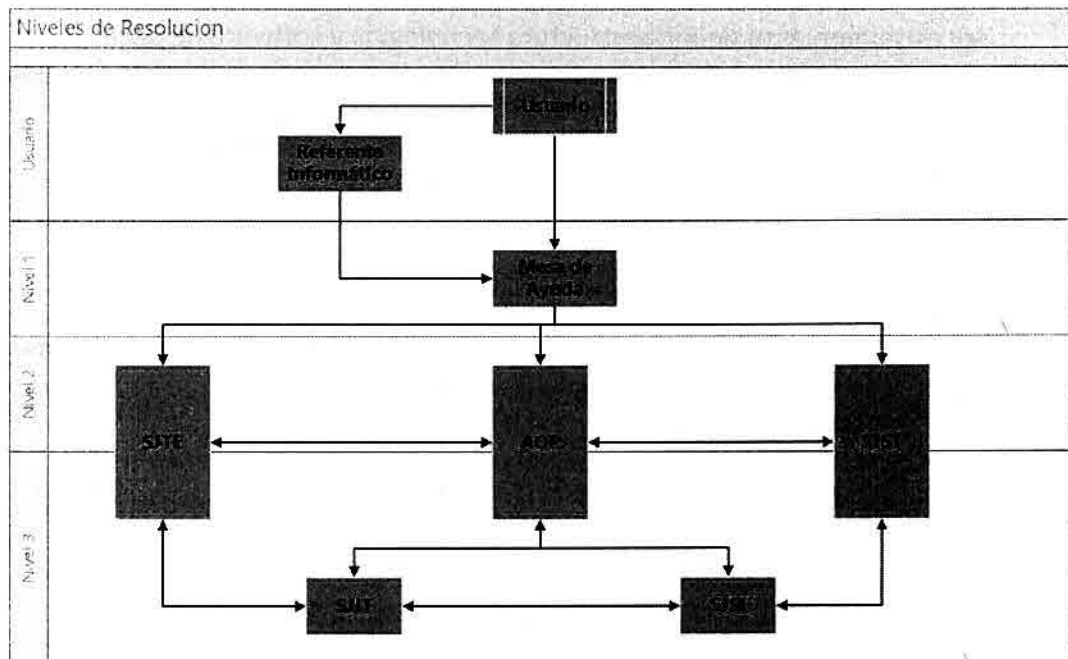
El cliente puede consultar el estado de sus tickets en la dirección web (Intranet)

<http://portaldgcit.cba.gov.ar>

Existe un estado del ticket, "Suspendido", el mismo sirve para esperar un requerimiento por parte del cliente y así conservar los tiempos de resolución. No será posible

suspender un ticket sin previo acuerdo, para el caso de pedido de repuestos el ticket será suspendido unilateralmente.

Los escalamientos de los tickets están planteados como muestra el gráfico a continuación:



SJTE: Subdirección de Jurisdicción de Telecomunicaciones.

AOP: Área de Operaciones.

SJST: Subdirección de Jurisdicción de Soporte Técnico.

SJIT: Subdirección de Jurisdicción de Infraestructura Tecnológica.

SJSI: Subdirección de Jurisdicción de Seguridad Informática.

Los niveles de resolución determinan los distintos tipos de escalamientos, el nivel 1 de resolución es la Mesa de ayuda desde donde todos los tickets deben ser creados y eventualmente escalados o derivados si el nivel de resolución no es suficiente.

14. DESTINO DE LOS SERVICIOS:

Ministerios y Secretarías del Gobierno de la Provincia de Córdoba, Entes Autárquicos y Empresas directamente relacionadas con el Gobierno Provincial. Siempre y cuando estén conectados a los dominios "gobiernocba" y "rhc".

15. LÍMITES DE CARGA:

Aprovisionamiento de Infraestructura tecnológica y software de base:

- Solicitudes de aprovisionamiento de servidores virtuales productivos mensual: 6
- Solicitudes de aprovisionamiento de almacenamiento mensual: 4
- Solicitudes de aprovisionamiento de servidores en desarrollo mensual: 4
- Solicitudes de actualización de sistemas operativos mensuales: 200

Mantenimiento del Parque Informático de la Red de Gobierno:

- Entrega de equipamiento mensual: 550
- Cantidad de trabajos de clonación, instalación de software y hardware mensual: 350
- Cantidad de trabajos de configuración, diagnóstico e instalación de software y hardware mensual: 750
- Cantidad de trabajos de reparación de software y hardware mensual: 90
- Cantidad de trabajos de mantenimiento preventivo de equipos mensual: 90

Mantenimiento y Aprovisionamiento de la Red de Datos de Gobierno:

- Cantidad de solicitudes de conexión a la red de gobierno por día: 3
- Cantidad de Instalaciones de bocas de red diarios: 20
- Cantidad de solicitudes de cableados estructurados mensuales: 5
- Cantidad de solicitudes de mudanzas electrónicas y cambios de topología por mes: 3
- Cantidad de solicitudes de nuevo vinculo mensual: 3
- Cantidad de solicitudes de Recuperación de servicio de datos mensual: 10
- Agregado de política de enrutamiento por mes: 4

Mantenimiento y Aprovisionamiento de la Red de Voz de Gobierno:

- Instalación de una nueva extensión o línea urbana, 5 semanales.
- Traslado de extensiones o líneas urbanas, 10 semanales
- Cantidad de solicitudes de Programación y Mantenimiento de Centrales por mes: 30
- Cantidad de Instalaciones de Teléfonos Analógicos o Digitales: 15
- Cantidad de solicitudes de líneas y tramas E1 mensual: 25

Administración de Accesos a Servicios Informáticos:

- Cantidad de pedido de accesos lógicos diarios: 20
- Consumo de ancho de banda de los vínculos de internet: 60 Mbps
- Carga efectiva de procesamiento Cluster Firewall: 30 Mbps
- Cantidad de pedido de accesos VPN cliente diario: 3

- Cantidad de pedido de accesos VPN a Sitio semanal: 1
- Carga efectiva de túneles VPN IPsec cliente: 100
- Carga efectiva de túneles VPN IPsec Gateway: 20

Gestión de Usuarios:

- ABM de usuarios es de 30 trabajos por día. ○ Backup de file server diferencial: 1 por día para todas dependencias. ○ Backup de file server full: 1 por semana para todas las dependencias.
- La capacidad de ampliación de cuota para almacenamiento de archivos es de 100MBytes por usuario por año. ○ La capacidad inicial de cuota de correo 100MB. La ampliación es de 50Mbytes por año.

Gestión de Aplicaciones:

- Pasajes a producción por día es de: Windows: 2 / Linux: 2.
- Actualización APP por día: 8
- Backup de actualizaciones de APP en disco duro servidor virtual: solo se preserva la última versión.
- La capacidad de envío de correos por parte de las APP es de: 10 correo por segundo, para evitar saturación del 10.250.1.239
- La capacidad del vínculo de navegación para servicios es de 240 Mbps.
- La capacidad inicial del servidor de app es de: Server Estándar: CPU 4, RAM:8GB, DISCO: 60GB (40GB C, y 20 GB E)
- La capacidad de consultas a los sitios web es de: No se configura A nivel publicadores (IIS, WP, Tomcat, etc) ningún tipo de restricción.

Las capacidades descritas en esta sección del acuerdo de servicio, son compartidas para todos los clientes, eventualmente se informará el estado de situación por problemas de falta de capacidad al momento de que se produzca la solicitud correspondiente o incidente si así fuera necesario.

16. PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA:

Aprovisionamiento de Infraestructura tecnológica y software de base:

- Las limpiezas relacionadas a las granjas e servidores serán informadas y coordinadas con los clientes correspondientes.

Mantenimiento del Parque Informático de la Red de Gobierno:



- Archivado de tickets o remitos en papel durante 2 años.

Mantenimiento y Aprovisionamiento de la Red de Datos de Gobierno:

- Archivado de tickets o remitos en papel durante 2 años.

Mantenimiento y Aprovisionamiento de la Red de Voz de Gobierno:

- Archivado de tickets o remitos en papel durante 2 años.

Administración de Accesos a Servicios Informáticos:

- Las tareas de limpieza de configuración serán mensuales (A través del sistema gestor de vencimientos).

Gestión de Usuarios:

- Cuenta de Usuario sin logon durante 1 año se suspende
- Cuenta de Usuario suspendida durante 1 año se elimina

Gestión de Aplicaciones:

- Aplicaciones que no estén más productivas serán archivadas por 1 año.
- Aplicaciones archivadas por 1 año se elimina.

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

AASI: Servicio de Administración de accesos a servicios informáticos **ABM:** Alta, baja y modificación.

AITySB: Servicio de Aprovisionamiento de Infraestructura tecnológica y software de base.

AMA: Área de mesa de ayuda.

AOP: Área de Operaciones.

SSTIyC: Dirección General de Coordinación de Infraestructura Tecnológica.

HA: Alta Disponibilidad.

SGT: Sistema de gestión de Tickets.

GDA: Servicio de Gestión de Aplicaciones.

GDU: Servicio de Gestión de Usuarios.

MARDG: Servicio de Mantenimiento y aprovisionamiento de la red de datos de gobierno **MARVG:** Servicio de Mantenimiento y aprovisionamiento de la red de voz de gobierno. **MPIRG:** Servicio de Mantenimiento del parque informático de la red de gobierno

RI: Referente Informático.

SJIT: Subdirección de Jurisdicción de Infraestructura Tecnológica.

SJSI: Subdirección de Jurisdicción de Seguridad Informática.

SJST: Subdirección de Jurisdicción de Soporte Técnico.

SJTE: Subdirección de Jurisdicción de Telecomunicaciones.

Usuarios: Agentes de la Administración Pública que utilicen recursos tecnológicos de la Provincia de Córdoba.

Cliente: Los ministerios del gobierno de la provincia de Córdoba y agencias a través de sus representantes.

VPN: Virtual private network o Red privada virtual.

APP: Aplicación

SOPORTE Y SERVICIOS RELACIONADOS

Servicios relacionados a cada Servicio:

AITySB: Área Base de Datos. Almacenamiento de Datos de las Aplicaciones. Servicios de Infraestructura. Servicios de Seguridad Informática. Vínculos de Internet y Enlaces Contratados. Servicio de Terceros. Proveedores

MPIRG: Se interrelaciona con el Servicio GDU.

MARDG: Se interrelaciona con el Servicio de Pase a Producción de Aplicaciones y de Servicios, y el Servicio de Administración de Acceso a Servicios informático.

El soporte de la entrega del servicio es monitoreado por AOP mediante Software.

MARVG: Este servicio se interrelaciona con el AOP y AMA.

AASI: Firewall de core y perímetro; Servidor del sistema de gestión; Sistema de solicitud de accesos; Vínculos de Internet; cliente VPN; Políticas de acceso.

GDU: Aprovisionamiento de Infraestructura tecnológica y software de base. Administración de accesos a servicios informáticos. Mantenimiento del parque informático de la red de gobierno. Vínculos de Internet y Enlaces Contratados. Servicio de Terceros, Categorización Sitios en Internet. Servicio de Proveedores.

GDA: Área Base de Datos. Almacenamiento de Datos de las Aplicaciones.

Aprovisionamiento de Infraestructura tecnológica y software de base. Administración de accesos a servicios informáticos. Vínculos de Internet y Enlaces Contratados. Servicio de Terceros. Proveedores.

CUALQUIER EXCEPCIÓN EN LOS TÉRMINOS DEL SLA.

Las situaciones excepcionales no contempladas en el presente marco, serán resueltas mediante autorización expresa de los Directores Generales de Operaciones y de Telecomunicaciones.

