



## ANEXO TECNICO

### Parametrización, uso y apropiación del software System Center Service Manager

La ESAP dentro de su contrato con Microsoft, ha adquirido el licenciamiento de la suite de System Center, por lo cual requiere un proveedor de servicios especializados para llevar a cabo la parametrización, uso y apropiación del componente para mesa de ayuda **System Center Service Manager**.

En este momento la ESAP tiene instalados en servidores propios los siguientes componentes de System Center 2012 R2, System Center Configuration Manager (SCCM), System Center Operations Manager (SCOM) y System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), System Center Service Manager y System Center Data Protection Manager.

#### Descripción de actividades a desarrollar.

##### 1. Catálogo de servicios

- a. Revisar el catálogo de software existente en la entidad y de ser necesario llevar a cabo su actualización.

##### 2. Acuerdos de niveles de servicios:

- a. Definir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) internos a la Unidad de Gestión de TI, con áreas de la entidad, y con proveedores, que participan en el ciclo de vida del servicio.

##### 3. Parametrizar los servicios en la herramienta de mesa de ayuda con que actualmente cuenta la entidad:

- a. Parametrizar los servicios identificados.
- b. Permitir el registro de los servicios de soporte TI
- c. Clasificar los servicios de acuerdo a lo establecido en el catálogo de servicios.
- d. Gestionar el servicio
- e. Cerrar el servicio
- f. Generar informes de gestión de servicios gestionados.



**ANEXO TECNICO**

**Parametrización, uso y apropiación del software System Center Service Manager**

**4. Sensibilización, capacitación y apropiación:**

- a. Divulgar el catálogo de servicios a interior de la entidad.
- b. Elaborar un plan de capacitación donde se impartan 20 horas distribuidas en diferentes grupos a los usuarios que efectúan solicitudes de servicio o soporte.
- c. Brindar 4 horas de capacitación de manera remota a los usuarios encargados de gestionar las diferentes solicitudes en las territoriales de la entidad
- d. Brinda 10 horas de capacitación al personal encargado de la administración y gestión de la herramienta.

**5. Entregables.**

- a. Informe de parametrización y sus respectivas evidencias.
- b. Informe de capacitación y apropiación.