

INSTRUCTIVO CATEGORIZACIÓN

El Catálogo de Servicio, es un documento que contiene el detalle y las características de cada uno de los Servicios TIC del SENA que se encuentran operativos.

El árbol de categorías está dividido en tres:

Producto: Servicio o sub-servicio del que se quiere hacer referencia o servicio responsable.

Operacional: Falla o necesidad que está presentando el servicio, escalada ya sea por solicitud o por Incidente.

Resolución: Grupo al que va a ser dirigida la solicitud o incidente para así ser atendida o solucionada.

PRODUCTO OPERACIONAL RESOLUCIÓN

Nivel 1 categoriz. de producto*
CABLEADO ESTRUCTURADO
CAMBIOS
CAMPAMENTO PROVIDENCIA CE
CAMPAMENTO PROVIDENCIA EER
CAMPAMENTO PROVIDENCIA INTERNET
CAMPAMENTO PROVIDENCIA LAN
CAMPAMENTO PROVIDENCIA SDWAN
CAMPAMENTO PROVIDENCIA WLAN
CONFIGURACION Y ALISTAMIENTO
ENERGIA ELECTRICA REGULADA
GESTION DE LA DEMANDA
HERRAMIENTAS DE GESTION
INFRAESTRUCTURA
INTERNET
LAN
LICENCIAMIENTO
QRSF
SDWAN
SEGURIDAD DE LA INFORMACION
SEGURIDAD PERIMETRAL
SERVICIOS CONEXOS
soc
SOPORTE A USUARIOS
TELEFONIA
VIDEOCOMUNICACIONES
WLAN

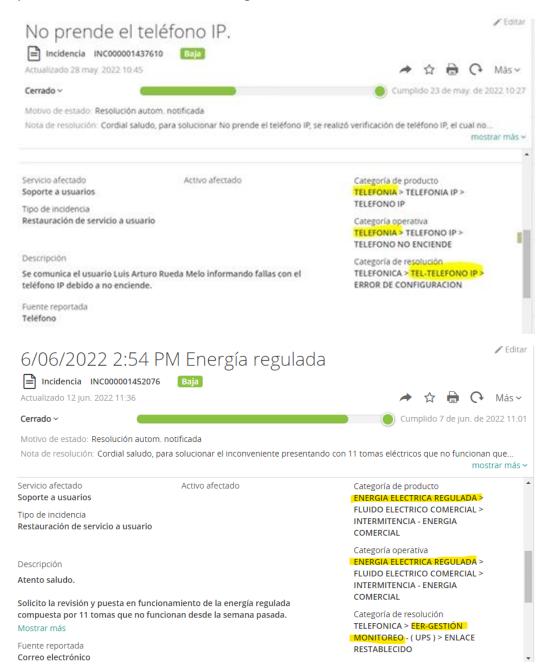
Nivel 1 de categorización*
ACCESOS
CABLEADO ESTRUCTURADO
CAMBIOS
CAMPAMENTO PROVIDENCIA CE
CAMPAMENTO PROVIDENCIA EER
CAMPAMENTO PROVIDENCIA INTERNET
CAMPAMENTO PROVIDENCIA LAN
CAMPAMENTO PROVIDENCIA SDWAN
CAMPAMENTO PROVIDENCIA WLAN
CONFIGURACION Y ALISTAMIENTO
ENERGIA ELECTRICA REGULADA
GESTION DE LA DEMANDA
HERRAMIENTAS DE GESTION
INFRAESTRUCTURA
INTERNET
LAN
LICENCIAMIENTO
QRSF
SDWAN
SEGURIDAD DE LA INFORMACION
SEGURIDAD PERIMETRAL
SERVICIOS CONEXOS
SOC
SOPORTE A USUARIOS
TELEFONIA
VIDEOCOMUNICACIONES
WLAN

Genérica Categorization Tier 2*
ACC- ACCESO
EER- ENERGIA ELECTRICA REGULADA
HERR_GEST HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
INFRA-APLIC INFRAESTRUCTURA APLICACIONES
INFRA-DATACENTER
INT/SDWAN INTERNET SDWAN
LCW LAN WLAN CABLEADO ESTRUCTURADO
LIC LICENCIMIENTO
PROVIDENCIA EER
PROVIDENCIA INT/SDWAN
PROVIDENCIA LWC
QRSF
SEG SEGURIDAD
SOP/USU SOPORTE USUARIOS
TEL TELEFONIA
VC VIDEOCOMUNICACIONES

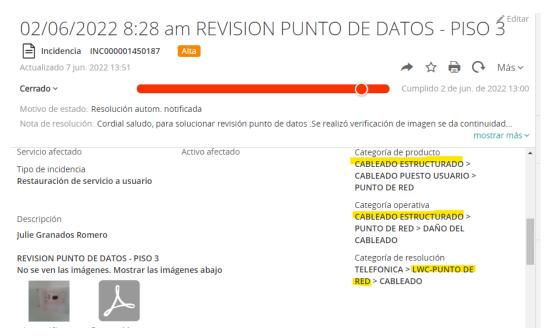


EJEMPLOS:

La categoria de resolución debe coindir con el primer nivel de la categoria operativa y de producto, como se muestra en la figura.







PARA TENER EN CUENTA:

- 1. Las 3 categorías deben tener relación entre sí.
- 2. Ninguno de los campos de categoría de resolución debe quedar vacío.
- 3. La creación de los casos que no cumpla con alguno de los puntos anteriores generara para el proyecto la penalización del ANS 23.
- 4. Solo se debe utilizar la categoría de resolución: "**TELEFONICA**" referenciada en el árbol de categorías, teniendo en cuenta que debe coindir el segundo nivel de la categoria de resolución, con el primer nivel de la categoria operativa y de producto.



