



ES COPIA AUTENTICADA

ROGER A. SIOCHA MARTINEZ  
Director General  
Oficina General de Administración  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

# Resolución Directoral

Lima, 08 de enero de 2016

N° 006-2016-EF/43.01

## CONSIDERANDO

Que, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 68 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 117-2014-EF, se establece que corresponde a la Oficina General de Tecnologías de la Información, el formular y proponer las estrategias, políticas, planes operativos y de gestión, normas y estándares de arquitectura tecnológica, de servicios y de seguridad informática, así como conducir la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) del Ministerio;

Que, el segundo párrafo del numeral 5.1 Aspectos Generales del Manual de Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información del MEF, aprobado mediante Resolución Directoral N° 160-2014-EF/43.01, establece que la OGTI es el órgano que aprueba, controla y gestiona los recursos y servicios de TI requeridos y utilizados por el Ministerio para el apoyo a las funciones, procesos y actividades institucionales, independientemente de las fuentes de financiamiento empleadas en las respectivas inversiones;

Que, siendo el objetivo principal del Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información el consolidar la información que los usuarios deben conocer para lograr un buen entendimiento de los servicios de tecnología de la información al momento de solicitarlos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 223-2013-EF/41, se incorpora en la Directiva N° 004-2012-EF/41.02 "Lineamientos para la elaboración de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución Ministerial N° 359-2012-EF/41, el numeral 5.5 concerniente a la aprobación de documentos técnicos normativos que no sean directivas internas, tales como Manuales, Instructivos y otros de similar naturaleza, que emitan o propongan los órganos de administración interna, en materias de sus respectivas competencias para ser aprobados por el Director General de la Oficina General de Administración;

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Decreto Supremo N° 117-2014-EF/43, y en la Resolución Ministerial N° 223-2013-EF/41;





**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el "Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Publicar la presente resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del MEF mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.



  
-----  
**ROGERA SICCHA MARTÍNEZ**  
Director General  
Oficina General de Administración





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Oficina General de Tecnologías de la Información

---

# CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

---



OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Oficina de Gobierno de TI





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Oficina General de Tecnologías de la Información

## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha de Revisión	Descripción del Cambio en el Documento
01	Noviembre 2015	Primera versión del Catálogo de Servicios.





## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### Contenido

CONTROL DE REVISIONES .....	1
1. PRESENTACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI.....	3
4. DETALLE DE LOS SERVICIOS DE TI .....	5
4.1 GRUPO DE SERVICIO: 1 – ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS .....	5
4.1.1 SERVICIO: ACCESO A LA RED DE DATOS Y CORREO ELECTRÓNICO.....	6
4.1.2 SERVICIO: HABILITACIÓN DE RED DE DATOS.....	7
4.1.3 SERVICIO: SOPORTE DE TELEFONÍA FIJA Y ANEXOS.....	8
4.1.4 SERVICIO: ACCESO A INTERNET.....	9
4.2 GRUPO DE SERVICIO: 2 – PRODUCTIVIDAD.....	10
4.2.1 SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN MISIONALES.....	11
4.2.2 SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE APOYO.....	12
4.2.3 SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS PORTALES WEB.....	13
4.3 GRUPO DE SERVICIO 3: SOPORTE.....	14
4.3.1 SERVICIO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS .....	15
4.3.2 SERVICIO: ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA DE TI.....	17
4.3.3 SERVICIO: RESPALDO DE LA INFORMACIÓN.....	18
4.3.4 SERVICIO: ATENCIÓN Y SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENTES DE TI.....	19
4.3.5 SERVICIO: INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.....	20
4.3.6 SERVICIO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.....	21
4.3.7 SERVICIO: INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	22
4.3.8 SERVICIO: ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	23
4.3.9 SERVICIO: SOPORTE OPERATIVO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SI).....	26
4.4 GRUPO DE SERVICIO 4: ASESORIA.....	28
4.4.1 SERVICIO: EVALUACIÓN DE TDR Y ELABORACION DE INFORMES TÉCNICOS DE TI.....	29
4.4.2 SERVICIO: NORMATIVIDAD Y ESTANDARES DE TI.....	30
4.4.3 SERVICIO: CAPACITACIÓN DE TI.....	31
ANEXOS.....	32



## 1. PRESENTACIÓN.

El presente Catálogo de Servicios de la Oficina General de Tecnologías de la Información - OGTI, expone los servicios de Tecnologías de la Información - TI que OGTI brinda a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio, así como a las Unidades Ejecutoras de Gobierno Nacional, Regional y Local.

Los servicios de TI expuestos en el presente catálogo están enmarcados en un contexto de alineamiento de la tecnología con el negocio del Ministerio, especificando los servicios brindados y describiendo sus características (objetivo, descripción, condiciones, horario, niveles de servicio) y mostrando cómo se gestionan, cómo se solicitan, definiendo roles y alcance del servicio para que los usuarios los conozcan y accedan a los mismos.

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1 GENERAL.

El objetivo principal del Catálogo de Servicios de TI es consolidar toda la información que los usuarios deben conocer, referente al alcance de los servicios para asegurar un buen entendimiento de éstos por parte de los mismos.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Describir las características de cada servicio de tecnología de la información de manera comprensible para el usuario final, así como de los acuerdos y niveles de servicios, condiciones y responsabilidades.
- Propender a que los usuarios perciban el valor que se le ofrece en la entrega de cada servicio, y a la vez, hacia la propia área de TI, permitiendo ejercer un mayor control sobre los servicios y las condiciones de su prestación.

## 3. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI.

La clasificación<sup>1</sup> permite asegurar un mayor entendimiento sobre los servicios de TI, entre los usuarios y la organización TI.

<sup>1</sup>La clasificación considera marcos como ITIL y COBIT, así como mejores prácticas a nivel local en la gestión de servicios de TI.



## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

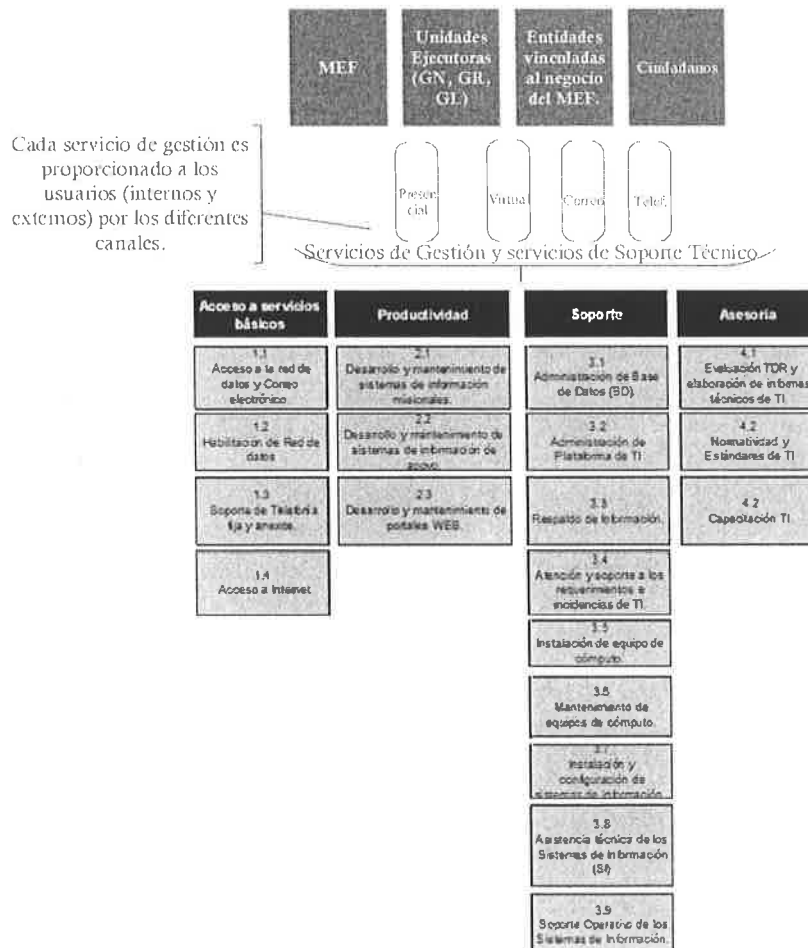
En tal sentido, se han establecido los siguientes grupos de servicios:

### Cuadro de Grupos de Servicios de TI

Grupo de Servicio	Descripción
<b>Acceso a Servicios Básicos.</b>	Servicios relacionados al acceso a la red de datos, correo, internet y telefonía.
<b>Productividad.</b>	Servicios relacionados con la construcción e implementación de los sistemas informáticos que soportan los principales procesos de la organización.
<b>Soporte.</b>	Provisión de ayuda o atención técnica a los usuarios en el uso de la tecnología para la gestión de su información, así como, los servicios técnicos que dan soporte a los servicios de TI orientados al negocio.
<b>Asesoría.</b>	Servicios de apoyo en la elaboración de documentación técnica vinculados a temas de TI.

Figura N° 1.

CONTEXTO GENERAL – SERVICIOS TI – OG TI.



## 4. DETALLE DE LOS SERVICIOS DE TI

### 4.1 GRUPO DE SERVICIO: 1 - ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS

Descripción del grupo de servicio	Servicios relacionados al acceso a la red de datos, correo, internet y telefonía.
Relación de servicios incluidos	1.1 Acceso a red de datos y correo electrónico. 1.2 Habilitación a la red de datos. 1.3 Soporte de Telefonía fija y anexos. 1.4 Acceso a Internet .
Responsable del grupo de servicio	Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica.
Revisión de alcance del servicio	Anual.
Gestores de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de Soporte Técnico.</li> <li>• Coordinador de Centro de Cómputo.</li> <li>• Coordinador de Redes y Comunicaciones.</li> <li>• Especialista en Seguridad Informática.</li> </ul>





## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### 4.1.1 SERVICIO: ACCESO A LA RED DE DATOS Y CORREO ELECTRÓNICO.

<b>Código</b>	<b>1.1</b>	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Acceso a la red de datos y correo electrónico.</b>
<b>Grupo de Servicio TI</b>		Acceso a Servicios Básicos.	
<b>Objeto del servicio</b>			
Proporcionar el acceso a la red de datos y al correo electrónico institucional, mediante la creación de una cuenta, para facilitar a los usuarios, el medio de comunicación interna y externa, según sus necesidades funcionales.			
<b>Descripción del Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asignación de una identificación única que le permita al usuario, acceder a los recursos informáticos instalados o compartidos en la red de datos del MEF.</li><li>• Creación de la cuenta de correo electrónico individual o grupal</li><li>• Atención de solicitudes de baja de cuentas de correo electrónico.</li><li>• Cambios en las cuentas de usuario, por ejemplo, en el tamaño del buzón de las cuentas de correos (cuotas).</li></ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El requerimiento del presente servicio, deberá ser solicitado con la debida autorización.</li><li>• La capacidad del buzón de correo, está sujeto a lineamientos establecidos por OGTI.</li><li>• Los usuarios que dispongan de acceso a la red y al correo electrónico son responsables del cumplimiento de las condiciones de uso de los servicios, y sujetos a los controles de seguridad establecidos en las Normas para la Administración y Uso de los servicios de Red de datos, correo electrónico y acceso a Internet del MEF (RM N° 011-2015-EF/44).</li><li>• El horario de atención para requerimientos, es de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas.</li></ul>			
<b>Nivel del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo interrupciones de carácter técnico previamente coordinado.</li><li>• La atención de creación, modificación o eliminación de cuentas puede tomar un (1) día útil.</li></ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li><li>• Personal que independientemente de su régimen laboral o contractual, presten servicio en los diferentes órganos del MEF y que cuenten con la autorización correspondiente.</li></ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a> adjuntando la "Solicitud para el Acceso y Uso de los Servicios de Red de Datos, Correo electrónico e Internet". Ver Anexo 1			





4.1.2 SERVICIO: HABILITACIÓN DE RED DE DATOS

Código	1.2	Nombre del Servicio	Habilitación de red de datos
<b>Grupo de Servicio TI</b>		Acceso a Servicios Básicos.	
<b>Objeto del servicio</b>			
Habilitar puntos de acceso a la red de comunicaciones interna, a través de instalaciones alámbricas o inalámbricas que permita al usuario solicitante, una interconexión segura a la red interna o con entidades externas autorizadas.			
<b>Descripción del Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalaciones requeridas para habilitar la red de datos y de comunicaciones del MEF en ambientes donde se requieran para conectar computadoras, impresoras u otros periféricos de red.</li><li>• Instalación de equipos para acceso inalámbrico a la red de datos en ambientes autorizados.</li><li>• Implementación de enlaces de comunicación entre el MEF y otras entidades.</li></ul>			
<b>Condiciones del Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El requerimiento del presente servicio, deberá ser solicitado por usuarios autorizados y con anticipación a fin de que el requerimiento pueda ser evaluado y se pueda provisionar los recursos necesarios para su implementación.</li><li>• Las áreas o usuarios solicitantes son responsables del cumplimiento de las condiciones de uso de los servicios, y sujetos a los controles de seguridad establecidos en las Normas para la Administración y Uso de los servicios de Red de datos, correo electrónico y acceso a Internet del MEF (RM N° 011-2015-EF/44).</li><li>• El horario de atención para recibir requerimientos es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.</li></ul>			
<b>Nivel de Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El plazo de atención del servicio estará supeditado a su magnitud (cantidad de conexiones requeridas) y la disponibilidad de los materiales requeridos.</li></ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li><li>• Personal que independientemente de su régimen laboral o contractual, presten servicio en los diferentes órganos del MEF.</li></ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a> detallando la cantidad de puntos, ubicación, planos u otros datos inherentes al requerimiento y el nombre de persona de contacto para las coordinaciones respectivas.			





## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### 4.1.3 SERVICIO: SOPORTE DE TELEFONÍA FIJA Y ANEXOS.

Código	1.3	Nombre del Servicio	Soporte de telefonía fija y anexos.
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Acceso a Servicios Básicos.	
<b>Objeto del servicio</b>			
Proporcionar el servicio de configuración de aparatos telefónicos, acceso a la red de telefonía fija, asignando perfiles de uso, según lo autorizado y atención de incidencias o problemas de telefonía.			
<b>Descripción del Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asignación de aparatos telefónicos para recepción y salida de llamadas telefónicas de la Central Telefónica considerando su instalación y configuración como anexos telefónicos.</li><li>• Asignación de clave para controlar las llamadas desde cualquier anexo a equipos móviles y/o fijos, locales, nacionales e internacionales, acorde con los permisos definidos por el solicitante autorizado.</li><li>• Elaboración de los reportes y entrega de informes mensuales de tarificación de las llamadas salientes a las Jefaturas que lo soliciten.</li><li>• Configuración y asignación del Buzón de Voz, desde el anexo telefónico asignado a los usuarios autorizados.</li><li>• Atención de las incidencias o problemas de telefonía, solicitados por los usuarios del MEF.</li></ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• La instalación y configuración de los equipos de telefonía que dan soporte a los anexos telefónicos, se realizará previa autorización de la Oficina General de Tecnologías de la Información, en horarios de oficina.</li><li>• Para reemplazar los equipos de telefonía a los usuarios, se debe contar con la autorización de la Oficina General de Administración del MEF.</li><li>• El horario de atención para la recepción de los requerimientos e incidencias, es de lunes a viernes, de 07:00 a 22:00 horas.</li></ul>			
<b>Nivel de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo interrupciones de carácter técnico previamente coordinadas.</li><li>• El plazo de atención del servicio de instalación de equipos telefónicos estará supeditado a su stock y a la habilitación de la infraestructura requerida.</li><li>• El tiempo máximo de atención de otros requerimientos, incidentes y problemas no excederá las 3 horas (salvo casos de averías graves en las líneas o en los equipos de la central telefónica).</li></ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li><li>• Personal que independientemente de su régimen laboral o contractual, presten servicio en los diferentes órganos del MEF.</li></ul>			
<b>Acceso al servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta: <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a>.</li><li>• Para el caso de incidencias, las pueden reportar al anexo 6777.</li></ul>			



4.1.4 SERVICIO: ACCESO A INTERNET

<b>Código</b>	1.4	<b>Nombre del Servicio</b>	Acceso a Internet.
<b>Grupo de servicio de TI</b>		Acceso a servicios básicos.	
<b>Objeto del servicio</b>			
Proporcionar acceso a Internet, para que los usuarios puedan realizar consultas o procesar información relacionada con las funciones asignadas en el cumplimiento de la misión institucional.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración del acceso a internet según perfil del usuario.</li> <li>• Habilitación de acceso a internet a terceros de manera temporal (WiFi de invitados con un canal exclusivo para uso de internet sin acceso a la red de datos del MEF).</li> <li>• Suspensión o cancelación del acceso al servicio de internet.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a Internet es para uso de actividades relacionadas con la función laboral.</li> <li>• El acceso a este servicio para usuarios internos y para terceros (WiFi de invitados) procede previa autorización de la Jefatura del órgano solicitante, para lo cual se debe llenar el formato "Solicitud para el acceso y uso de los servicios de red, correo electrónico e internet", Anexo 1 de la directiva "Normas para la Administración y Uso de los Servicios de Red de Datos, Correo Electrónico y Acceso a Internet del MEF"- (RM N° 011-2015-EF/44).</li> <li>• El horario de atención para los requerimientos e incidencias, es de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas.</li> </ul>			
<b>Nivel de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible las 24 horas del día, los 365 días del año salvo interrupciones de carácter técnico, previamente coordinadas.</li> <li>• La atención del presente servicio, puede tomar un (1) día útil, el mismo que puede variar de acuerdo al volumen de solicitudes registradas.</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.</li> </ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a> adjuntando la "Solicitud para el Acceso y Uso de los Servicios de Red de Datos, Correo electrónico e Internet". Ver Anexo 1			



## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### 4.2 GRUPO DE SERVICIO: 2 - PRODUCTIVIDAD.

Descripción del grupo de servicio	Servicios relacionados con la construcción e implementación de los sistemas informáticos que soportan los procesos de negocio de la organización.
Relación de servicios incluidos	2.1 Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información misionales. 2.2 Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de apoyo. 2.3 Desarrollo y mantenimiento de Portales WEB.
Responsable del grupo de servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de la Oficina de Sistemas de Información.</li><li>• Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica.</li></ul>
Revisión de alcance del servicio	Anual.
Gestores de los servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Planeamiento.</li><li>• Coordinador de Proyectos.</li><li>• Coordinador de Arquitectura y Construcción.</li><li>• Coordinador de Requerimiento.</li><li>• Coordinador de Centro de Cómputo.</li></ul>





**4.2.1 SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN MISIONALES.**

Código	2.1	Nombre del Servicio	del	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información Misionales
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Productividad		
<b>Objeto del Servicio</b>				
<p>Brindar mantenimiento a los sistemas de información misionales existentes, así como desarrollar nuevos sistemas o funcionalidades conforme a las necesidades de los usuarios internos y externos del MEF.</p> <p>Para el caso de desarrollo o mantenimiento por parte de terceros, la OGTI brindará el servicio de asesoramiento y gestión técnica del requerimiento.</p>				
<b>Descripción del Servicio</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de requerimientos de desarrollo de nuevas funcionalidades y/o actualizaciones sobre sistemas de información misionales existentes.</li> <li>• Recepción de requerimientos de desarrollo de nuevos sistemas misionales.</li> <li>• Implantación y capacitación de las nuevas funcionalidades y/o sistemas.</li> <li>• Para el caso de servicios de terceros éstos están referidos al asesoramiento y gestión técnica de desarrollo y/o implementación de la solución requerida.</li> </ul>				
<b>Condiciones del servicio</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requerimientos de desarrollo o mantenimiento de sistemas de información misionales deben estar registrados en el Sistema de Trámite Documentario dirigido a la Jefatura de la Oficina General de Tecnología de la Información.</li> <li>• Los servicios de nuevos desarrollos de sistemas de información misionales, deben estar justificados y autorizados por la Jefatura del Órgano del MEF respectivo.</li> <li>• Este servicio está normado por el Marco Metodológico para el Desarrollo de Sistemas de Información aprobado con R.D. 120-2015-EF/43.01.</li> <li>• El horario de atención de los requerimientos es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.</li> </ul>				
<b>Nivel de servicio</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención y respuesta al requerimiento, dependerá de la complejidad y de los recursos disponibles (Se proporcionará un cronograma de trabajo con fechas estimadas, posterior al análisis y/o aprobación del requerimiento).</li> </ul>				
<b>Usuarios del servicio</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos y Unidades Orgánicas del MEF, a cargo de procesos de naturaleza misional.</li> <li>• Los productos que resulten del presente servicio podrán ser utilizados por las Entidades Públicas (GN, GR, GL, Empresas Públicas), según lo determinen los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos Nacionales que autoricen su atención.</li> </ul>				
<b>Cómo acceder al servicio</b>				
<p>Los usuarios del servicio deben formalizar su requerimiento mediante un documento dirigido a la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) que deberá registrarse en el Sistema de Trámite Documentario.</p>				



**4.2.2 SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE APOYO.**

<b>Código</b>	2.2	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información de Apoyo.</b>
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Productividad	
<b>Objeto del Servicio</b>			
Brindar mantenimiento a los sistemas de información de apoyo existentes así como desarrollar nuevas aplicaciones conforme a las necesidades de los órganos y unidades orgánicas que desarrollan procesos estratégicos y de soporte del MEF. Para el caso de desarrollo o mantenimiento por parte de terceros, la OGTI brindará el servicio de asesoramiento y gestión técnica del requerimiento.			
<b>Descripción del Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de requerimientos de desarrollo de nuevas funcionalidades y/o actualizaciones sobre sistemas de información de apoyo existentes.</li> <li>• Implantación y capacitación de las nuevas funcionalidades y/o sistemas.</li> <li>• Para el caso de servicios de terceros éstos estarán referidos a asesoramiento y gestión técnica de desarrollo y/o implementación de la solución requerida.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de nuevos desarrollos de sistemas de información misionales, deben estar justificados y autorizados por la Jefatura del Órgano del MEF respectivo.</li> <li>• Este servicio está normado por el Marco Metodológico para el Desarrollo de Sistemas de Información aprobado con R.D. 120-2015-EF/43.01.</li> <li>• Los requerimientos de desarrollo o mantenimiento de sistemas de información de apoyo, deben estar registrados en el Sistema de Trámite Documentario dirigido a la Jefatura de la Oficina General de Tecnología de la Información.</li> <li>• El horario de atención de los requerimientos es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.</li> </ul>			
<b>Nivel de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención y respuesta a solicitud de requerimiento depende de la complejidad y de los recursos disponibles (Se proporcionará un cronograma de trabajo con fechas estimadas, posterior al análisis y/o aprobación del requerimiento).</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos y Unidades Orgánicas del MEF, a cargo de procesos estratégicos o de apoyo del MEF.</li> </ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
Los usuarios del servicio deben formalizar su requerimiento mediante un documento dirigido a la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) que deberá registrarse en el Sistema de Trámite Documentario.			





#### 4.2.3 SERVICIO: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS PORTALES WEB.

<b>Código</b>	2.3	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Desarrollo y Mantenimiento de los Portales WEB.</b>
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Productividad	
<b>Objeto del Servicio</b>			
Brindar mantenimiento a los portales existentes (Transparencia, Transparencia Económica, Institucional, Intranet, entre otros), así como desarrollar nuevas funcionalidades requeridas por los órganos y unidades orgánicas del MEF.			
<b>Descripción servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de requerimientos de publicación de contenidos y de mejoras funcionales, solicitado para portales existentes.</li><li>• Evaluación de los requerimientos de información y elaboración de informes de respuesta.</li><li>• Coordinar y supervisar la puesta en producción de aplicaciones o módulos de información accedidos desde los portales.</li></ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• La publicación de contenidos en los portales web, se realiza previa coordinación del área requiriente con la Oficina de Comunicaciones.</li><li>• El contenido de la publicación en el Portal WEB es de responsabilidad del órgano solicitante.</li><li>• El horario de atención de los requerimientos es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y para publicar los contenidos, fuera del horario de atención indicado, se realizará en coordinación y autorización de Secretaría General del MEF.</li></ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El plazo para responder una solicitud de publicación de contenido dependerá del volumen de información a publicar, de los servicios externos asociados a la atención de este requerimiento y criticidad de los mismos.</li></ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Organos y unidades orgánicas del MEF.</li></ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Para requerimientos de desarrollo o mantenimiento de portales, se debe solicitar mediante documento formal dirigido a la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) que deberá registrarse en el Sistema de Trámite Documentario.</li><li>• Para la publicación de contenidos, se debe remitir al correo electrónico: <a href="mailto:soporteportales@mef.gob.pe">soporteportales@mef.gob.pe</a>, los archivos digitales que contienen la información a ser publicada en el Portal WEB adjuntando la autorización respectiva del área correspondiente.</li></ul>			







## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### 4.3 GRUPO DE SERVICIO 3: SOPORTE

Descripción del grupo de servicio	Provisión de ayuda o atención técnica a los usuarios en el uso de la tecnología para la gestión de su información, así como, los servicios técnicos que dan soporte a los Servicios de TI Orientado al Negocio.
Relación de servicios incluidos	3.1 Administración de Base de Datos (BD). 3.2 Administración de Plataforma de TI. 3.3 Respaldo de la información. 3.4 Atención y soporte a los requerimientos e incidencias de TI. 3.5 Instalación de equipos de cómputo. 3.6 Mantenimiento de equipos de cómputo. 3.7 Instalación y configuración de sistemas de información. 3.8 Asistencia Técnica de los Sistemas de Información (SI). 3.9 Soporte Operativo de los Sistemas de Información
Responsable del grupo de servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica.</li><li>• Director de la Oficina de Sistemas de Información.</li></ul>
Revisión de alcance del servicio	Anual
Gestores de los servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Centro de Cómputo.</li><li>• Coordinador de Redes y Comunicaciones.</li><li>• Coordinador de Sistemas de Información.</li><li>• Especialista en Seguridad Informática.</li><li>• Coordinador de Seguridad de la Información.</li><li>• Coordinador de Normatividad y Procesos.</li><li>• Coordinador de Control y Planeamiento.</li><li>• Coordinador de Gestión de Activos.</li></ul>



### 4.3.1 SERVICIO: ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS

<b>Código</b>	3.1	<b>Nombre del servicio</b>	Administración de Base de Datos (BD)
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte	
<b>Objeto del servicio</b>			
Realizar las actividades de administración destinadas a dar continuidad operacional, integridad y seguridad a las bases de datos existentes en el Centro de Cómputo del MEF.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación, asignación de roles y permisos a los usuarios de las diferentes aplicaciones que trabajan con las BD.</li> <li>• Creación y administración de los objetos en la BD (tablas, índices, procedimientos, etc.).</li> <li>• Migración y actualización de BD.</li> <li>• Implementación de políticas de seguridad en la BD.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio está solo disponible para los usuarios administradores de los aplicativos cuya información reside en una base de datos.</li> <li>• Los usuarios están sujetos a los controles de seguridad establecidos por OGTI, durante el uso de recursos de la BD.</li> <li>• Los usuarios de BD están sujetos a los perfiles definidos por el Administrador de la BD.</li> <li>• La atención a los requerimientos del presente servicio, es de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas.</li> </ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio de BD está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo interrupciones de carácter técnico previamente coordinadas.</li> <li>• Los requerimientos que afecten la estructura de la BD serán atendidos los fines de semana y dependiendo de la urgencia se realizará los días laborables a partir de las 22:00 horas.</li> <li>• Las actualizaciones o nuevas versiones de aplicaciones que hacen uso de la BD y que afecten a ésta, deben ser solicitadas con 48 horas de anticipación y dependiendo del impacto se realizaran los fines de semana.</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradores de los aplicativos cuya información reside en una base de datos del MEF.</li> </ul>			



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Oficina General de Tecnologías de la Información

## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### Cómo acceder al servicio

- Mediante una solicitud a la OGTI, indicando el motivo y justificación del requerimiento enviado por el Jefe del Órgano que autoriza el pedido de servicio de creación y asignación de roles.
- Mediante correo electrónico dirigido a la cuenta: [computo@mef.gob.pe](mailto:computo@mef.gob.pe), indicando el servicio requerido con copia a la cuenta de correo del Jefe del órgano que autoriza el pedido de creación y administración de los objetos en la base de datos.

Para coordinaciones del servicio llamar a los anexos: 4111 o 4117



4.3.2 SERVICIO: ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA DE TI.

Código	3.2	Nombre del Servicio	Administración de la Plataforma de TI
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte	
<b>Objeto del servicio</b>			
Asegurar la continuidad operativa, disponibilidad, integridad y tiempos de respuesta de la plataforma tecnológica y aplicaciones que se ejecutan en el Centro de Cómputo del MEF.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar mantenimiento y/o actualización de aplicativos y sistemas operativos en los servidores existentes, incluyendo conexión a la red de datos, instalación, configuración, licenciamiento, actualización de sistemas operativos y aplicaciones, monitoreo de rendimiento de servidores y realización de respaldos.</li> <li>• Diseño y mantenimiento de los controles de acceso y de autenticación en los servidores.</li> <li>• Dar soporte adecuado y oportuno a fallas y problemas ocasionados en los servidores existentes.</li> <li>• Programación de los respaldos a los servidores.</li> <li>• Instalación de nuevos servidores (físicos y/o virtuales) y sistemas operativos correspondientes.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a servicios y servidores de producción está circunscrito al administrador de la plataforma tecnológica.</li> <li>• Los usuarios de los servicios, accederán a los servidores a través de las aplicaciones, y no de forma directa.</li> <li>• Las aplicaciones están sujetas a controles de seguridad implementados por OGTI, para garantizar un buen funcionamiento.</li> <li>• El mantenimiento, actualización o cambios requeridos se realizara de manera programada a partir de las 22:00 horas, o fines de semana.</li> <li>• El horario de atención ante una falla o incidente presentado es de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas.</li> </ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de TI son las 24 Horas del día, los 365 días del año.</li> <li>• Los requerimientos para una nueva configuración o implementación de algún nuevo servicio, se realizará con 48 horas de anticipación.</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la OGTI o de otras unidades orgánicas encargados o responsables de servicios que residen en la plataforma de TI del MEF.</li> </ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a>.</li> <li>• Para coordinaciones con el área de Cómputo, llamar a los anexos: 4111 o 4117.</li> </ul>			

### 4.3.3 SERVICIO: RESPALDO DE LA INFORMACIÓN.

Código	3.3	Nombre del Servicio	Respaldo de Información.
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte	
<b>Objeto del servicio</b>			
Realizar copia de respaldo y servicio de restauración de la información de los sistemas de información en producción, administrados por OGTI.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de la copia de respaldo de información de datos procesados por los sistemas de información que se ejecutan en los servidores de producción del Centro de Cómputo del MEF (Base de datos de aplicaciones como SIAF, SIGA, etc., correo, servidores de archivo, entre otros).</li> <li>Restauración de la información del usuario, si está considerada dentro de la información respaldada.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las restauraciones que involucren gran volumen de información e impacten en los servicios de producción de los sistemas, se programarán para los fines de semana.</li> <li>Los requerimientos de recuperación de información se realizarán con 24 horas de anticipación, y dependiendo de la criticidad o necesidad del respaldo se programarán a partir de las 22:00 horas</li> <li>El horario para atender los requerimientos es de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas.</li> </ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo de restauración dependerá del tipo y volumen de información de recuperar.</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos y unidades orgánicas del MEF.</li> </ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a> adjuntando el formato indicado en el Anexo 2 para este servicio.</li> <li>Para coordinaciones con el área de Cómputo, llamar a los anexos: 4111 o 4117.</li> </ul>			

**4.3.4 SERVICIO: ATENCIÓN Y SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENTES DE TI.**

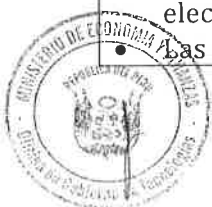
<b>Código</b>	3.4	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Atención y Soporte a los Requerimientos e Incidencias de TI.</b>
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte	
<b>Objeto del servicio</b>			
Atender y dar soporte tecnológico a requerimientos de los usuarios de los Órganos y unidades orgánicas del MEF, así como, atender incidentes que afecten la operatividad de los servicios de TI en el MEF.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar y registrar solicitudes referidas a problemas, requerimientos, incidentes o consultas de carácter tecnológico.</li> <li>• Brindar soporte técnico a los requerimientos solicitados por los usuarios del MEF relacionado a los activos informáticos (hardware y software) del ministerio.</li> <li>• Proporcionar una evaluación inicial sobre el incidente reportado e intentar solucionarlo en un primer nivel, de ser posible, sino elevarlo al segundo o tercer nivel para su solución.</li> <li>• Brindar información sobre el estado de las solicitudes de mantenimiento y administración del registro único y centralizado de la atención a los requerimientos e incidentes de TI reportados por los usuarios del MEF.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio está disponible para los usuarios del MEF, conforme lo establece el procedimiento para la atención de requerimientos de soporte técnico (RM N° 013-2015-EF/44).</li> <li>• La OGTI determina el nivel de urgencia e impacto (priorización) para la atención de un requerimiento o incidentes reportados.</li> <li>• No se brindará este servicio a equipos o software que no sean administrados por el MEF.</li> <li>• El horario de atención de soporte es de lunes a viernes de 07:00 hrs a 20:00 horas.</li> </ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de atención depende de la complejidad del incidente o requerimiento, el servicio puede ser escalado a otros niveles de especialización para su resolución, ocasionando que la solución a la atención incurra en tiempos adicionales para su culminación. El soporte tecnológico a los activos informáticos (hardware y software) se brindará de acuerdo a la configuración establecida por OGTI.</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos y unidades orgánicas del MEF</li> </ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a>.</li> <li>• El seguimiento de requerimientos e incidentes se atenderán mediante consultas al número telefónico: 6777</li> </ul>			





4.3.5 SERVICIO: INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.

<b>Código</b>	3.5	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Instalación de Equipos de Cómputo</b>
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte	
<b>Objeto del servicio</b>			
Atención de las solicitudes de instalación de los equipos informáticos.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<b><u>Configuración de Computadoras y Periféricos:</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración de las computadoras, laptops, notebooks y periféricos de acuerdo al estándar establecido por la OGTI.</li> <li>• Instalación de las aplicaciones, utilitarios en las computadoras de los usuarios, configurando las aplicaciones y herramientas de ofimática.</li> <li>• Actualización de las versiones de aplicaciones informáticas mediante programas de actualización masivos autorizados por OGTI.</li> <li>• Instalación de accesos a servicios de impresión, accesos remotos, aplicativos, etc.</li> <li>• Conexión de equipos a la red de datos, siempre y cuando sean administrados por el MEF o dispongan de autorización del jefe del área solicitante..</li> </ul>			
<b><u>Reemplazo y Reasignaciones:</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencia de información y reinstalación de aplicaciones y software a equipos nuevos o reasignados.</li> <li>• Resguardo de copia de configuración e información del equipo reemplazado durante una semana antes de su reasignación o baja.</li> <li>• Borrado de información de equipos antes de reasignarlos o darlos de baja.</li> </ul>			
<b><u>Apoyo para la reubicación física de Equipos:</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar asistencia técnica para desconexión y reconexión de los equipos de cómputo a ser reubicados.</li> <li>• Verificación de la operatividad del equipo una vez reubicado.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio está disponible para todos los usuarios del MEF, de acuerdo al procedimiento de requerimientos de soporte técnico (RM N° 013-2015-EF/4).</li> <li>• El servicio no aplica para equipos de terceros no administrados por la OGTI.</li> <li>• El horario de atención de soporte es de lunes a viernes de 7:00 hrs a 20:00 horas.</li> </ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de atención depende de la disponibilidad del área usuaria para realizar los trabajos requeridos y su duración dependerá de la complejidad de los componentes y de la información a instalar en el equipo.</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio.</li> </ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a>.</li> <li>• Las coordinaciones sobre la atención podrán realizarse al anexo telefónico: 6777</li> </ul>			





#### 4.3.6 SERVICIO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

<b>Código</b>	3.6	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Mantenimiento de Equipos de Cómputo.</b>
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte.	
<b>Objeto del servicio</b>			
Mantener en condiciones óptimas, los equipos de cómputo de los usuarios del Ministerio, con el fin de asegurar su operatividad.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un mantenimiento preventivo de equipos de cómputo que incluya la limpieza física (interna y externa) del equipo así como un diagnóstico del HW y SW que identifique el estado operativo del equipo a fin de aplicar medidas correctivas necesarias.</li><li>Entregar al usuario el informe del servicio y en caso se requiera aplicar medidas correctivas, se generará una solicitud de atención en el servicio de "Atención y Soporte a los Requerimientos e Incidencias de TI".</li></ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>El servicio está disponible para el equipamiento informático y periféricos de propiedad del MEF.</li><li>El servicio no aplica para equipos de terceros que no son de propiedad del MEF.</li><li>El horario de soporte de atención es de lunes a viernes de 07:00 a 20:00 horas.</li></ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>El tiempo de atención depende de la disponibilidad del área usuaria para realizar los trabajos requeridos y su duración dependerá de la cantidad y ubicación geográfica de los equipos.</li></ul>			
<b>Usuarios del Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Órganos o Unidades Orgánicas del Ministerio.</li></ul>			
<b>Cómo acceder al Servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a>.</li><li>El seguimiento de la solicitud se atenderá mediante el número telefónico: 6777</li></ul>			







#### 4.3.7 SERVICIO: INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Código	3.7	Nombre del servicio	Instalación y configuración de sistemas de información.
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte.	
<b>Objeto del servicio</b>			
Instalar y configurar en los equipos asignados a los usuarios de los Organos o Unidades Orgánicas del Ministerio, los sistemas de información misionales y de apoyo así como herramientas o utilitarios (SW) autorizados.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y configuración de sistemas de información (aplicaciones institucionales, software licenciado y/o software libre autorizado).</li><li>• Instalación o actualización de las versiones de software o agentes de control y seguridad de equipos informáticos (antivirus, antimalware, software de control de inventario, etc.).</li><li>• Configuración de software acorde a los estándares institucionales y al perfil del usuario y a las opciones que tenga autorización.</li><li>• Capacitación básica para el uso de los sistemas de información o herramientas instaladas.</li></ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El servicio está disponible para todos los equipos y periféricos administrados por la OGTI.</li><li>• La atención se realiza de acuerdo al procedimiento de atención de requerimientos de soporte técnico a cargo de la OGTI (RM N° 013-2015-EF/).</li><li>• La recepción de los requerimiento es en el horario de lunes a viernes de 07:00 a 20:00 horas</li></ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• La atención de las solicitudes de instalación y/o configuración se realizará previa coordinación con el usuario y acorde con la disponibilidad de recursos de la OGTI dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud (considerando sólo días útiles).</li></ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Órganos o Unidades Orgánicas del Ministerio.</li></ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las atenciones para este servicio se realizarán mediante el envío de un correo electrónico de la jefatura del área a la cuenta <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a>.</li><li>• Las coordinaciones sobre la atención podrán realizarse al anexo telefónico: 6777</li></ul>			





**4.3.8 SERVICIO: ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Código	3.8	Nombre del servicio	Asistencia Técnica de los Sistemas de Información (SI)
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Soporte	
<b>Objeto del servicio</b>			
Asistir en la atención de incidencias operativas, instalación y capacitación de los sistemas de información del MEF en las Unidades Ejecutoras (Entidades públicas del Gobierno Nacional, Regional y Local), para mantener la operatividad de los mismos.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<b><u>Instalación de los Sistemas de Información.</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación y/o reinstalación de los sistemas de información misionales a los usuarios de las Unidades Ejecutoras que utilizan dichos sistemas (SIAF / SIGA).</li> </ul>			
<b><u>Asistencia Técnica de los Sistemas de Información</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a consultas de los usuarios referente a los sistemas de información (misionales o de apoyo).</li> <li>• Atención a consultas sobre el estado de las transacciones del SIAF-SP.</li> <li>• Dar de alta o de baja a las Unidades Ejecutoras en el Sistema de Información SIAF.</li> <li>• Coordinación con la Dirección de Endeudamiento y Tesoro Público, para que asigne el Código de Identificación de Transacción en el Sistema de Información SIAF.</li> <li>• Brindar apoyo técnico en subsanar inconsistencias en los registros contables, consignados por las Unidades Ejecutoras, en el período de los cierres contables.</li> <li>• Atención y resolución de la inconsistencias de datos de los Sistemas de Información.</li> </ul>			
<b><u>Soporte Técnico</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia técnica ante problemas de operatividad, conectividad de los sistemas de información Misionales y de Apoyo.</li> <li>• Soporte para la solución de inconsistencia de datos en los sistemas de información.</li> <li>• Configuración del sistema de transmisión en los sistemas de información Misionales (SIAF), para realizar el intercambio de información a través del sistema de transmisión de datos, utilizando el internet o la línea telefónica dedicada para éste fin.</li> </ul>			
<b><u>Capacitación</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacitación se realiza de acuerdo al Marco Metodológico para el Desarrollo de Sistemas de Información OGTI” en cuyo Anexo N° 12 se indica el “Procedimiento de Implementación y Capacitación de los Sistemas de Información ( RD N° 120-2015-EF/43.01) ”.</li> </ul>			





## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### Condiciones del servicio

- La atención a los requerimientos o incidentes presentados, serán atendidos de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Horas (Lima – Provincias)
- Las atenciones en periodos de Cierre Contable serán atendidos de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y sábados de 09:00 a 13:00 horas.
- Para la atención técnica de los Sistema de Información Misionales el usuario previamente debe registrarse vía web, para obtener un código de atención.
- Para la atención técnica de los Sistemas de Información de Apoyo / Soporte deben comunicarse con la Mesa de Ayuda.

### Niveles de servicio

- Toda incidencia en los sistemas de información es reportada directamente al implantador MEF. Si la incidencia es de carácter funcional y puede ser absuelta por el implantador, se resuelve.
- La incidencia de carácter técnico, se derivará al área de soporte técnico.
- Dependiendo de la complejidad de la asistencia técnica a los sistemas de información, se escala a los sectoristas, para su atención.
- Para problemas de transmisión de datos, su solución estará sujeta a la disponibilidad de las Entidades Públicas para realizar pruebas a soluciones desarrolladas por soporte técnico

### Usuarios del Servicio

- Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.
- Entidades Públicas (Gobiernos Sub Nacionales y Gobiernos Locales y otros) que tienen acceso a los Sistemas de Información Misionales, como por ejemplo el SIAF.

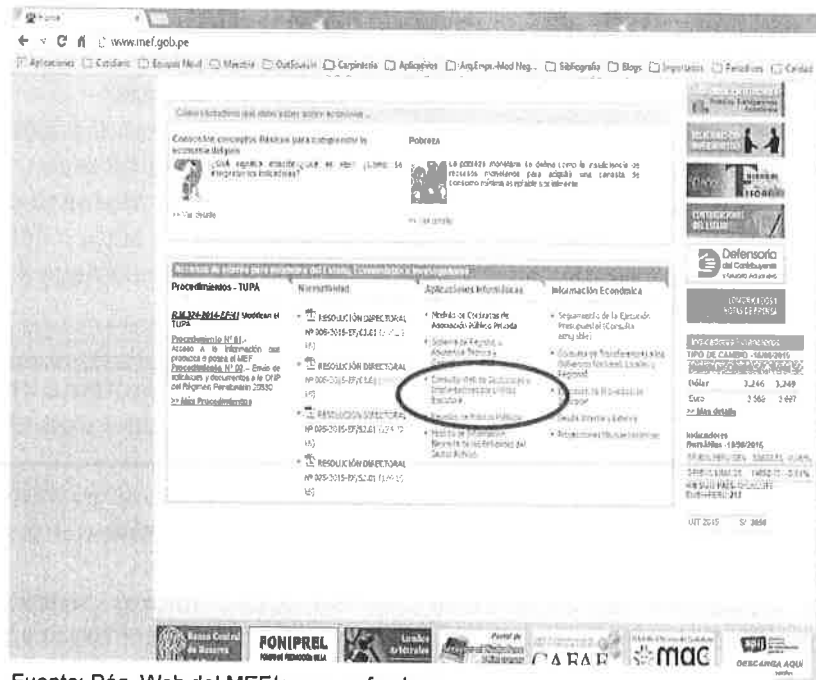
### Cómo acceder al servicio

- Para atención de problemas en los Sistemas de Información misionales, se realizará por los siguientes medios:
  - A través de Implantadores y sectoristas SIAF. Para consultar los nombres de los Implantadores y Sectoristas se accede al Portal Institucional del MEF ([www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)) y ubicar la opción (al pie de la página) "Consulta Web de Sectoristas e Implantadores por Unidad Ejecutora", tal como se indica en la siguiente gráfica:





## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF



Fuente: Pág. Web del MEF/ [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)

- Por Mesa de Ayuda de Soporte de los sistemas de información: [mesadeayuda@mef.gob.pe](mailto:mesadeayuda@mef.gob.pe)
- Portal Institucional del MEF en la sección “Soporte SIAF-SP Sistemas de Información)
- El horario de atención para el soporte transmisión de datos es el siguiente:

<b>Normales:</b>	<b>Lunes a Viernes</b>	<b>9 a 18 horas</b>
	Sábado	9 a 13 horas
<b>Especiales:</b>	<b>Lunes a Viernes</b>	<b>8 a 24 horas</b>
<b>(Cierre contable, presupuestal y ejecución)</b>	Sábado	9 a 13 horas

- Para los usuarios externos cuyo ámbito geográfico se encuentran en las Regiones Políticas, la atención se brinda a través de la Central de consultas del MEF (311-5930) y de las Oficinas de Atención de Usuarios – CONECTAMEF, cuyos teléfonos y anexos están publicados en la página WEB del MEF.





4.3.9 SERVICIO: SOPORTE OPERATIVO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SI).

<b>Código</b>	3.9	<b>Nombre del servicio</b>	<b>Soporte Operativo de los Sistemas de Información.</b>
<b>Grupo de servicio</b>	Soporte.		
<b>Objeto del servicio</b>			
Atender y resolver las consultas, incidencias y problemas de operatividad de los sistemas de información misionales y de apoyo, utilizados por las entidades de Gobierno Nacional (GN), Regional (GR), Local (GL), Unidades Operativas, Mancomunidades, e IVPs.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y resolución de incidencias o problemas de operatividad y de transmisión de data de los Sistemas de Información que administra la OGTI .</li> <li>• Apoyo técnico informático en el cierre contable, presupuestal, ejecución y cuentas de enlace.</li> <li>• Análisis y solución de inconsistencias de datos.</li> <li>• Atención de consultas sobre el estado de las transacciones del SIAF-SP.</li> <li>• Recuperación y reparación de datos dañados reportados por las entidades usuarias</li> <li>• Actualización de tablas maestras de los sistemas de información.</li> <li>• Instalación de los Sistemas de Información a nuevos usuarios, previa autorización.</li> <li>• Evaluación del equipamiento e infraestructura necesario para la instalación de los Sistemas de Información.</li> <li>• Configuración del sistema de transmisiones de los sistemas informáticos en las entidades públicas usuarias, para el intercambio de transacciones, haciendo uso de Internet y/o línea dedicada para su funcionamiento.</li> <li>• Elabora y ejecuta consultas avanzadas a nivel de base de datos de los módulos de los Sistemas de Información.</li> <li>• Recuperación de datos de los Sistemas de Información previa solicitud y autorización de la entidad pública, en la base de datos del usuario.</li> </ul>			
<u>Descripción gráfica del servicio:</u>			
<p>The diagram illustrates the service flow. On the left, 'USUARIOS' includes 'UE's', 'GR', 'GL', and 'GN'. These users interact through 'CANAL DE COMUNICACION' which includes 'Teléfono / Buzón de Voz', 'Correo Web', 'Presencial', and 'Móvil'. This leads to 'SERVICIO SOPORTE DE SISTEMAS' which includes 'Atención', 'Control', 'Cálculo', 'Atención al Cliente', 'Comunicación', 'Asesoría', 'Soporte de Operación de Información', 'Comunicación', 'Atención', 'Soporte', and 'Soporte Técnico'. At the bottom, a large arrow labeled 'Gestión' points from 'Gestión de Operación de Información' to 'Gestión de Operación de Información de los Sistemas de Información'.</p>			
Fuente: Elaborado por OGTI			





## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### Condiciones del servicio

- El horario de atención del servicio es el siguiente:

Normales:	Lunes a Viernes	9 a 20 horas
	Sábado	9 a 13 horas
Especiales:	Lunes a Viernes	8 a 24 horas
(Cierre contable, presupuestal y ejecución)	Sábado	9 a 13 horas

### Niveles de servicio

El tiempo de atención de las solicitudes de éste servicio, está sujeto a la criticidad o complejidad del incidente o problema informático presentado, así como, a la disponibilidad de las Entidades Públicas para realizar las pruebas o verificaciones de las soluciones establecidas al soporte técnico sistémico.

### Usuarios del servicio

Los órganos o unidades orgánicas del Ministerio, Unidades Ejecutoras y Entidades Públicas en General.

### Cómo acceder al servicio

- A través del formulario de atención por el portal web del MEF, llamadas telefónicas y atención de visitas de parte de los usuarios a la sede central del MEF.
- Para el Sistema de Información SIAF se accede a través del Portal Web del MEF [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe) en la sección "Soporte SIAF-SP Sistemas de Información".
- Para los otros sistemas de información a través del correo electrónico [mesadeayuda@mef.gob.pe](mailto:mesadeayuda@mef.gob.pe).
- Para los usuarios externos cuyo ámbito geográfico se encuentran en las Regiones, la atención será brindada en las sedes de los ConectaMEF, a través de la oficina de atención de usuarios.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Oficina General de Tecnologías de la Información

## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### 4.4 GRUPO DE SERVICIO 4: ASESORIA.

Descripción del grupo de servicio	Brindar servicios de apoyo en la elaboración de documentación técnica vinculados a temas TI.
Relación de servicios incluidos	4.1 Evaluación de TDR y elaboración de informes técnicos de TI. 4.2 Normatividad y Estándares TI. 4.3 Capacitación TI
Responsable del grupo de servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de la Oficina de Sistemas de Información.</li><li>• Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica.</li><li>• Director de la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información.</li></ul>
Revisión de alcance del servicio	Anual.
Gestores de servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de Métodos y Procesos.</li><li>• Coordinador de Gestión de Activos</li><li>• Coordinador de Implantadores y Sectoristas</li><li>• Coordinador de Soporte Técnico Informático</li></ul>





**4.4.1 SERVICIO: EVALUACIÓN DE TDR Y ELABORACION DE INFORMES  
TÉCNICOS DE TI**

Código	4.1	Nombre del servicio	Evaluación de TDR y elaboración de informes técnicos de TI.
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Asesoría	
<b>Objeto del servicio</b>			
Analizar, opinar y emitir recomendaciones técnicas sobre el uso de tecnologías de la información, así como, elaborar los Términos de Referencia para servicios relacionados con Tecnologías de la Información.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración y emisión de informes técnicos relacionados a Tecnología de la Información y Seguridad de la Información.</li><li>• Asesoramiento y elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencia relacionadas con Tecnologías de la Información a solicitud de los órganos del MEF.</li></ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El horario para atender solicitudes de atención del servicio es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.</li></ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
Atención de las solicitudes de evaluación: máximo 10 días útiles (sujeto a disponibilidad de especialistas de TI y complejidad de la evaluación a realizar).			
<b>Usuarios del servicio</b>			
Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
Sólo se podrá acceder a este servicio a través de una solicitud formal dirigida a la Oficina General de Tecnologías de la Información – OGTI.			







#### 4.4.2 SERVICIO: NORMATIVIDAD Y ESTÁNDARES DE TI.

Código	4.2	Nombre del servicio	Normatividad y Estándares de TI.
<b>Grupo de Servicio de TI</b>			Asesoría.
<b>Objeto del servicio</b>			
En este servicio se realiza la investigación, análisis, evaluación, y elaboración de normas o estándares de tecnología de la información solicitados por los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF, así como propuesta de políticas de tecnologías de la información para el acceso y uso adecuado de los servicios tecnológicos del MEF.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de los proyectos de normas o estándares de TI y gestionar la aprobación de dichos documentos</li><li>• Emisión de opiniones técnicas normativas referidas al uso adecuado de las tecnologías de la información.</li></ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El horario de solicitud del servicio es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.</li></ul>			
<b>Niveles de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• El tiempo de atención de las solicitudes de éste servicio, está sujeto a la complejidad, diversificación y accesibilidad de información de los temas a tratar dentro de las Normas o Estándares de TI, así como a la dinámica de grupo que se establezcan para identificar y aprobar las normas por parte de los interesados.</li></ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Órganos o unidades orgánicas del Ministerio.</li></ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
Sólo se podrá acceder a este servicio a través de solicitud formal dirigida a la Oficina General de la OGTI.			





#### 4.4.3 SERVICIO: CAPACITACIÓN DE TI.

Código	4.3	Nombre del Servicio	Capacitación en TI.
<b>Grupo de Servicio de TI</b>		Asesoría.	
<b>Objeto del servicio</b>			
El servicio comprende la capacitación en el uso de herramientas ofimáticas, manejo de los sistemas de información misionales y de apoyo. Así como, charlas en seguridad de información.			
<b>Descripción del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitación en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- El uso de las herramientas ofimáticas y aplicativos informáticos</li> <li>- Seguridad de la información.</li> <li>- El uso y operación de los Sistemas de Información Misionales (SIAF, SIGA, etc.) y de los Sistemas de Información de Apoyo.</li> </ul> </li> <li>• Preparación de materiales didácticos para la capacitación en el uso y operación de los Sistemas de Información Misionales y los Sistemas de Información de Apoyo.</li> </ul>			
<b>Condiciones del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio está disponible para los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF que utilizan los Sistemas de Información de Apoyo / Soporte.</li> <li>• El servicio está disponible para las unidades ejecutoras o usuarios que operan los Sistemas de Información Misionales, para lo cual se debe coordinar previamente con la Oficina General de Servicio al Usuario para efectuar las capacitaciones correspondientes.</li> <li>• El servicio de capacitación solo es grupal.</li> <li>• El horario de atención de requerimiento de capacitaciones es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.</li> </ul>			
<b>Nivel de servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La programación de las capacitaciones de los sistemas misionales está sujeto a la coordinación y autorización de los Entes Rectores responsables de los sistemas administrativos funcionales.</li> <li>• Los días y horas para efectuar la capacitación están sujetos a las disponibilidad de personal, local y otros aspectos necesarios para el dictado.</li> </ul>			
<b>Usuarios del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos o unidades orgánicas del Ministerio. Unidades Ejecutoras.</li> </ul>			
<b>Cómo acceder al servicio</b>			
<p>Para solicitar el servicio se deberá realizar por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a Aplicativos Informáticos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:soporte@mef.gob.pe">soporte@mef.gob.pe</a> Solicitud dirigida a la Dirección General de la OGTI.</li> </ul> </li> <li>• Capacitación a los Sistemas de Información Misionales o de Apoyo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitarlo a la Mesa de Ayuda (<a href="mailto:mesadeayuda@mef.gob.pe">mesadeayuda@mef.gob.pe</a>)</li> </ul> </li> </ul>			





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Oficina General de Tecnologías de la Información

## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

### ANEXOS





ANEXO N° 1

Oficina General de Tecnologías de la Información  
**SOLICITUD PARA EL ACCESO Y USO DE LOS SERVICIOS DE RED DE DATOS, CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET**  
(Leer el instructivo para llenar el formato)

<input type="checkbox"/> Creación		<input type="checkbox"/> Eliminación		<input type="checkbox"/> Modificación	<input type="checkbox"/> Activación	<input type="checkbox"/> Desactivación	Fecha de solicitud			____/____/____	
<b>II. DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS Y CUENTAS</b>							Fecha de proceso				____/____/____
Unidad Orgánica											
Apellidos	Nombres	Sub-área	Cargo	Ubicación Física	Teléfono / Anexo	Tipo de contacto	DNI	Nivel de correo	Tipo de Cuenta de correo	Datos de la Cuenta	
<b>III. TABLA DE NIVELES DE ACCESO A INTERNET</b>											
<b>NIVEL</b>	<b>PERMISOS</b>	<b>GRUPO</b>									
A	Tiene acceso total de navegación a Internet y ftp	Ministro, Viceministro, Secretario General, Alto Dirección, Direcciones Generales.									
B	Tiene acceso a la navegación en el uso de correo y en Internet.	Directores, Jefes de Unidades Orgánicas.									
C	Tiene acceso limitado en el nivel de navegación de correo y acceso a Internet, redes sociales, blogs, chats, paginas.	Personal con labores administrativas y operativas.									
D	Tiene acceso a la red de datos del MEF y no tiene acceso a Internet.	Personas asignadas a solicitud de correo de la página.									
E	No tiene acceso a la red de datos del MEF y tampoco acceso conectado a Internet.	PERSONAS SIN CONTACTOS Y SERVICIOS QUE REQUIEREN INTERNET DE FORMA PERMANENTE.									
<b>IV. SUSTENTO DE LA SOLICITUD / COMENTARIOS</b>											
<b>V. DATOS DE FUNCIONARIO QUE AUTORIZA</b>											
Nombre											
Cargo											
Firma											

Considerar información adicional que contribuya a efectuar una acción determinada con las cuentas, como por ejemplo: colocar el nombre de una cuenta de red o de correo, indicar el nombre que puede tener una cuenta de correo, etc.



**Instructivo para llenar el formato  
"SOLICITUD DE ACCESO A LA RED DE DATOS E INTERNET"**

El área solicitante remitirá a la ORH el formato completo con los datos solicitados, los cuales deben ser validados por la ORH para que luego remita el formato a OGTI:

**Fecha de Solicitud:** fecha en que se solicita el servicio.

**I. ACCIÓN SOLICITADA SOBRE LAS CUENTAS**

Referida a la acción a tomar respecto a la cuenta de correo. Sólo se marca una opción

**Creación:** Referida a la creación de una cuenta de Red. Al ser creada la cuenta de red de datos, también será creada la cuenta de correo electrónico.

**Eliminación:** Referida a que el acceso a la cuenta de Red será denegada y eliminada. Por defecto también se quita el acceso a la cuenta de correo electrónico.

**Modificación:** Referida si la cuenta respectos a algunos datos generales serán modificados.

**Activación:** Referida a poner nuevamente operativa una cuenta (red o correo) que había estado suspendida.

**Desactivar:** Referida a que una cuenta quedará suspendida al acceso por parte del usuario.

**II. Datos Generales de los Usuarios y Cuentas:** De la relación de las personas a la que se le solicita el servicio.

**Unidad Orgánica:** Indicar el nombre de la unidad orgánica que solicita el servicio

**Apellidos / Nombres:** Nombres y Apellidos de los usuarios

**Sub Área:** denominación del área funcional donde labora el usuario (es distinto al de la unidad orgánica)

**Cargo / Función:** Descripción del cargo o función que ocupa el usuario.

**Ubicación Física:** Sede donde laborará / piso.

**Tipo de Contrato:** Nombrado / CAS / FAG / Servicios / etc.

**DNI:** Documento de identidad.

**Nivel:** Colocar la letra del nivel de acceso a internet.

**Tipo de Cuenta de Correo:** Referido a que si la cuenta de correo será individual (para una persona) en ese caso colocar una "I" o si la cuenta es grupal (para una función, área, etc.) en ese caso colocar una "G".

**Datos de la Cuenta:** Consignar información adicional

**II. Acción solicitada en la cuenta de red**

Marcar con una "X" la acción solicitada: Creación (Alta), Desactivación (Suspensión), Activación, Modificación o Eliminación (Baja).

**III. Niveles de acceso a internet solicitados**

Marcar con una "X" el nivel de acceso a internet, acorde con lo indicado en el grupo.

**IV. Cuenta de Correo**

Marcar con una "X" para "Habilitar" o "No Habilitar" el acceso al servicio de correo al usuario.

Marcar con una "X" el tipo de cuenta:

Personal

Genérica (o grupal), que es una cuenta multiusuario en este caso indicar el uso y la caducidad de la cuenta y el punto VI debe sustentar el requerimiento.

**V. Permisos adicionales específicos**

Utilizar este campo para solicitudes especiales, por ejemplo, para permitir el envío de correos masivos. Estos requerimientos deben sustentarse en el punto VI.

**VI. Sustento de la solicitud / Comentarios**

Para describir el motivo por el que justifica el servicio solicitado, o para incluir cualquier comentario aclaratorio sobre la solicitud.

**VII Datos del funcionario que autoriza**

Consignar la unidad orgánica / Nombre / Cargo y Firma del (Órgano o Unidad Orgánica) solicitante.

Nota: Sin embargo, el correo con el adjunto debe ser remitido por el funcionario encargado de la ORH.





# CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL MEF

Versión 1.0

Año

2015

## ANEXO N° 2

SOLICITUD DE RESTAURACION DE INFORMACIÓN			
			Fecha Solicitud ____ / ____ / ____
<b>DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE</b>			
Nombres y apellidos:			
Área:			
Cuenta de usuario:			
Teléfono / Anexo:			
<b>DATOS GENERALES DE LA INFORMACION A RECUPERAR</b>			
<i>Tipo de información:</i>			
<input type="checkbox"/> Archivo	<input type="checkbox"/> Carpeta	<input type="checkbox"/> Base de datos	
<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	<input type="checkbox"/> Aplicación	<input type="checkbox"/> Otros	
<i>Nombre de la información a restaurar:</i>		<i>Ubicación de la información:</i>	
<i>Fecha referencial del último acceso a la información:</i>		<i>Fecha o Período de la información a recuperar:</i>	
<i>Ruta a restaurar:</i>			
<input type="checkbox"/> Ubicación Original	<input type="checkbox"/> otro _____		
<b>SUSTENTO DE LA SOLICITUD / COMENTARIOS</b>			
<i>Motivo a restaurar:</i>			
<input type="checkbox"/> Pérdido o eliminado <input type="checkbox"/> Dañado <input type="checkbox"/> Información histórica <input type="checkbox"/> Otros _____			
<i>Comentarios:</i>			
<b>AUTORIZADO POR (Dueño o con autorización de uso de la información solicitada):</b>			
Nombres y apellidos:			
Área:			
Cargo:			
Firma:			

