

Personería
de Bogotá, D. C.

Al servicio de la ciudad



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

Direccionamiento TIC

Noviembre 2019

Versión - 5

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DEFINICIONES.....	4
3.	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI	10
3.1	SERVICIO 1: DESARROLLO Y PERSONALIZACIÓN DE APLICACIONES	10
3.2	SERVICIO 2: GESTIÓN DE PUBLICACIONES EN PORTALES INSTITUCIONALES WEB E INTRANET	13
3.3	SERVICIO 3: GESTIÓN DE USUARIOS	15
3.4	SERVICIO 4: RED WIFI	18
3.5	SERVICIO 5: INSTALACIÓN PUNTOS DE RED.....	20
3.6	SERVICIO 6: ENTREGA DE VIDEOS DE SEGURIDAD.....	22
3.7	SERVICIO 7: GESTIÓN DE INCIDENTES DE SOFTWARE Y HARDWARE	24
3.8	SERVICIO 8: VIDEOCONFERENCIA Y STREAMING.....	29
3.9	SERVICIO 9: GESTIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN	32
3.10	SERVICIO 10: ACCESO A CARPETAS COMPARTIDAS.....	33
3.11	SERVICIO 11: PUBLICACIÓN DE PAPEL TAPIZ	34
3.12	SERVICIO 12: ASIGNACIÓN PERMISOS ESPECIALES A INTERNET	35

1. INTRODUCCIÓN

En busca de la satisfacción de usuarios y de la calidad de los servicios, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación DTIC, dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos y la prestación de los servicios de TI.

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios el cual se dará a conocer a los funcionarios(as) y contratistas de la Personería de Bogotá D.C., con quienes se tiene un compromiso de mejora continua.

Este documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características de los servicios de TI que ofrece la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación DTIC que en su gran mayoría se gestionan a través de la mesa de ayuda en Intranet, con el fin de optimizar los procesos de negocio y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la Personería de Bogotá D.C.

2. DEFINICIONES

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS): Es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, personal asignado al servicio, etc.

Catálogo de servicios de TI: Es un documento estructurado que contiene los servicios que están en producción y se prestan actualmente a los usuarios, de manera organizada, coherente y acorde con las necesidades de la Entidad. Un Catálogo de Servicios de TI permite, estructurar, definir resultados, medir el alcance, posicionar, optimizar y crear nuevos servicios de cara a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Categoría de servicios: Agrupar todos y cada uno de los servicios en categorías de acuerdo a si, son de sistemas de información, infraestructura, mesa de ayuda etc.

Canal dedicado: una línea de Internet Dedicado es una conexión entre dos puntos con un Ancho de Banda fijo, la cual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y sus capacidades de descarga de información.

Carpeta: Una carpeta (también conocida como directorio) es un elemento de informática que puede contener archivos.

Copias de respaldo: Operación que consiste en duplicar y asegurar datos e información contenida en un sistema informático. Es una copia de seguridad.

Desarrollo: Se relaciona a un desarrollo de software el cual se define en varias fases, iniciando con análisis de requisitos, diseño de la solución, implementación, pruebas y mantenimiento, levantamiento documental, finalizando con la puesta en producción de la solución y las pruebas necesarias para el usuario final.

Firewall: (Cortafuegos) Parte de un sistema diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

Hardware: Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos. Maquinaria y equipos (CPU, discos, cintas, modem, cables, etc.).

Información: Es un conjunto de datos organizados y con un significado.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria de los procedimientos de la operación, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la oportunidad y calidad del servicio de TI.

Internet: es una herramienta de comunicación usada por la Personería de Bogotá D.C. para mantener contacto y brindar servicios a los usuarios, y los grupos de interés en general.

Intranet: es una herramienta de colaboración y comunicación oficial interna que busca mantener informados a todos los funcionarios(as) de la Entidad sobre noticias, procedimientos, recomendaciones, boletines, lo cual estará permanentemente actualizado. Además, podrá ofrecer servicios internos como encuestas, indicadores e información relacionada con dependencias de la Entidad, normatividad y servicios de aliados, entre otros.

Mesa de Ayuda: Punto único de contacto para los usuarios donde se brinda atención y solución de requerimientos, incidentes, problemas y cambios relacionados con las tecnologías de la información, a través de ella se reciben reportes de fallos, consultas y se hace la resolución de situaciones asociadas a servicios tecnológicos. Esta función utiliza a menudo herramientas de software para registrar y gestionar las situaciones que se presentan en la operación diaria.

Niveles de complejidad:

- **Nivel bajo:** Consta de un requerimiento de desarrollo de software con especificaciones simples a desarrollar de uno (1) a cinco (5) pantallas de captura.
- **Nivel medio:** Consta de un requerimiento de desarrollo de software con especificaciones más robustas a desarrollar que comprende de seis (6) a diez (10) pantallas de captura.
- **Nivel alto:** Consta de un requerimiento de desarrollo de software con especificaciones complejas a desarrollar de once (11) o más pantallas de captura.

Niveles de Escalamiento:

- **Nivel 1:** Servicio prestado por un técnico de mesa de servicios con nivel de conocimiento básico o general para la solución de un requerimiento de baja complejidad, los cuales se basan en un conjunto de recursos técnicos y humano que permitirán dar soporte a diferentes usuarios de la Entidad y pueden ser prestados personalmente, telefónico o remotamente.
- **Nivel 2:** La prestación del servicio es ofrecido por un analista, técnico o profesional en un tema específico con nivel de complejidad media.
- **Nivel 3:** Son los incidentes o requerimientos de la mesa de servicios con complejidad alta que requieren de un conocimiento especializado y en algunos casos deben ser escalados al fabricante o proveedor de la solución o equipo afectado.

Permisos: Los permisos suelen estar asociados al poder que se otorga a los usuarios y grupos de usuarios sobre los archivos, carpetas, directorios, etc., permitiendo o no ver o cambiar el contenido

Portal web: Es un sitio compuesto por varias páginas web, el cual, permite a las personas el fácil acceso a diferentes recursos y servicios en línea que tiene la Entidad. El portal web de la Personería de Bogotá D.C., se encuentra en la dirección URL: **<http://www.personeriabogota.gov.co>**.

Portal intranet: Es un sitio compuesto por varias páginas web, el cual, permite a los funcionarios(as) y contratistas de la Entidad el fácil acceso a diferentes recursos y servicios en línea que tiene la Entidad. El portal intranet de la Personería de Bogotá D.C., se encuentra en la dirección URL: **<http://intranet.personeriabogota.gov.co>**.

Prioridad: Categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una solicitud. Está basada en una secuencia en la cual una solicitud debe ser resuelta basada en el impacto y urgencia y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones (Prioridad → Impacto + Urgencia).

Prueba funcional: Evaluación de módulos, programas, producto, interna y finalmente evaluación con el usuario final.

Prioridad: Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente. La Prioridad se basa en el Impacto y la Urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.

Requerimiento: Solicitud formal por parte de un usuario por un servicio definidos en el catálogo de servicios TI.

Restauración del servicio: La restauración del servicio, es la toma de acción para restaurar un servicio de TI a los usuarios tras reparar y recuperarse de un incidente.

Redes LAN (Local Area Network) un grupo de computadoras conectadas unas con otras por cables que, con software, permite a los funcionarios(as) usar cada computadora para compartir información y recursos.

Servicios de Ti: Servicios de Tecnología de la Información que satisface con una o varias necesidades de los usuarios.

Servidor de archivos: Un servidor de archivos se encarga del almacenamiento y administración central de archivos de datos a los que acceden los diferentes clientes a través de una red.

Sistema informático: Es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

Soporte Tecnológico: Actividad o servicio que se presta al usuario final ante cualquier requerimiento que involucre fallas en alguno de los recursos tecnológicos TI: Abreviatura de Tecnología de la Información. Se refiere al uso de equipos de cómputo y de telecomunicaciones para el registro, transmisión, procesamiento y almacenamiento de datos.

Soporte en sitio: Es la solución personalizada del incidente en cada sitio de trabajo.

Soporte Técnico: El soporte técnico se define como todas las actividades humanas que se deben realizar para corregir una o más fallas técnicas que los equipos puedan presentar con relación al hardware, software y sistemas de información cuando son operados por los usuarios.

TI: Tecnología de la Información

Servicio: Medio por el cual se entrega valor a los usuarios (dueños de procesos de las diferentes áreas) para facilitar los resultados del negocio, que se quiere obtener.

Características de un servicio:

- Cumple necesidades de los usuarios.
- Enfocado a cumplir objetivos del negocio.
- Es medible en calidad y costo.
- Garantía: Es lo que se espera del servicio: disponibilidad, fiabilidad, capacidad, seguridad.

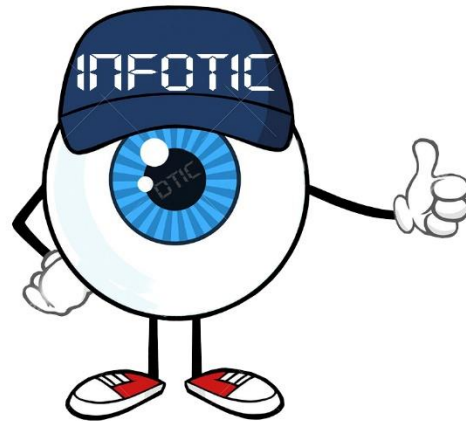
Software: Es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

Urgencia: Medida de criticidad de un incidente en relación con el área afectada. Normalmente, la urgencia tiene en consideración el impacto y la necesidad instantánea del negocio, del usuario y de la organización (Urgencia → Impacto).

Usuario: Es el identificador para utilizar los servicios y/o aplicaciones de una red de telecomunicaciones. En el contexto de los servicios de telecomunicación: es un ser humano que utiliza un servicio. En un contexto técnico: es un ser humano, una entidad o un proceso.

Wifi: Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con wifi, como una computadora personal, pueden conectarse a internet a través de un punto de acceso de red inalámbrica. Dicho punto de acceso tiene un alcance de unos veinte metros en interiores, alcance que incrementa al aire libre.

CATEGORIA: SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en la Entidad; generando beneficios a los usuarios internos y externos, en cuanto a los servicios de aplicaciones que permiten administrar su ciclo de vida.

3. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

3.1 SERVICIO 1: DESARROLLO Y PERSONALIZACIÓN DE APLICACIONES

3.1.1	CÓDIGO 001
3.1.2	NOMBRE DE SERVICIO
DESARROLLO Y PERSONALIZACIÓN DE APLICACIONES	
3.1.3	DESCRIPCIÓN
<p>Analizar, diseñar e implementar soluciones mediante el uso de metodologías ágiles como (Scrum, Canvas) que enfatizan la agilidad y la adaptabilidad en un entorno cambiante, con un grado de calidad y robustez que satisfaga la necesidad de las solicitudes. Así mismo realizar el seguimiento a las aplicaciones desarrolladas con el fin de corregir bugs o errores y garantizar el adecuado funcionamiento de estas y las actualizaciones y mejoras solicitadas por el referente del módulo y/o sistemas de información, ya sea por normatividad o por necesidad.</p>	
3.1.4	OBJETIVO
<p>Modernizar los procesos de atención que brinda la Personería de Bogotá D.C., a las personas de la ciudad, en procura de una gestión más eficiente, eficaz, efectiva y con mayor disponibilidad, mediante el uso de herramientas tecnológicas acorde a las necesidades de los procesos de la Entidad o normatividad vigente que aplique.</p> <p>Garantizar la adecuada y oportuna generación de información relevante mediante reportes de gestión de los Sistemas de Información.</p>	
3.1.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
<ul style="list-style-type: none"> • Permite optimizar las mejoras de los aplicativos existentes acordes a las necesidades de la Entidad. • Permite sistematizar los flujos de información institucional. • Permite mejorar las tareas menos eficientes y obtener aplicativos de calidad. • Brindar cobertura a las necesidades de los Sistemas de Información que apoyan la gestión de los procesos de la Entidad. • Realizar mantenimiento (preventivo, correctivo, predictivo) y actualización a las aplicaciones, con el fin de corregir defectos y garantizar su funcionamiento. • Permiten exportar datos a Excel. • Consultar la información en línea. • Brindar soluciones diseñadas a la medida de la necesidad del usuario. 	

3.1.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.1.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Sistematizar soluciones a la medida alineadas a la misión, visión y objetivos de la Entidad y optimizar la funcionalidad de los módulos y/o Sistemas de Información de la Entidad.		El servicio se presta de forma virtual por el aplicativo Mesa de ayuda mediante el componente "Requerimiento" y se asigna un número de caso; y de manera presencial para las demás etapas.	
3.1.8	BENEFICIARIO	3.1.9	INDICADOR
Usuarios internos y externos de la Entidad.		Usuarios internos y externos de la Entidad.	
3.1.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
<p>Para todo el ciclo de desarrollo y personalización de aplicaciones inicia con la solicitud del requerimiento (Formato 03-FR-08) y se define los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del requerimiento: cinco (5) días hábiles un ingeniero. • Diseño de la solución: tres (3) meses un ingeniero. • Definición de esquema de datos: veinte (20) días hábiles un ingeniero. • Desarrollo de la aplicación: dos (2) meses un ingeniero • Pruebas: quince (15) días ingeniero • Ajustes: diez (10) días hábiles ingeniero. • Capacitación: diez (10) días técnico • Puesta en operación: diez (10) días hábiles un ingeniero. <p>El tiempo de respuesta puede variar dependiendo del nivel de complejidad (bajo-medio-alto) del desarrollo y está sujeto a ampliarse o reducirse.</p> <p>Para el mantenimiento y actualización de aplicaciones se define los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Originado por bugs o errores: diez (10) días hábiles ingeniero para su corrección. • Originado por una mejora (actualización): Según análisis de requerimiento (Formato 03-FR-08) y la respuesta al solicitante indicando viabilidad positiva o negativa con su tiempo de respuesta en máximo ocho (8) horas ingeniero. <p>Para la construcción de reportes se define los siguientes tiempos:</p> <p>Para el Sistema de Información SINPROC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de gestión cinco (5) días hábiles ingeniero • Reporte de control PMR (Ministerio público) cinco (5) días hábiles ingeniero. • Reportes de Dashboard (tablero de control) Personería Auxiliar cinco (5) días hábiles ingeniero. 			

- Reportes de gestión por trámite (Requerimiento ciudadano, tutelas, familia, querellas y demás) cinco (5) días hábiles ingeniero.

Para el Sistema de Información SICAPITAL:

- Reportes básicos cinco (5) días hábiles ingeniero.
- Reportes de alta complejidad (valores a tener en cuenta de certificaciones de ingresos y retenciones) cinco (5) días hábiles ingeniero.

3.1.11	TIPO DE SERVICIO	3.1.12	HORARIO DE SERVICIO
Sistemas de información		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.1.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.1.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo Desarrollo de Software (Sistemas de información)		Ext: 5303 y 5313.	
3.1.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Desarrollo interno			

3.2 SERVICIO 2: GESTIÓN DE PUBLICACIONES EN PORTALES INSTITUCIONALES WEB E INTRANET

3.2.1	CÓDIGO 002		
3.2.2	NOMBRE DE SERVICIO		
GESTIÓN DE PUBLICACIONES EN PORTALES INSTITUCIONALES WEB E INTRANET			
3.2.3	DESCRIPCIÓN		
Publicación de la información de acuerdo con los lineamientos, responsables y periodicidad definida en la guía para la actualización de los portales institucionales web e intranet Institucionales.			
3.2.4	OBJETIVO		
Garantizar la adecuada y oportuna actualización de la información en el portal web e intranet de la Entidad, en cada una de las secciones y sub- secciones, conservando su homogeneidad en diseño, estructura, y dando estricto cumplimiento a la normatividad vigente.			
3.2.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de sitios web e intranet colaborativos, dinámicos, integrados y amigables. • Facilitar la administración de permisos y seguridad en toda la intranet. • Optimizar la experiencia de búsqueda entregando resultados adecuados y precisos. • Definir una estructura documental de gestión de información acorde a las necesidades de cada proceso. 			
3.2.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.2.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Darle cobertura a las necesidades de los procesos definidos en el mapa de procesos de la Entidad y/o las personas de la Ciudad.		El servicio se presta de forma virtual así: <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud se realiza a través de la Mesa de ayuda mediante el componente "Requerimiento" y se asigna un número de caso. • El usuario solicitante puede realizar el seguimiento a su caso asignado mediante el Sistema de Información SINPROC. 	
3.2.8	BENEFICIARIO	3.2.9	INDICADOR
Usuarios internos y externos de la Entidad.		Número de requerimientos de portales solicitados / Número de requerimientos de portales implementados	
3.2.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
Inicia con la solicitud del requerimiento (Formato 03-FR-08) y se define los siguientes tiempos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Para la actualización de información en los portales web e intranet dos (2) días hábiles ingeniero. 			

- Para nuevos desarrollos un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles para determinar la viabilidad técnica ya sea viable o no.

El tiempo de respuesta depende de la complejidad del desarrollo, los cuales están sujetos a ampliarse o reducirse.

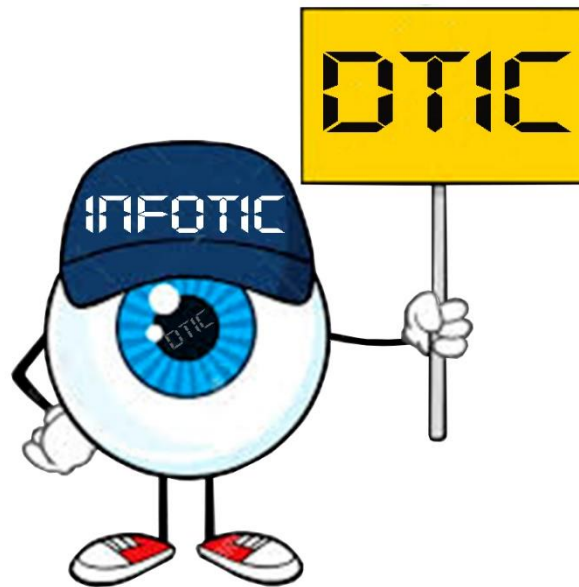
3.2.11	TIPO DE SERVICIO	3.2.12	HORARIO DE SERVICIO
Sistemas de Información		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.2.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.2.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Calidad y Gobierno Digital		Ext: 5311 y 5312.	
3.2.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Desarrollo interno			

3.3SERVICIO 3: GESTIÓN DE USUARIOS

3.3.1	CÓDIGO 003		
3.3.2	NOMBRE DE SERVICIO		
GESTIÓN DE USUARIOS			
3.3.3	DESCRIPCIÓN		
<p>Crear, modificar y retirar las cuentas de usuarios de los Sistemas de Información y aplicaciones de la Entidad, incluyendo la verificación, control de roles, responsabilidades y de claves temporales para que el colaborador pueda usar los servicios para desempeñar sus labores.</p>			
3.3.4	OBJETIVO		
<p>Estandarizar la gestión de creación, modificación o retiro de acceso a los Sistemas de Información y aplicaciones de la Personería de Bogotá D.C., de acuerdo con los requerimientos solicitados o novedades presentadas.</p>			
3.3.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> • A todos los funcionarios(as) y contratistas se asigna un usuario y una clave temporal, para acceder a los diferentes Sistemas de Información y aplicaciones de la Entidad. • Todos los funcionarios(as) y contratistas deben personalizar las claves temporales asignadas. • A todos los funcionarios(as) y contratistas se asigna mínimo para sus labores las siguientes cuentas de usuario: Red, Correo, CORDIS y SINPROC. 			
3.3.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.3.7	CANAL DE PRESTACIÓN
<p>Aplica para la creación, modificación y retiro de usuarios contratistas y funcionarios(as) de la Entidad que acceden a los Sistemas de Información, correo institucional, red y en general todas las aplicaciones y servicios TIC de la Entidad.</p>		<p>El servicio se presta de forma virtual así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud se realiza a través de la Mesa de ayuda mediante el componente "Gestión de usuarios" opción creación, modificación y retiro de usuarios y se asigna un número de caso. • El usuario solicitante puede realizar el seguimiento a su caso asignado mediante el Sistema de Información SINPROC. 	
3.3.8	BENEFICIARIO	3.3.9	INDICADOR
<p>Usuarios internos(as) de la Entidad.</p>		<p>Número de casos de usuarios solucionados / Número de casos de usuarios solicitados.</p>	
3.3.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
<p>Inicia con la solicitud (formato 03-FR-05) con un tiempo de respuesta de dos (2) días hábiles, sin embargo, este tiempo puede variar dependiendo de las fechas hito por nuevos contratos y/o nombramientos.</p> <p>Y para las cuentas de usuario de correo el tiempo de respuesta puede ampliarse dependiendo de la disponibilidad de licencias de buzones.</p>			

3.3.11	TIPO DE SERVICIO	3.3.12	HORARIO DE SERVICIO
Sistemas de Información.		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.3.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.3.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo soporte de aplicaciones (Sistemas de información). Grupo Soporte Técnico. Grupo de Infraestructura		Ext: 5319	
3.3.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Desarrollo interno			

CATEGORIA: REDES Y COMUNICACIONES



Son aquellos servicios de TI relacionados con el aprovisionamiento de canales de conectividad y equipos de telecomunicaciones, para la Personería de Bogotá D.C., a fin de mantener la operación, administración y mantenimiento de los mismos.

3.4 SERVICIO 4: RED WIFI

3.4.1	CÓDIGO 004		
3.4.2	NOMBRE DE SERVICIO		
RED WIFI			
3.4.3	DESCRIPCIÓN		
Acceso a internet WIFI mediante los APs (puntos de acceso) ubicados en cada piso de la sede principal de la Entidad con una cobertura 75 mts cuadrados.			
3.4.4	OBJETIVO		
Acceso a la red inalámbrica de la Sede Principal de la Entidad			
3.4.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> • Permite acceder de forma segura a la Red de forma inalámbrica desde cualquier ubicación de la sede principal para el uso de aplicaciones y servicios TIC de la Entidad, acorde al perfil del usuario (Directivos – VIP, Funcionarios(as) y Visitantes). • Modo de controlador que opera de manera autónoma, permite administración a través de la nube. • Permite la itineraria (roaming) de los clientes WIFI entre las diferentes AP'S sin necesidad de tener conexión a un controlador local o externo de forma autónoma y transparente para el usuario. • Desempeño avanzado que permite la discriminación de los dispositivos basado en tecnologías WIFI de bajo rendimiento, para evitar que afecten las velocidades inalámbricas alcanzadas por los dispositivos de última generación dándoles un tratamiento diferenciado en el tiempo. • Uso de radiofrecuencias para la comunicación, que permite conectar zonas a las cuales no podamos alcanzar mediante cableado, ya sea por costo o por ubicación. • Transmisión en tiempo real a usuarios mejorando servicio y productividad. 			
3.4.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.4.7	CANAL DE PRESTACIÓN
El servicio cubre tanto a los usuarios internos como visitantes a través de las tres (3) redes de Wireless (Directivos – VIP, Funcionarios(as) y Visitantes).		El servicio se presta de forma virtual así: <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud se realiza a través de la línea de atención 333 o por Mesa de ayuda componente "Red" y se asigna un número de caso. • El usuario solicitante puede realizar el seguimiento a su caso asignado mediante el Sistema de Información SINPROC. 	
3.4.8	BENEFICIARIO	3.4.9	INDICADOR
Usuarios internos y externos de la Entidad.		96% de disponibilidad	
3.4.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
Inicia desde la solicitud para obtener la conexión inalámbrica con un tiempo de respuesta es treinta (30) minutos técnico.			

3.4.11	TIPO DE SERVICIO	3.4.12	HORARIO DE SERVICIO
Redes y Comunicaciones.		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.4.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.4.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Redes y Comunicaciones.		Ext: 5315 y 5318.	
3.4.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Proveedor de Internet (ETB).			

3.5 SERVICIO 5: INSTALACIÓN PUNTOS DE RED

3.5.1	CÓDIGO 005		
3.5.2	NOMBRE DE SERVICIO		
INSTALACIÓN PUNTOS DE RED			
3.5.3	DESCRIPCIÓN		
Instalar los elementos necesarios en los puestos de trabajo para la instalación de los puntos de red solicitados.			
3.5.4	OBJETIVO		
Acceso a los servicios TIC disponibles en la Red de datos de la Entidad.			
3.5.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la red y servicios TIC. • Acceso acorde al perfil del usuario con las políticas de seguridad definidas. • Aprovechamiento del ancho de banda soportado por la red. • Acceso a la telefonía IP de la Entidad. 			
3.5.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.5.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Brindar cobertura de red cableada a cada estación de trabajo de la Personería de Bogotá D.C., en sus diferentes sedes.		El servicio se presta de forma virtual así: <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud se realiza a través de la Mesa de ayuda mediante el componente "Red" y se asigna un número de caso. • El usuario solicitante puede realizar el seguimiento a su caso asignado mediante el Sistema de Información SINPROC. Y de manera presencial para las demás etapas.	
3.5.8	BENEFICIARIO	3.5.9	INDICADOR
Funcionarios(as) y contratistas de la Personería de Bogotá D.C.		Número de puntos de red instalados / Número de solicitudes de puntos de red.	
3.5.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
Inicia desde el análisis del requerimiento para asignar técnico quien realiza la visita técnica y diligencia el formato de análisis y viabilidad de redes y comunicaciones (03-FR-13), el cual tiene un tiempo máximo de cinco (5) días técnico para determinar la viabilidad técnica ya sea viable o no.			
Para el diseño, implementación de la solución y pruebas de enlace se define los siguientes tiempos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la solución (5 puntos de red): tres (3) días hábiles técnico. • Solicitud de elementos de red: diez (10) días hábiles. • Implementación de la solución (5 puntos de red): cinco (5) a ocho (8) días hábiles técnico. 			

- Pruebas de enlace: dos (2) días técnico.
- Ajustes: dos (2) días hábiles técnico.

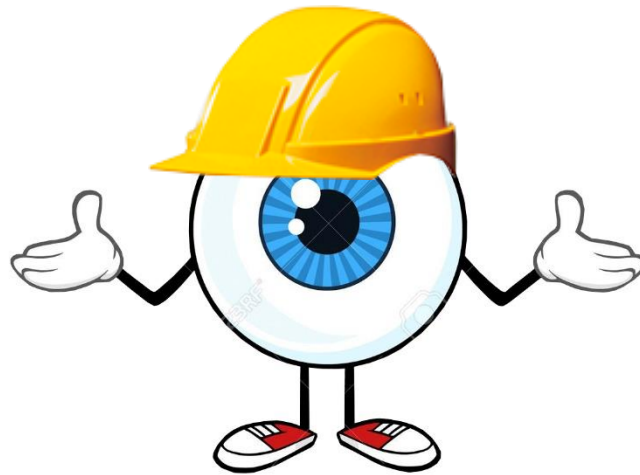
Para cumplir con los tiempos de respuesta definidos, el grupo de redes debe contar con los puestos instalados y adecuados por parte de la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos y proporcionarles los elementos para dar solución al requerimiento.

3.5.11	TIPO DE SERVICIO	3.5.12	HORARIO DE SERVICIO
Redes y Comunicaciones.		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.5.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.5.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Redes y Comunicaciones.		Ext: 5315 y 5318.	
3.5.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Proveedor de Internet (ETB).			

3.6 SERVICIO 6: ENTREGA DE VIDEOS DE SEGURIDAD

3.6.1	CÓDIGO 006		
3.6.2	NOMBRE DE SERVICIO		
ENTREGA DE VIDEOS DE SEGURIDAD			
3.6.3	DESCRIPCIÓN		
Ante los posibles eventos o incidentes de seguridad que se presentan en la Entidad, se requiere la generación y entrega de copias de los videos de seguridad.			
3.6.4	OBJETIVO		
Generar y entregar copias de los videos de seguridad de una o varias cámaras, de los CCTV Personería de Bogotá D.C., acorde a la solicitud.			
3.6.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> • Videos de los eventos presentados en las fechas y horas solicitadas. • Videos en formatos de fácil reproducción. 			
3.6.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.6.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Entregar en CD o DVD o a través de la Red, los videos de seguridad de acuerdo con la solicitud.		El servicio se presta de forma virtual mediante el correo institucional dtic@personeriabogota.gov.co y presencial cuando sea necesario.	
3.6.8	BENEFICIARIO	3.6.9	INDICADOR
Funcionarios(as) de nivel directivo o autorizados de la Personería de Bogotá D.C., y personal externo que requiera dicho servicio (solo en caso de eventos en las zonas perimetrales externas de la Entidad).		Número de solicitudes de video realizadas / Número de solicitudes de video	
3.6.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
<p>Inicia con la solicitud por medio de oficio o correo institucional y se realiza la copia del video de seguridad en un tiempo estimado para tres (3) horas de grabación: cinco (5) horas técnico y esta puede variar dependiendo de la complejidad de la solicitud.</p> <p>Los videos se entregan de acuerdo con los tiempos de retención que soportan los equipos CCTV de la Entidad.</p>			
3.6.11	TIPO DE SERVICIO	3.6.12	HORARIO DE SERVICIO
Redes y Comunicaciones.		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.6.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.6.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Redes y Comunicaciones.		Ext: 5315, 5318 y 5320.	
3.6.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Apoyo del grupo de vigilancia de la Entidad.			

CATEGORIA: SOPORTE TÉCNICO



Se maneja el ciclo de vida de los incidentes de inicio a fin, con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir, bajo los parámetros de tiempo de respuesta acordados en los niveles de servicio, con el propósito de restaurar y optimizar el servicio con un mínimo de impacto en la operación de la Entidad.

3.7 SERVICIO 7: GESTIÓN DE INCIDENTES DE SOFTWARE Y HARDWARE

3.7.1	CÓDIGO 007
3.7.2	NOMBRE DE SERVICIO
GESTIÓN DE INCIDENTES DE SOFTWARE Y HARDWARE	
3.7.3	DESCRIPCIÓN
<p>Recepción de incidentes en el aplicativo de mesa de ayuda, son asignados al equipo de soporte técnico y se hace seguimiento en la herramienta hasta dar solución y cerrar caso.</p> <p>Los incidentes serán recibidos únicamente a través de los siguientes medios de solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónico: Caso en el cual se debe utilizar la línea telefónica 333. • Intranet: Ingresando al aplicativo mesa de ayuda utilizando el botón flotante (mesa de ayuda en línea). En ningún caso se recibirán solicitudes del usuario personalmente. <p>Y cuentan con tres (3) niveles, de acuerdo con la complejidad y especialidad del tema a resolver así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Servicio prestado por un técnico de mesa de servicios con nivel de conocimiento básico o general para la solución de un requerimiento de baja complejidad, los cuales se basan en un conjunto de recursos técnicos y humano que permitirán dar soporte a diferentes usuarios de la Entidad y pueden ser prestados personalmente, telefónico o remotamente. • Nivel 2: La prestación del servicio es ofrecido por un analista, técnico o profesional en un tema específico con nivel de complejidad media. • Nivel 3: Son los incidentes o requerimientos de la mesa de servicios con complejidad alta que requieren de un conocimiento especializado y en algunos casos deben ser escalados al fabricante o proveedor de la solución o equipo afectado. <p>Priorización de los Incidentes:</p> <p>Con el fin de permitir una atención adecuada a los incidentes se debe determinar el nivel de prioridad del mismo, y de esta manera atenderlos adecuadamente según la necesidad.</p> <p>El nivel de prioridad está ligado con el impacto del evento tecnológico de la siguiente manera:</p> <p>Urgencia: Medida de criticidad de un incidente en relación con el área afectada. Normalmente, la urgencia tiene en consideración el impacto y la necesidad instantánea del negocio, del usuario y de la organización (Urgencia → Impacto).</p>	

Prioridad: Categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una solicitud. Está basada en una secuencia en la cual una solicitud debe ser resuelta basada en el impacto y urgencia y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones (Prioridad → Impacto + Urgencia).

Nivel de prioridad

- **Baja:** Servicios no críticos que apoyan a funcionarios(as) y a una sola dependencia.
- **Media:** Servicios que apoyan más de una dependencia o proceso de la Entidad.
- **Alta:** Servicios y activos de información críticos que sostienen servicios misionales.

3.7.4 OBJETIVO

Atender, asegurar y resolver todos los incidentes de TI, mediante la utilización de mesa de ayuda y bajo los parámetros de tiempo de respuesta acordados en los acuerdos de nivel de servicio, con el fin de restaurar y optimizar el servicio con un mínimo de impacto en la operación de la Entidad.

3.7.5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Permite brindar soluciones a los diferentes requerimientos o solicitudes de los usuarios de la Entidad en los servicios TIC.
- Permite realizar seguimiento a los tickets por la mesa de ayuda.
- Servicio en línea por la Intranet.
- Notifica al usuario de la solución del caso a su correo institucional.
- Permite calificar el servicio.
- Brinda soporte técnico remotamente o vía telefónica de forma confiable y rápida.

3.7.6 ALCANCE DE SERVICIO

Brindar soporte técnico a las solicitudes registradas en la mesa de ayuda mediante el diagnóstico de primer nivel, análisis y la asignación de prioridad del incidente y finaliza con la solución, cierre del caso y encuesta de calidad.

3.7.7 CANAL DE PRESTACIÓN

El servicio se presta de forma virtual seleccionando el componente TIC sobre el que se requiere soporte o asistencia técnica a través del aplicativo **Mesa de ayuda** o la línea de atención 333.

El usuario solicitante puede realizar el seguimiento a su caso asignado mediante el Sistema de Información SINPROC.

Las solicitudes serán gestionadas a través de los siguientes canales de atención:

- **Telefónico:** Brindando instrucciones al usuario solicitante a través de la línea 333 exclusiva para soporte técnico.
- **Remoto:** Tomando control de forma remota del equipo del usuario solicitante.
- **Presencial:** En el sitio o puesto de trabajo del usuario solicitante.

3.7.8	BENEFICIARIO	3.7.9	INDICADOR
Funcionarios(as) y contratistas ubicados en las sesenta (60) sedes externas de la Personería de Bogotá D.C.		Número de casos finalizados / Número de casos registrados en mesa de ayuda	

3.7.10 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se asigna ticket al técnico el cual se verifica por vía telefónica, activando el primer nivel y dar solución si es posible, de lo contrario se realiza visita y se da solución en sitio. El tiempo de respuesta de acuerdo con la tabla de tiempos de respuesta y solución por técnico, varía dependiendo el caso.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplican a partir de:

- Llamada telefónica.
- Conexión remota.
- Llegada del técnico al sitio de trabajo del usuario solicitante.

Los tiempos definidos aplican siempre y cuando la solución del requerimiento no necesite la compra de elementos adicionales con los que no cuenta la Entidad.		1 nivel			2 nivel	3 nivel Proveedor
		Telefónico	Remoto	En sitio		
CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE					
SISTEMAS DE INFORMACIÓN / APLICATIVOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN CORDIS	Configuración navegador	24 horas hábiles			
		Excede el límite de sesiones del servidor	24 horas hábiles			
		Fallo en aplicación	24 horas hábiles			
		No genera etiqueta	24 horas hábiles			
		No recuerda clave	24 horas hábiles			
	SISTEMA DE INFORMACIÓN SINPROC	Fallo en aplicación	24 horas hábiles			
		Asesoría en la funcionalidad	24 horas hábiles			
		Requerimientos escritos que deben ser tramitados al mismo tiempo en diferentes delegadas.	24 horas hábiles			
		Traslados masivos de casos	24 horas hábiles			
		Novedad de traslado de dependencia	24 horas hábiles			
		Duplicidad de casos	24 horas hábiles			

IMPRESORA Y OTROS DISPOSITIVOS	Atasco de papel	24 horas hábiles
	Configuración de impresora	24 horas hábiles
	Instalación de impresora	24 horas hábiles
	Impresora bloqueada	24 horas hábiles
	Cambio de unidad fusora	24 horas hábiles
	Sin conexión	24 horas hábiles
	Falla de scanner	24 horas hábiles
COMPUTADOR	No prende	24 horas hábiles
	Falla unidad de cd, mouse, teclado, monitor	24 horas hábiles
	Equipo lento	24 horas hábiles
	No entra con mi usuario	24 horas hábiles
	Cambio de parte: disco duro, memoria, tarjeta de video, unidad de cd, fuente de poder.	24 horas hábiles
	Formatear equipo	24 horas hábiles
	Configuración de programas	24 horas hábiles
	Mantenimiento preventivo	24 horas hábiles
	Instalación de guaya	24 horas hábiles
	Limpiar usb	24 horas hábiles
	Traslado equipo en puesto de trabajo	24 horas hábiles
	Cable de red dañado	24 horas hábiles
	Configuración navegador	24 horas hábiles
	Actualizar antivirus	24 horas hábiles
	Configuración de Office	24 horas hábiles
	Sin acceso a internet	24 horas hábiles
	Instalación de medios audiovisuales	24 horas hábiles
	Actualizar versión de PCsecure	24 horas hábiles
	No permite ingresar con la clave en PCsecure	24 horas hábiles
	Bajar niveles de seguridad de PCsecure	24 horas hábiles
INFRAESTRUCTURA REDES Y COMUNICACIONES	Sin acceso a internet	24 horas hábiles
	Sin conexión a red	24 horas hábiles
	No funciona el teléfono	24 horas hábiles
	Actualizar los datos en mi teléfono	24 horas hábiles
	Cable de red desconectado	24 horas hábiles
	Sin acceso a carpetas compartidas	24 horas hábiles

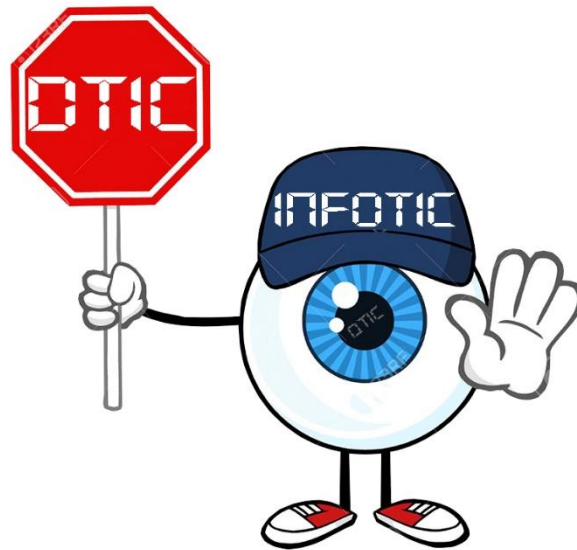
3.7.11	TIPO DE SERVICIO	3.7.12	HORARIO DE SERVICIO
Mesa de ayuda		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.7.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.7.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Soporte Técnico		Mesa de ayuda en Intranet y la extensión: 333.	
3.7.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Apoya los grupos de Sistemas de Información, Redes y Comunicaciones e Infraestructura para los casos segundo nivel.			

3.8 SERVICIO 8: VIDEOCONFERENCIA Y STREAMING

3.8.1	CÓDIGO 008		
3.8.2	NOMBRE DE SERVICIO		
VIDEOCONFERENCIA Y STREAMING			
3.8.3	DESCRIPCIÓN		
Brindar los canales, equipos y accesos requeridos para realizar videoconferencias y transmisión de video por Internet.			
3.8.4	OBJETIVO		
Permitir la realización de videoconferencias y transmisión de video Streaming por Internet, mediante canales ágiles y seguros.			
3.8.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar comunicación bidireccional con audio, video y tecnologías para compartir pantalla en dos o más ubicaciones. • Permite la interacción bidireccional en línea en tiempo real entre los anfitriones y los participantes, con un retraso de audio y video casi nulo. • Permitir la transmisión de video Streaming por Internet. • El servicio es fácil de usar y con excelente calidad. 			
3.8.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.8.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Ofrecer herramientas, acceso y dispositivos electrónicos para las conferencias de audio y vídeo y transmisión de Streaming, en ubicaciones situadas dentro o fuera de la Entidad.		El servicio se presta de forma virtual por el aplicativo Mesa de ayuda componente " Red ", o la línea de atención 333 y presencial para las demás etapas.	
3.8.8	BENEFICIARIO	3.8.9	INDICADOR
Funcionarios(as), contratistas y usuarios externos de la Personería de Bogotá D.C.		Número de acompañamientos efectuados / Número de acompañamientos solicitados.	
3.8.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
<p>Inicia con la solicitud del acompañamiento por la mesa de ayuda (componente Red) y se realiza el número de visitas o comunicaciones necesarias al lugar definido para realizar las pruebas y disponer de los recursos necesarios para ofrecer el servicio.</p> <p>Si es fuera de la Entidad se debe estimar un tiempo para la visita.</p>			
3.8.11	TIPO DE SERVICIO	3.8.12	HORARIO DE SERVICIO
Mesa de ayuda		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	

3.8.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.8.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Soporte Técnico		Extensión: 333.	
3.8.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Apoyo con el grupo de Infraestructura, redes y comunicaciones y proveedores de internet externos (ETB).			

CATEGORIA INFRAESTRUCTURA



Son aquellos servicios que permiten estructurar e implementar los procesos de operación, monitoreo y supervisión de la infraestructura tecnológica.

3.9 SERVICIO 9: GESTIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN

3.9.1	CÓDIGO 009		
3.9.2	NOMBRE DE SERVICIO		
GESTIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN			
3.9.3	DESCRIPCIÓN		
Generación de copias de respaldo de la información institucional que reposa en el Data Center y Nube de la Entidad.			
3.9.4	OBJETIVO		
Guardar copia de los datos de forma segura y cronológica en un entorno disponible almacenada en la infraestructura tecnológica de la Entidad.			
3.9.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
Disponer de copias de respaldo cronológicas de la información institucional de la Entidad de forma segura e integra.			
3.9.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.9.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Generar copia de respaldo de la información institucional que reposa en el data center y nube de la Entidad.		El servicio se presta de forma virtual mediante la conexión remota a la infraestructura tecnológica de la Entidad.	
3.9.8	BENEFICIARIO	3.9.9	INDICADOR
Personería de Bogotá D.C.		Número de copias realizadas/ Número de copias programadas	
3.9.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
Las copias de respaldo se generan de forma automática o manual con retención diaria, semanal, mensual o anual de acuerdo con el plan definido y necesidad de conservación de la información. El tiempo de restauración de una copia de respaldo varía dependiendo del volumen de información que puede ser de (16) horas hábiles ingeniero.			
3.9.11	TIPO DE SERVICIO	3.9.12	HORARIO DE SERVICIO
Infraestructura		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.9.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.9.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Gestión de Infraestructura		Ext: 5308, 5309 y 5317.	
3.9.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Apoyo del grupo de soporte técnico.			

3.10 SERVICIO 10: ACCESO A CARPETAS COMPARTIDAS

3.10.1	CÓDIGO 010		
3.10.2	NOMBRE DE SERVICIO		
ACCESO A CARPETAS COMPARTIDAS			
3.10.3	DESCRIPCIÓN		
Gestionar permisos de acceso al almacenamiento y recursos compartidos en la infraestructura tecnológica de la Personería de Bogotá D.C., para ofrecer a los usuarios una ubicación centralizada de sus archivos, con el objeto de compartir información de forma segura con los demás colaboradores de la Entidad.			
3.10.4	OBJETIVO		
Asignación de recursos compartidos en la infraestructura tecnológica para salvaguardar y gestionar información institucional de la Entidad para uno o varios usuarios.			
3.10.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
Gestionar acceso a los funcionarios(as) de acuerdo con los permisos y solicitudes suministradas.			
3.10.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.10.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Brindar acceso a la infraestructura tecnológica de la Entidad, de acuerdo con las solicitudes registradas en la mesa de ayuda.		El servicio se presta de forma virtual así: <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud se realiza a través de la Mesa de ayuda mediante el componente "Gestión de usuarios" opción solicitud acceso a carpetas compartidas y se asigna un número de caso. • El usuario solicitante puede realizar el seguimiento a su caso asignado mediante el Sistema de Información SINPROC. 	
3.10.8	BENEFICIARIO	3.10.9	INDICADOR
Funcionarios(as) y contratistas de la Personería de Bogotá D.C.		Número de requerimientos atendidos / Número de requerimientos solicitados y aprobados /	
3.10.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
Inicia con la solicitud (Formato 03-FR-02) y según análisis del requerimiento se dará respuesta al solicitante indicando viabilidad positiva o negativa con su tiempo de respuesta que se encuentra entre ocho (8) y veinticuatro (24) horas hábiles ingeniero.			
3.10.11	TIPO DE SERVICIO	3.10.12	HORARIO DE SERVICIO
Infraestructura		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.10.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.10.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Gestión de Infraestructura		Ext: 5308, 5309 y 5317.	
3.10.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Apoyo del grupo de Soporte Técnico.			

3.11 SERVICIO 11: PUBLICACIÓN DE PAPEL TAPIZ

3.11.1	CÓDIGO 011		
3.11.2	NOMBRE DE SERVICIO		
PUBLICACIÓN DE PAPEL TAPIZ			
3.11.3	DESCRIPCIÓN		
Divulgar el papel tapiz en la pantalla de los equipos de usuario, conectados a la red LAN de la Entidad.			
3.11.4	OBJETIVO		
Publicación del papel tapiz aprobado y generado por la Oficina Asesora de Divulgación y Prensa en los equipos de usuarios conectados al dominio de la Personería de Bogotá.			
3.11.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
Aplicar el papel tapiz enviado y aprobado por la Oficina Asesora de Divulgación y Prensa, para ser establecido en las pantallas de los equipos de los funcionarios(as) de la Entidad conectados al dominio perbogota.gov.co			
3.11.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.11.7	CANAL DE PRESTACIÓN
El papel tapiz se publica con el visto bueno de la Oficina Asesora de Divulgación y Prensa, mediante correo institucional enviado a los administradores de la plataforma.		El servicio se presta de forma virtual mediante correo electrónico y se desarrolla a través de conexión remota a los servidores.	
3.11.8	BENEFICIARIO	3.11.9	INDICADOR
Funcionarios(as) y contratistas de la Personería de Bogotá D.C.		Número de papel tapiz publicados / Número de papel tapiz solicitados y aprobados	
3.11.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
Inicia con la solicitud vía correo institucional por parte de la Oficina Asesora de Divulgación y Prensa a los administradores de servidores mínimo dos (2) días antes de su publicación adjuntando el papel tapiz a divulgar.			
3.11.11	TIPO DE SERVICIO	3.11.12	HORARIO DE SERVICIO
Infraestructura		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.11.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.11.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Gestión de Infraestructura		Ext: 5308, 5309 y 5317.	
3.11.15	SERVICIOS DE SOPORTE		
Apoyo del grupo de Soporte Técnico.			

3.12 SERVICIO 12: ASIGNACIÓN PERMISOS ESPECIALES A INTERNET

3.12.1	CÓDIGO 012		
3.12.2	NOMBRE DE SERVICIO		
ASIGNACIÓN PERMISOS ESPECIALES A INTERNET			
3.12.3	DESCRIPCIÓN		
Otorgar permisos a páginas especiales a internet.			
3.12.4	OBJETIVO		
Asignar permisos especiales por necesidad del servicio para ingresos a páginas y contenidos que por defecto están bloqueados.			
3.12.5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> Permitir a los usuarios el acceso especial a páginas y contenidos bloqueados de acuerdo con las políticas de seguridad de la Entidad. Acceso de permisos especiales a Internet mediante a los roles definidos en las diferentes categorías configuradas en el firewall de la Entidad. 			
3.12.6	ALCANCE DE SERVICIO	3.12.7	CANAL DE PRESTACIÓN
Acceso a permisos especiales a páginas y contenidos que por defecto está bloqueados.		El servicio se presta de forma virtual así: <ul style="list-style-type: none"> La solicitud se realiza a través de la Mesa de ayuda mediante el componente "Gestión de usuarios" opción solicitud acceso especial a internet y se asigna un número de caso. El usuario solicitante puede realizar el seguimiento a su caso asignado mediante el Sistema de Información SINPROC. 	
3.12.8	BENEFICIARIO	3.12.9	INDICADOR
Funcionarios(as) y contratistas de la Personería de Bogotá D.C.		Número de solicitudes atendidas / Número de solicitados y aprobados	
3.12.10	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)		
Inicia con la solicitud (Formato 03-FR-14) y según análisis del requerimiento se dará respuesta al solicitante indicando viabilidad positiva o negativa con su tiempo de respuesta que se encuentra entre ocho (8) y veinticuatro (24) horas hábiles ingeniero.			
3.12.11	TIPO DE SERVICIO	3.12.12	HORARIO DE SERVICIO
Infraestructura		Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.	
3.12.13	RESPONSABLE DEL SERVICIO	3.12.14	CONTACTO PARA EL SERVICIO
Grupo de Gestión de Infraestructura		Ext: 5308, 5309 y 5317.	

3.12.15

SERVICIOS DE SOPORTE

Apoyo del grupo de Soporte Técnico.