

Resolución Número 208

(Abril 30 de 2018)

**“Por la cual se incorpora el documento P-DT-014
“Portafolio de Servicios de Tecnologías de la
Información”**

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los parámetros documentales nuevos y a las necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Se incorpora el documento siguiente con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DT-014	0	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información

ARTÍCULO 2º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dada en Bogotá, a los treinta (30) días del mes
de abril de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

TABLA DE CONTENIDOS

OBJETO	3
ALCANCE	3
RESPONSABLE	3
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
DEFINICIONES	4
6. CONECTIVIDAD	8
6.1 <i>Servicio: acceso de la red LAN</i>	8
6.2 <i>Servicio: internet</i>	10
6.3 <i>Servicio: wifi</i>	12
6.4 <i>Servicio: correo electrónico</i>	14
6.5 <i>Servicio: telefonía fija</i>	16
6.6 <i>Servicio: comunicaciones Avantel</i>	18
6.7 <i>Servicio: emisora y megafonía</i>	19
7. SEGURIDAD	21
7.1 <i>Servicio: acceso a sitios web</i>	21
7.2 <i>Servicio: administración de usuarios</i>	23

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</small>
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

7.3	<i>Servicio: licenciamiento y actualización de software institucional</i>	25
8.	PUESTO DE TRABAJO	27
8.1	<i>Servicio: dotación de equipos de computo</i>	27
8.2	<i>Servicio: soporte y mantenimiento del hardware y software de los equipos de computo</i>	28
8.3	<i>Servicio: impresión, escáner y plotter</i>	30
8.4	<i>Servicio: disponibilidad de almacenamiento</i>	32
9.	LICENCIAMIENTO Y POLÍTICAS DE GESTION DE LA INFORMACIÓN	34
9.1	<i>Servicio: políticas de seguridad</i>	34
9.2	<i>Servicio: especificación y gestión de requerimientos para solicitud de desarrollo de software</i>	36
10.	MESA DE AYUDA	37
10.1	<i>Servicio: soporte técnico a usuarios finales</i>	38
11.	ANEXOS	39

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

1. OBJETO

Incorporar en un solo documento los servicios ofrecidos por la Dirección de TIC's, de tal manera que los funcionarios y contratistas puedan conocerlos y utilizarlos, siendo herramienta para los proyectos que se están implementando en **TRANSMILENIO S.A.**, y de esta mejorar los procesos ya existentes que son utilizados en la gestión diaria.

2. ALCANCE

Para funcionarios y contratistas de la Entidad, conozcan y hagan uso de los servicios ofrecidos en el portafolio.

3. RESPONSABLE

El responsable de la elaboración y actualización de este documento es el profesional especializado de TIC's – Coordinador de Procesos Corporativos

Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará el (la) Director(a) de TIC's

La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá realizarse de acuerdo con los cambios que se generen en los servicios aquí presentes, que se adicionen o se eliminen.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía G.ES.04 – Definición del portafolio de servicio de TI. (MINTIC).
- GTI_Webinar 2 Catálogo de servicio de TI. (MINTIC).

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

5. DEFINICIONES

Access Point: un punto de acceso inalámbrico (en inglés: wireless access point, conocido por las siglas WAP o AP), es un dispositivo de red que interconecta equipos de comunicación inalámbricos, para formar una red que interconecta dispositivos móviles o tarjetas de red inalámbricas.

Administración de usuarios: actividad mediante la cual se desarrollan las labores de creación, modificación, consulta, bloqueo, desbloqueo y eliminación de la cuenta de un usuario.

Antivirus: es un software que se instala en tu ordenador y que permite prevenir que programas diseñados para producir daños, también llamados virus, dañen tu equipo. También tiene la misión de limpiar ordenadores ya infectados.

Ambiente de prueba: término utilizado en el campo del software y desarrollo del mismo previo a la producción. Describe la ubicación en la que se ven previamente los cambios en el software y son ajustados antes de su publicación final.

Archivo ejecutable: es un archivo diseñado para poder iniciar un programa, en su interior están pues las instrucciones precisas para poder ejecutar un programa determinado o varios. Los ordenadores pueden realizar todo tipo de tareas, pero para ello debe indicárseles cómo.

Backup: es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CD, bases de datos u otro medio de almacenamiento, la cual puede recuperarse en caso de pérdida de la copia original.

Banda ancha: se le denomina así a un medio con una capacidad muy alta de transmisión de datos, de tal forma que permite simultáneamente un gran número de canales mediante sistemas de conmutación, generalmente de frecuencia.

Correo electrónico: también llamados "e-mails", es un sistema que permite enviar y recibir mensajes escritos a través de la red Internet a cualquier parte del mundo de forma instantánea. Dentro de cada mensaje es posible incorporar también ficheros de todo tipo, desde imágenes, sonidos y hasta programa (incluso algunos pueden llevar "virus informáticos" se caracterizan porque en la dirección de correo electrónico aparece siempre el símbolo @ (arriba)).

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</small>
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

CPU: sigla en inglés de Central Processing Unit (Unidad Central de Procesamiento en español), es la parte central de toda computadora ya que es la que cumple la tarea de procesamiento de todas las funciones, así como también de almacenamiento de la información.

Disponibilidad: característica o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.

E-MAIL: acrónimo de "electronic mail", o correo electrónico. Sistema de transferencia de información escrita, en forma de ficheros, que ha conseguido un enorme éxito en el mundo de las redes y, más recientemente en Internet. El motivo de su expansión es su bajo coste y su inmediatez, los buzones de cada usuario se encuentran en un ordenador central o "servidor" de la red, cada usuario accede al suyo, desde su propio ordenador, mediante una clave para garantizar, en la medida de lo posible, la privacidad de los mensajes.

Firewall: computador, software o dispositivo físico que se conecta en una red con salida a internet con el fin de impedir el acceso no autorizado, incorporando elementos que garantizan la privacidad, autenticación y filtraje de contenidos, conforme a las políticas de seguridad de la información, de la entidad donde se instala.

GSM: sistema global para las comunicaciones móviles (del inglés Global System for Mobile communications, GSM, y originariamente del francés groupe spécial mobile) es un sistema estándar, libre de regalías, de telefonía móvil digital.

Hardware: conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

HTML: siglas de "hyper text markup language" o lenguaje de marcas de hiper texto, es el formato en el que se construyen, guardan y viajan las páginas en la world wide web. Este formato permite la inclusión de vínculos o enlaces (hiper texto) entre los diferentes documentos (imágenes o texto) de una misma página, o entre páginas distintas. Con ello se consigue un fácil acceso e interconexión entre ellos.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

IBM: siglas de "international business machines", es una de las mayores compañías de fabricación de ordenares en el mundo desde los años cincuenta y fue la creadora del PC, también se la conoce como "el gigante azul", haciendo referencia al color de su logotipo.

IMEI: International Mobile Station Equipment Identity (identidad internacional de equipo móvil) es un código de servicio suplementario de datos no estructurados, pregrabado en los teléfonos móviles GSM. Este código identifica al aparato de forma exclusiva a nivel mundial, y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a esta.

Internet: red de telecomunicaciones a la cual están conectadas centenares de millones de personas, organismos y empresas en todo el mundo. Su creación fue uno de los acontecimientos más importantes en la historia de la informática.

InterVLAN: es un proceso para reenviar el tráfico de la red desde una VLAN a otra mediante un router. El enrutamiento se realiza mediante la conexión de diferentes interfaces físicas del router a diferentes puertos físicos del switch.

IP: una dirección IP es un número que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una Interfaz en red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (computadora, tableta, portátil, smartphone) que utilice el protocolo IP o (Internet Protocol)

ISP: siglas del inglés Internet Service Provider (proveedor de servicios de internet en español), es la empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes. Un ISP conecta a sus usuarios a internet a través de diferentes tecnologías como DSL, cablemódem, GSM, dial-up, etcétera

ITSM: (Information Technology Service Management) es una estrategia de clase mundial para administrar las TIC, como un negocio dentro del negocio. Metodología ITSM es una metodología enfocada al cliente y orientada al servicio.

PC: computador personal u ordenador, conocida como PC (siglas en inglés de personal computer), es un tipo de microcomputadora diseñada en principio para ser utilizada por una persona a la vez.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

Políticas: es un conjunto de reglas aplicadas a todas las actividades relacionadas al manejo de la información de una entidad teniendo el propósito de proteger la información, los recursos y la reputación de la misma.

Propietario de la información: individuo, entidad o unidad de negocio que tiene la responsabilidad de la administración para el control, producción, desarrollo, mantenimiento, uso y seguridad de los activos de información que le han sido asignados o de los que hace uso.

Proveedor: persona natural o jurídica que abastece a otras empresas o personas, con existencias de bienes o servicios, necesarios para el normal desarrollo de las actividades propias de esas personas o empresas.

SIRCI: sistema integrado de recaudo, control de flota e información al usuario.

Sistema de información: "es aquel conjunto de componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión de una organización" (K y J Laudon).

Software: conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Switch: dispositivo digital lógico de interconexión de equipos que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más segmentos de red, de manera similar a los puentes de red, pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC de destino de las tramas en la red y eliminando la conexión una vez finalizada ésta.

TCP/IP: Transmission Control Protocol (protocolo de control de transmisión en español) e IP: Internet Protocol (protocolo internet en español).

La familia de protocolos de internet es un conjunto de protocolos de red en los que se basa internet y que permiten la transmisión de datos entre computadoras.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

En ocasiones se le denomina conjunto de protocolos TCP/IP, en referencia a los dos protocolos más importantes que la componen, que fueron de los primeros en definirse, y que son los dos más utilizados de la familia.

TIC: tecnologías de la información y las comunicaciones.

UPS: es una fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica.

VLAN: acrónimo de virtual local área network o virtual LAN. Este concepto surge con la aparición de los conmutadores de nivel 3 o superior, que aglutinan tanto las funciones de conmutación como las funciones de enrutado (nivel 3). Consiste en cada una de las redes de área local creadas en los conmutadores, de forma que el tráfico de las distintas redes dentro del mismo switch no se mezcla entre ellas gracias a los mecanismos de enrutado.

Vulnerabilidad: debilidad de un activo o grupo de activos que puede ser aprovechada por una o más amenazas.

WEB: el concepto se utiliza en el ámbito tecnológico para nombrar a una red informática y, en general a internet.

6. CONECTIVIDAD

Servicios que permiten que el usuario tenga acceso a comunicaciones de datos, voz fija y voz móvil, donde quiera que se encuentre, a través de distintas redes, pudiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios, desde una ubicación fija o móvil.

6.1 Servicio: Acceso de la Red LAN

Es un sistema de comunicaciones de alta velocidad que conecta microcomputadoras o PC que se encuentran cercanas, dentro de un mismo edificio, una red LAN consta de hardware y software de red.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.1.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

6.1.2 Objetivo del servicio

Conectar las PC de la Entidad, da la posibilidad de compartir recursos entre ellas, servicios, programas, información, recursos, almacenamiento en disco, directorios e impresoras.

6.1.3 Características del servicio

- Los usuarios se vinculan a la red LAN en subgrupos denominados VLAN que ayudan en la administración de la red, separando segmentos lógicos de una red de área local.
- Las VLAN pueden estar interconectadas para garantizar privacidad entre ellas y para compartir recursos dentro de ellas conectadas a través de los puertos o direcciones MAC.
- Cada PC tiene una identificación única, denominada IP y esta depende del punto de red en la que esté conectado.
- Cada equipo que se vincule a la red LAN lo hace a través de un punto de red.
- Algunos usuarios podrán tener acceso restringido a la red LAN a través del wifi.

6.1.4 Alcance del servicio

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, que dispongan para sus labores de un PC asignado por la Entidad, que cuenten con un punto de red y que estén ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.

Nota: dado que dentro de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. se cuenta con dos (2) redes, la de TRANSMILENIO S.A. y la de RECAUDO BOGOTÁ; el servicio aquí prestado opera únicamente para la red de TRANSMILENIO S.A. y de forma coordinada con el personal de RECAUDO BOGOTÁ para las InterVLAN entre ambas redes.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.1.5 Canal de suministro

Grupo de equipos pertenecientes a la entidad conectados a través de una red (Ethernet).

6.1.6 A quién va dirigido

Funcionarios y contratistas.

6.1.7 Indicador

Disponibilidad del servicio.

6.2 Servicio: Internet

El internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen formen una red lógica única de alcance mundial.

6.2.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305

6.2.2 Objetivo del servicio

Brindar a usuarios y/o contratistas el servicio de internet a través de un medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.

6.2.3 Características del servicio

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

El servicio de internet es prestado a través de una empresa prestadora de servicio denominada ISP, la cual lo realiza a través de conexión de fibra óptica que llega a las instalaciones de TRANSMILENIO S.A. proveyendo un canal de banda ancha por la que navegan los usuarios.

La Entidad cuenta con un sistema que brinda seguridad para el acceso a usuarios en el uso del servicio de internet protegiendo la entrada y salida de información maliciosa y/o restringida.

Todos los sitios en internet están categorizados y la entidad tiene restricción de acceso sobre algunas de esas categorías.

El contenido de la información que transita por la red LAN de la Entidad con destino y/o proveniente de internet, es monitoreada por el sistema de seguridad y es restringida, siguiendo lo establecido en las políticas de seguridad de TRANSMILENIO S.A., definidas en el documento [manual de políticas de seguridad de la información](#), código [M-DT-001](#), del sistema de gestión.

6.2.4 Alcance del servicio

El servicio de internet está disponible para los funcionarios y/o contratistas de la Entidad y se presta a través de la red LAN.

Los usuarios no podrán tener acceso a los sitios categorizados en internet que pongan en riesgo la seguridad y disponibilidad de la información, luego su acceso es restringido y controlado.

Las restricciones de este servicio están contempladas en el manual de políticas de seguridad informática de la Entidad.

6.2.5 Canal de suministro

El servicio se presta en las instalaciones de **TRANSMILENIO S.A.**, teniendo en cuenta que el canal de alta disponibilidad se encuentra instalados en la Av. Dorado 69-76 edificio Elemento torre 1, Piso 2, 4, 5, 6, 7.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.2.6 A quién va dirigido

Funcionarios, contratistas, proveedores y clientes.

6.2.7 Indicador

Disponibilidad de servicios

6.3 **Servicio: WiFi**

El wifi es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, el servicio de wifi es la forma de conexión de un dispositivo móvil a una red LAN, para consumir los servicios ofrecidos por esta.

6.3.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305

6.3.2 Objetivo del servicio

Brindar un canal de comunicación entre los dispositivos móviles de los usuarios a la red LAN de la Entidad, en el cual los terceros, visitantes y limitadamente a funcionarios y/o contratistas, puedan tener acceso restringido a la red LAN desde cualquier lugar en las oficinas de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.

6.3.3 Características del servicio

Servicio restringido a visitantes y de manera limitada a funcionarios y/o contratistas.

Servicio limitado en las instalaciones de la sede administrativa de TMSA dependiendo de la cobertura de los dispositivos denominados AP (access point).

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

La Entidad dispone de dos tipos diferenciados de servicios de wifi, para terceros visitantes y administrativos.

El acceso y velocidad depende del número de usuarios que acceden por cada AP.

El uso del servicio, debe seguir los lineamientos descritos en el [manual de políticas de seguridad de la información](#), ver documento [M-DT-001](#).

6.3.4 Alcance del servicio

Necesidades que satisface:

- Brindar un canal de comunicación a dispositivos móviles de visitantes a la red LAN.
- Acceso a navegación restringido en internet.
- Utilizado primordialmente para el envío y recepción de correo electrónico.
- Acceso a nuestros portales web.

Limitantes:

- Cobertura entre pisos y ascensores.
- Ancho de banda.
- Número restringido de dispositivos AP (access point) por piso de la sede administrativa.

6.3.5 Canal de suministro

El servicio se presta en las instalaciones de **TRANSMILENIO S.A.**, teniendo en cuenta que el canal de alta disponibilidad se encuentra instalado en la Av. Dorado 69-76 edificio Elemento torre 1, Piso 2, 4, 5, 6, 7

La solicitud del servicio de wifi, se debe pedir a la dirección de TIC's, describiendo la necesidad, diligenciando el formato "*R-DT-008 Formato de autorización de uso y acceso a redes, aplicaciones y herramientas*", el cual se encuentra en la intranet de la entidad.

El servicio está orientado a la navegación por internet, por lo tanto, el acceso a páginas o servicios con contenido que se pueda considerar éticamente dudoso se encuentra restringido.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.3.6 A quién va dirigido

Funcionarios, contratistas, proveedores y clientes.

6.3.7 Indicador

Disponibilidad del servicio

6.4 Servicio: correo electrónico

El correo electrónico (también conocido como e-mail) es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos

6.4.1 Contacto

Dirección de TIC's TRANSMILENIO S.A.

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305

6.4.2 Objetivo del servicio

TRANSMILENIO S.A asigna una cuenta de correo electrónico como herramienta de trabajo para cada uno de los funcionarios y/o contratistas de la Entidad a través de la Dirección de TIC's

6.4.3 Características del servicio

- La cuenta de correo electrónico debe ser usada para el desempeño de las funciones asignadas dentro de **TRANSMILENIO S.A.**
- Los mensajes y la información contenida en los buzones de correo son de propiedad de **TRANSMILENIO S.A** y cada usuario, como responsable de su buzón, debe mantener solamente los mensajes relacionados con el desarrollo de sus funciones.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

- El tamaño de los buzones de correo está determinado por la Dirección de TIC's (50 Gb) de acuerdo con las necesidades de cada usuario y previa autorización del jefe inmediato de cada dirección o dependencia.
- El tamaño de archivos adjuntos por cada correo es de 20 Mg
- La cuenta de correo electrónico es creada como nombre.apellido@transmilenio.gov.co

No se permite:

- Enviar o recibir mensajes con un tamaño superior al autorizado y configurado entre cuentas de correo corporativas.
- Enviar o recibir mensajes con un tamaño superior al autorizado y configurado entre una cuenta de correo corporativa y una externa.
- El envío de archivos que contengan extensiones como .mp3, WAV, .exe, .com, .dll, .bat. o cualquier otro archivo ejecutable; en caso de que sea necesario hacer un envío de este tipo de archivos deberá ser autorizado por la Dirección de TIC's de **TRANSMILENIO S.A.**
- Enviar información clasificada o reservada sin la autorización previa de la Dirección de Tecnología TIC's de **TRANSMILENIO S.A.**
- La cuenta de correo expira, para los contratistas, con la fecha de terminación del contrato. Para los funcionarios, una vez sea reportada por el área de talento humano de la Dirección Corporativa, la fecha de terminación del contrato. En ambos casos, la Dirección de TICs tomará un backup de la cuenta de correo, la cual permanece en los servidores destinados a este servicio de acuerdo con los esquemas de backup de la entidad, y cuando es requerida por el directivo del área a la que perteneció el funcionario y/o contratista, esta es entregada.

6.4.4 Alcance del servicio

Aplica a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

Limitantes:

- Indisponibilidad del servicio por daños en el servidor o en el canal de internet.

6.4.5 Canal de suministro

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

El servicio de correo electrónico debe ser solicitado por el jefe del área y/o el supervisor del contratista al correo electrónico soportetecnico@transmilenio.gov.co aportando los siguientes datos:

- Nombre completo con número de cedula del funcionario y/o contratista
- Tipo de usuario (funcionario o contratista)
- Fecha de ingreso y/o inicio del contrato
- Fecha de terminación del contrato (para contratistas).

6.4.6 A quién va dirigido

Cliente interno (funcionarios y contratistas)

6.4.7 Indicador

De cobertura: número de funcionarios y contratistas con cuentas de correo / número total de funcionarios y contratistas

6.5 Servicio: Telefonía Fija

El servicio de telefonía fija hace referencia a la disposición de extensiones y equipos que se encargan de la comunicación entre terminales telefónicos no portables, y generalmente enlazados entre ellos o con la central telefónica.

6.5.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

6.5.2 Objetivo del servicio

Disponer a funcionarios y/o contratistas de una extensión fija de la planta telefónica mediante el cual tengan una comunicación rápida y eficiente dentro de las instalaciones.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.5.3 Características del servicio

El servicio de telefonía fija es prestado por dos dependencias en la Entidad, la Dirección de TICs quien configura y provee el servicio de conectividad y la Dirección Corporativa, quien suministra los aparatos telefónicos

La Entidad cuenta con una planta telefónica de marca AVAYA la cual provee servicios para equipos análogos y digitales.

Los equipos de tecnología IP (digitales) y análogos serán solicitados a la dirección de TIC's por parte de los jefes de área de la Entidad.

Las llamadas a larga distancia están restringidas al personal de secretarías, quienes cuentan con un clave para acceder a este tipo de llamadas.

6.5.4 Alcance del servicio

Aplica a todos los usuarios relacionados con la entidad tales como (carrera administrativa, provisionales, libre nombramiento, contratistas, etc.), con los limitantes físicos de la planta.

6.5.5 Canal de suministro

El servicio de telefonía fija debe ser solicitado por el jefe del área y/o el supervisor del contratista al correo electrónico soportetecnico@transmilenio.gov.co aportando los siguientes datos:

- Nombre completo con número de cedula del funcionario y/o contratista
- Tipo de usuario (funcionario o contratista)
- Fecha de ingreso y/o inicio del contrato
- Fecha de terminación del contrato (para contratistas).

6.5.6 A quién va dirigido

Funcionarios y contratistas

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.5.7 Indicador

Disponibilidad del servicio

6.6 Servicio: Comunicaciones Avantel

Para facilitar las tareas de regulación de la flota en operación, la Entidad ha implementado una estrategia de comunicaciones de voz y datos a través de servicios prestados por Avantel S.A. De igual manera este sistema apoya las comunicaciones del personal en vía para el reporte de incidentes de seguridad y daños en la infraestructura, así como para transmitir mensajes a los usuarios localizados en cada estación o portal a través de una solución de amplificación de audio instalada en estos sitios.

6.6.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

6.6.2 Objetivo del servicio

Brindar disponibilidad a la infraestructura del servicio de conectividad de Avantel, en él se apoya la operación de regulación de la flota en operación, el reporte de incidentes de seguridad y daños en la infraestructura y la comunicación con los usuarios del sistema localizados en estaciones y portales.

6.6.3 Características del servicio

Gestionar con contratista Avantel S.A. la disponibilidad del servicio de comunicaciones y el mantenimiento de la infraestructura requerida para mantener operativos los servicios de comunicaciones.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.6.4 Alcance del servicio

El servicio empieza con el reporte del incidente a la Dirección de TICs, quien gestiona de manera directa o por intermedio de sus contratistas involucrados en el servicio la solución del mismo y termina el servicio con la entrega del bien y/o servicio al usuario en condiciones de operatividad.

Aplica para los usuarios de las direcciones de BRT, Buses, Seguridad Física y Modos Alternativos, involucrados en la operación y aquellos que cuenten con este servicio.

6.6.5 Canal de suministro

El servicio de conectividad Avantel debe ser solicitado por los usuarios al correo electrónico soportetecnico@transmilenio.gov.co aportando los siguientes datos:

- Reportar el IMEI de equipo y describiendo el daño
- Entregar a la Dirección de TICs el equipo dañado

La Dirección de TICs gestiona ante el proveedor Avantel, la reparación y/o cambio del mismo por garantía cuando sea del caso.

Entregado el equipo reparado dentro de los tiempos pactados en el contrato, se entregan al usuario y con ello se cierra el caso.

6.6.6 A quién va dirigido

Funcionarios y contratistas de las direcciones de BRT, Buses, Seguridad Física y Modos Alternativos, involucrados en la operación y aquellos que cuenten con este servicio.

6.6.7 Indicador

Disponibilidad del servicio: tiempo del servicio operativo / tiempo del servicio a cubrir

6.7 Servicio: emisora y megafonía

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

TRANSMILENIO S.A., tiene instalado un centro de emisión radial a través del cual se informa en tiempo real el estado operativo a las diferentes estaciones y portales del sistema, brindando la posibilidad de recepción de mensajes en modo voz para dar información, así como también la de escuchar música ambiental en estaciones y portales del sistema.

6.7.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

6.7.2 Objetivo del servicio

Mantener operativo la emisora y el sistema de megafonía, las 24 horas del día. La difusión y su contenido está a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

6.7.3 Características del servicio

El centro de producción audiovisual y emisión radial brinda la posibilidad de crear escenarios de:

- Mensajes de cultura ciudadana
- Informar en tiempo real el estado del sistema

La administración de contenidos la hace la Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones

6.7.4 Alcance del servicio

El servicio de soporte a la infraestructura de la emisora y al sistema de megafonía comienza con la solicitud de un requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario interesado, quien asigna el requerimiento al supervisor del contrato, quien atiende el requerimiento, apoyado en los contratistas de soporte y mantenimiento de la emisora y del sistema de megafonía. El servicio concluye con el cierre del caso y notificación al usuario quien lo registro.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

6.7.5 Canal de suministro

El servicio se presta de manera directa en la emisora y en estaciones y portales del sistema, interviniendo equipos e infraestructura de hardware y/o software que sea necesaria.

6.7.6 A quién va dirigido

Población en general que utilice el servicio troncal de **TRANSMILENIO S.A.**, canalizado a través de la Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones.

6.7.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

7. **SEGURIDAD**

Los servicios están orientados a proteger la información, como el activo más importante de la Entidad, en cuanto a la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, integridad de la información y a la trazabilidad en los accesos a los sistemas.

7.1 **Servicio: Acceso a Sitios Web**

Brindar acceso seguro a los sitios web utilizados por los funcionarios y contratistas de la Entidad ubicados dentro de la red LAN corporativa.

7.1.1 Contacto

Dirección De TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

7.1.2 Objetivo del servicio

Proporcionar seguridad a la información de la entidad a través del cumplimiento de las políticas de seguridad, para que el acceso a sitios web se utilice de manera segura y no ponga en riesgo los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en **TRANSMILENIO S.A.**

7.1.3 Características del servicio

- No se permite la navegación en sitios de contenido sexual o pornográfico, basado en sentimientos de odio o segregación, de delincuencia computacional, o cualquier otro sitio considerado fuera de los límites establecidos por la Dirección de TIC's.
- No se permite el ingreso a redes sociales, contenido de streaming o páginas de descarga de contenido audiovisual.
- Únicamente los usuarios autorizados por la Dirección TIC's y previa solicitud por parte del jefe inmediato, pueden acceder a contenido específico como redes sociales o de streaming, para el desarrollo de sus actividades diarias.
- La Dirección de TIC's realiza monitoreo permanente de tiempos de navegación y páginas visitadas por parte de los funcionarios y/o terceros. Así mismo, puede inspeccionar, registrar e informar de las actividades realizadas durante la navegación en caso de percibir degradaciones del ancho de banda que maneja la entidad.
- Cada uno de los usuarios es responsable de dar un uso adecuado de este recurso y en ningún momento puede ser usado para realizar prácticas ilícitas o mal intencionadas que atenten contra terceros, la legislación vigente, las políticas de seguridad de la información, entre otros.
- El servicio es proporcionado por herramientas de hardware y software configuradas y administradas por la Dirección de TICs.

7.1.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del jefe inmediato y este es direccionado al profesional especializado de seguridad informática, funcionario de la Dirección de TICs, quien evalúa los riesgos y la viabilidad de otorgar los accesos solicitados. Con la viabilidad

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

aprobada se habilita al usuario en el firewall el acceso solicitado. Con esto se registra el cierre en la mesa de ayuda y se cierra el requerimiento.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

7.1.5 Canal de suministro

El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien de manera presencial, utilizando el software especializado atiende estos servicios.

7.1.6 A quién va dirigido

Funcionarios y contratistas

7.1.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

7.2 Servicio: Administración de Usuarios

Consiste en crear en los sistemas respectivos de la Entidad los usuarios con los perfiles requeridos para el desarrollo de sus actividades. De igual forma, su actualización y eliminación de los mismos.

7.2.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2010, 2011 y 2305.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

7.2.2 Objetivo del servicio

Brindar a usuarios y contratistas las herramientas de software y privilegios sobre los sistemas de información, para el desarrollo de sus actividades diarias. Cubre la creación de cuentas de usuarios, instalación y desinstalación de software, realizar backup de la información del usuario, revisión y control del software instalado, cambios de contraseñas (password en inglés) y cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones que tienen los usuarios.

7.2.3 Características del servicio

Las características del servicio estarán enmarcadas bajo los procedimientos aprobados en el sistema de gestión, así:

- Procedimiento para la creación y/o eliminación de cuentas de correo, aplicaciones administrativas y directorios activos en procesos contractuales.
- Procedimiento para creación y eliminación de usuarios.
- Procedimiento para instalación y desinstalación de software en equipo de los usuarios.
- Procedimiento de toma de backup de archivos de los usuarios.
- Procedimiento de cambio de contraseña (password).
- Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones.

7.2.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

7.2.5 Canal de suministro

El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien, de manera presencial y utilizando el software especializado para cada uno de los casos atiende estos servicios.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

7.2.6 A quién va dirigido

Funcionarios y contratistas

7.2.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

7.3 Servicio: Licenciamiento y Actualización de Software Institucional

Brindar las herramientas de software debidamente licenciadas para el desarrollo de sus labores diarias.

7.3.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

7.3.2 Objetivo del servicio

Suministrar el licenciamiento de licencias del software necesario para los requerimientos de los usuarios y/o contratistas de la entidad, Instalándolas en los equipos suministrados por la Entidad a funcionarios y/o contratistas que los requieran para su labor.

7.3.3 Características del servicio

- El funcionario que requiera de algún software necesario para la realización de su trabajo deberá solicitarlo a la Dirección de TIC's.
- Los contratistas deberán pedirle a su supervisor de contratos que realicen el pedido a la Dirección de TIC's.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

- El software se le suministrará con un límite de tiempo establecido por la necesidad de cada funcionario.
- El software solo será utilizado para cumplir con las labores diarias del trabajo, y no será utilizado para cometer fraudes o para su uso personal.
- El software solo será instalado en los equipos dentro de las instalaciones de **TRANSMILENIO S.A.**

7.3.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

7.3.5 Canal de suministro

La instalación de software se realizará en cualquier equipo de la entidad

7.3.6 A quién va dirigido

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, que dispongan para sus labores de un PC asignado por la Entidad y que estén ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.

7.3.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

8. PUESTO DE TRABAJO

El servicio está orientado a suministrar y dar soporte a los dispositivos que conforman el puesto de trabajo, ya sea equipos fijos, portátiles, teléfonos, y demás dispositivos que el funcionario y/o contratistas necesiten para su labor diaria, incluyen temas de impresión fotocopiado y scanner.

8.1 Servicio: dotación de equipos de computo

La Dirección de TICs, suministra todos los equipos de cómputo a funcionarios y contratistas de prestación de servicios para el desarrollo de sus funciones.

8.1.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

8.1.2 Objetivo del servicio

Suministrar, los equipos de cómputo que se necesitan para el funcionamiento las diferentes áreas de **TRANSMILENIO S.A.**

8.1.3 Características del servicio

Este servicio que se ofrece es para todos los funcionarios y/o contratistas de TRANSMILENIO S.A., sirve para contar con las herramientas necesarias para el cumplimiento de su labor diaria.

El jefe del funcionario deberá solicitar a la mesa de ayuda, un requerimiento explicando la necesidad de equipos para sus funcionarios que se encuentran a su cargo.

Para los contratistas, el supervisor deberá hacer un requerimiento a la mesa de ayuda, explicando la necesidad que tengan de equipos que se encuentran a su cargo.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

8.1.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

8.1.5 Canal de suministro

El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien verificará la existencia de equipos para ser entregados. En caso de no tener disponibilidad en bodega, se informa al supervisor del contrato de arrendamiento de los mismos, para que apruebe y solicite los equipos requeridos. La provisión de equipos se hace dentro de las 24 horas después de su solicitud.

8.1.6 A quién va dirigido

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial, los equipos asignados, deben estar ubicados en la sede administrativa de **TRANSMILENIO S.A.** y/o estaciones y portales del sistema TransMilenio.

8.1.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

8.2 Servicio: soporte y mantenimiento del hardware y software de los equipos de computo

El servicio busca mantener actualizada y en buen estado de uso la infraestructura de hardware y software que manejan los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

8.2.1 Contacto

Dirección de TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305.

8.2.2 Objetivo del servicio

Mantener operativos y en buen estado todos los equipos de cómputo con mantenimientos preventivos y correctivos los cuales ayudaría a evitar daños que conlleven a que el funcionario o contratista no puedan llevar a cabo su labor

8.2.3 Características del servicio

Este servicio que se ofrece es para todos los funcionarios y/o contratistas de TRANSMILENIO S.A., sirve para mantener operativos los equipos que tengan a su cargo para el cumplimiento de su labor diaria.

- El funcionario y/o contratista debe informar a la mesa de ayuda el mal funcionamiento de su equipo de cómputo para el mantenimiento correctivo.
- El mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo se realizará de manera periódica y el mantenimiento correctivo cada vez que sea requerido.

8.2.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio, siguiendo el procedimiento [P-DT-008 "mantenimiento de equipos de cómputo"](#) cerrándolo una vez sea atendido.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

8.2.5 Canal de suministro

El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien siguiendo el procedimiento P-DT-009- Soporte técnico a usuarios, atenderá las solicitudes, en los tiempos establecidos.

8.2.6 A quién va dirigido

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial, el soporte y/o mantenimiento deben estar ubicados en la sede administrativa de **TRANSMILENIO S.A.**

8.2.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento en que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

8.3 Servicio: impresión, escáner y plotter

La Dirección de TIC's, ofrece el servicio de impresión a funcionarios y/o contratistas a través de contrato de outsourcing de impresión.

8.3.1 Contacto

Dirección De TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

8.3.2 Objetivo del servicio

Suministrar un servicio de impresión, escáner y plotter a todos los funcionarios y/o contratistas de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de las funciones.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

8.3.3 Características del servicio

El servicio de impresión para los funcionarios y contratistas se presta a través de un contrato de outsourcing de impresión en el que se suministran impresoras a blanco y negro, multifuncionales a color y plotter de pliego.

A cada usuario se le asigna una cuota de impresión al mes, la cual se establece según el promedio de consumo de los últimos seis (6) meses.

Cuando el usuario exceda dicha cuota, la debe solicitar a la mesa de ayuda, quien a través del contratista de outsourcing de impresión la reasigna nuevamente.

El funcionario y/o contratista debe informar a la mesa de ayuda los problemas o errores que tengan con la impresora, escáner y plotter.

8.3.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

8.3.5 Canal de suministro

El servicio es suministrado a través de un contrato de outsourcing de impresión, quien facilita el servicio con impresoras (blanco y negro, color y plotter) y un técnico en sitio quien realiza el soporte y mantenimiento de las mismas.

Para solicitar el servicio, se debe hacer a través de la mesa de ayuda, quien asigna el técnico especialista y cierra el caso en el software de mesa de ayuda.

8.3.6 A quién va dirigido

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial, la reparación o mantenimiento de los equipos deben estar ubicados en la sede administrativa de **TRANSMILENIO S.A.**

8.3.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella

8.4 Servicio: Disponibilidad de Almacenamiento

La Dirección de TIC's cuenta con una infraestructura de almacenamiento denominada Storage, que se dispone para alojar la información de los usuarios.

8.4.1 Contacto

Dirección De TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305.

8.4.2 Objetivo del servicio

Dotar de recursos de almacenamiento a usuarios de la Entidad para que allí se disponga de la información la cual tendrá un esquema de aseguramiento, para garantizar la disponibilidad de la misma.

8.4.3 Características del servicio

Sirve para lograr tener esquema de respaldo de esta información a través de herramientas de hardware y software la cual garantizan su seguridad, confidencialidad y disponibilidad.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

El funcionario y/o contratista deberá de informar a la mesa de ayuda la necesidad de tener un respaldo de su información, y cuanta capacidad necesita.

8.4.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio a través de los profesionales de la Dirección y/o de los contratistas asignados a dicha labor, cerrando el requerimiento una vez sea atendido.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

8.4.5 Canal de suministro

El servicio es suministrado a través de un sistema de almacenamiento denominado storage, el cual es asignado a los usuarios y a las aplicaciones acordes al consumo.

Cada vez que el storage de la entidad llega a una capacidad del 75%, se realiza un nuevo proceso de contratación para aprovisionar mayor espacio de almacenamiento.

Cuando las diferentes dependencias requieren de más capacidad porque han ocupado la asignada, deben solicitar el servicio, esto se debe hacer a través de la mesa de ayuda, quien por intermedio de un profesional de la Dirección de TIC's provee el espacio solicitado y cierra el caso en el software de mesa de ayuda.

8.4.6 A quién va dirigido

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial o virtual, la capacidad de espacio que necesita estará ubicados en los servidores de la Dirección de TIC's.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</small>
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

8.4.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

9. LICENCIAMIENTO Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Brindar a funcionarios y contratistas el licenciamiento de software necesario para la ejecución de sus tareas diarias, de igual manera establecer los lineamientos y políticas de seguridad de la información, las cuales se constituyen como guía para la ejecución de las actividades de la Entidad, de forma que mitiguen los riesgos de pérdida de confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

9.1 Servicio: políticas de seguridad

La Dirección de TIC's mantiene actualizado el manual de políticas de seguridad de la información, acorde con los nuevos riesgos que presenta la industria, para proteger el activo más valioso de las entidades, como es el de la información.

9.1.1 Contacto

Dirección De TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

9.1.2 Objetivo del servicio

Dotar de la información necesaria a los funcionarios y contratistas, de las normas y mecanismos que deben cumplir y utilizar para proteger el hardware y software de la red institucional de **TRANSMILENIO S.A.**, así como la información que es procesada y almacenada en estos.

9.1.3 Características del servicio

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

Tener la capacidad de establecer políticas de seguridad para resguardar la información de ataques externo e interno, de información clasificada de los funcionarios y/o contratistas

- Velar por la seguridad de los activos informáticos
- Gestión y procesamiento de información.
- Cumplimiento de políticas.
- Elaboración de planes de seguridad.
- Capacitación de usuarios en temas de seguridad.
- Gestionar y coordinar esfuerzos, por crear un plan de contingencia que de sustento o solución a problemas de seguridad dentro de la Entidad, así mismo para orientar y guiar a los empleados, utilizando los métodos apropiados para subsanar cualquier eventualidad que se presente.
- Informar sobre problemas de seguridad a la Dirección TIC's.
- Poner especial atención a los usuarios de la red institucional sobre sugerencias o quejas con respecto al funcionamiento de los activos de información.

9.1.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.

Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.

9.1.5 Canal de suministro

Las políticas de seguridad se encontrarán en el documento [manual de Políticas de seguridad de la información](#), código [M-DT-001](#), del sistema de gestión.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

9.1.6 A quién va dirigido

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, descargando el documento [manual de Políticas de seguridad de la información](#), código [M-DT-001](#), del sistema de gestión.

9.1.7 Indicador

Disponibilidad del servicio en el sistema de gestión.

9.2 Servicio: especificación y gestión de requerimientos para solicitud de desarrollo de software

La Dirección de TIC's define los lineamientos necesarios para garantizar la calidad en las especificaciones y de los requerimientos que deba tener el software nuevo que demanden las dependencias de **TRANSMILENIO S.A**

9.2.1 Contacto

Dirección De TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305

9.2.2 Objetivo del servicio

Garantizar que los nuevos desarrollos de software cumplan con requisitos mínimos de funcionalidad y operatividad que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas de información.

9.2.3 Características del servicio

Realizar las pruebas de aceptación a la solución o funcionalidad construida para verificar que cumple con los requerimientos especificados por la dependencia beneficiaria del software o funcionalidad.

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

Seguir los procedimientos [P-DT-003- “especificaciones de requisitos para la solicitud de software”](#) y [P-DT-13 “construcción de sistemas de información”](#).

9.2.4 Alcance del servicio

El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del directivo para la construcción de un nuevo software o un nuevo sistema de información, quien a través de profesionales y/o contratistas especializados, analizan y acompañan en el levantamiento de las especificaciones del software solicitado.

9.2.5 Canal de suministro

Las especificaciones de servicios se encontrarán en los documentos [P-DT-003- “especificaciones de requisitos para la solicitud de software”](#) y [P-DT-13 “construcción de sistemas de información”](#).

9.2.6 A quién va dirigido

Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad que tengan la necesidad de un nuevo software y/o un nuevo sistema de información.

9.2.7 Indicador

Tiempo de atención, medidos desde el momento en que es reportado a la mesa de ayuda, hasta que este es atendido por ella.

10. MESA DE AYUDA

Centro de atención al usuario: es el conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs).

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

El personal o recurso humano encargado de mesa de ayuda debe saber proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de la mesa de ayuda es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software.

10.1 Servicio: soporte técnico a usuarios finales

10.1.1 Contacto

Dirección De TIC's **TRANSMILENIO S.A.**

Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co

Teléfonos: 2203000 extensiones 2310, 2311 y 2305.

10.1.2 Objetivo del servicio

La Dirección de TICs a través de este servicio, asegura la correcta administración y control sobre las incidencias generadas por los usuarios internos de **TRANSMILENIO S.A.**,

10.1.3 Características del servicio

El servicio de soporte técnico se presta al interior de TRANSMILENIO S.A., mediante el correo electrónico soportetecnico@transmilenio.gov.co y/o el teléfono 2203000 ext. 2310 o 2311, donde los funcionarios y contratistas realizan su solicitud

El servicio de soporte técnico se presta durante el horario laboral L - V (7:00 am a 7:30 pm) y los S - D (7:30 am a 2:30 pm) por los técnicos del área de la Dirección TIC's.

10.1.4 Alcance del servicio

Necesidades:

	TÍTULO: PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DT-014	Versión 0	Fecha Abril 2018	

- Atención y solución de incidentes técnicos que le impidan al funcionario continuar con sus labores.
- Tener un control sobre el software libre y licenciado en la Entidad.
- Mantener en funcionamiento todos los dispositivos tecnológicos necesarios para el buen desarrollo de las funciones laborales de los funcionarios.

Canal de suministro:

- La prestación del servicio se realiza siguiendo el procedimiento P-DT-009- "soporte técnico a usuarios".

10.1.5 A quién va dirigido

Funcionarios y contratistas

10.1.6 Indicador

Disponibilidad del servicio

11. ANEXOS

- Portafolio de Servicios de TI - TRANSMILENIO S.A. V.1.0.xls

SERVICIOS DE T.I				
VERSIÓN	AUTOR	FECHA	TIPO DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1.0	Dirección de TICs	05/02/2018	CONECTIVIDAD	Servicios que permiten que el usuario tenga acceso a comunicaciones de datos, voz fija y voz móvil, donde quiera que se encuentre, a través de distintas redes, pudiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a Internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios, desde una ubicación fija o móvil.
1.0	Dirección de TICs	05/02/2018	SEGURIDAD	Los servicios están orientados a proteger la información, como el activo más importante de la Entidad, en cuanto a la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, integridad de la información y a la trazabilidad en los accesos a los sistemas.
1.0	Dirección de TICs	05/02/2018	PUESTO DE TRABAJO	El servicio está orientado a suministrar y dar soporte a los dispositivos que conforman el puesto de trabajo, ya sea equipos fijos, portátiles, teléfonos, y demás dispositivos que el funcionario y/o contratistas necesiten para su labor diaria, incluyen temas de impresión fotocopiado y scanners.
1.0	Dirección de TICs	05/02/2018	LICENCIAMIENTO Y POLÍTICAS	Brindar a funcionarios y contratistas el licenciamiento de software necesario para la ejecución de sus tareas diarias, de igual manera establecer los lineamientos y políticas de seguridad de la información, las cuales se constituyen como guía para la ejecución de las actividades de la Entidad, de forma que mitiguen los riesgos de pérdida de confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
1.0	Dirección de TICs	05/02/2018	MESA DE AYUDA	Centro de Atención al Usuario: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's). El personal o recurso humano encargado de Mesa de Ayuda debe saber proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de la mesa de ayuda es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software.



PLANTILLA PARA EL LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN



EXTENSIONES DE LOS SERVICIOS DE IT	CONECTIVIDAD
DESCRIPCIÓN	<p>Servicios que permiten que el usuario tenga acceso a comunicaciones de datos, voz, fijo y voz móvil, donde quiera que se encuentre, a través de distintas redes, pudiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a Internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios, desde una ubicación fija o móvil.</p>

SERVICIO	CONTACTO	OBJETIVO DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO	CANAL DE SUMINISTRO	A QUIÉN VA DIRIGIDO	INDICADOR
ACCESO DE LA RED LAN	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. soporte@tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2.203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Brindar a usuarios y/o contratistas el servicio de internet a través de un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios se vinculan a la red LAN en subgrupos denominados VLAN que ayudan en la administración de la red, separando segmentos lógicos de una red de área local. Los usuarios pueden estar interconectados para compartir prioridad entre ellos y para compartir recursos dentro de ellas conectadas a través de los puertos o direcciones MAC. Cada PC tiene una identificación única, denominada IP y esta depende del punto de red en la que esté conectado. Cada equipo que se vincule a la red LAN lo hace a través de un punto de red. Algunos usuarios podrán tener acceso restringido a la red LAN a través del WIFI. 	<p>Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, que dispongan para sus labores de un PC asignado por la Entidad y conectado al grupo de red y que estén ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.</p>	<p>grupo de equipos pertenecientes a la entidad conectados a través de una red (Ethernet)</p>	<p>Cliente Interno (Funcionarios y contratistas)</p>	<p>Disponibilidad del servicio</p>
SERVICIO DE INTERNET	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soporte@tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2.203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Brindar a usuarios y/o contratistas el servicio de internet a través de un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.</p>	<p>El servicio de Internet es prestado a través de una empresa prestadora de servicio que opera en las instalaciones de TRANSMILENIO S.A. proveyendo un canal de banda ancha por la que navegan los usuarios.</p> <p>La Entidad cuenta con un sistema que brinda seguridad para el acceso a usuarios en Internet protegiendo la entrada y salida de información maliciosa y/o restringida.</p> <p>Todos los sitios en internet están categorizados y la Entidad tiene restricción de acceso sobre algunas de esas categorías.</p> <p>El contenido de la información que transita por la red LAN de la Entidad con destino y/o proveniente de Internet, es monitoreada por el sistema de seguridad y es restringida siguiendo lo establecido en las políticas de seguridad de TRANSMILENIO S.A., definidas en el documento MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, código M-DT-001, del sistema de gestión</p>	<p>El servicio se presta en las instalaciones de TRANSMILENIO S.A. teniendo en cuenta que el canal de alta disponibilidad se encuentra instalado en la Av. Dorado 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 2, 4, 5, 6, 7.</p>	<p>Funcionarios, contratistas, proveedores y clientes.</p>	<p>Disponibilidad del servicio</p>	
SERVICIO DE WIFI	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. soporte@tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2.203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Brindar un canal de comunicación entre los dispositivos móviles de los usuarios a la red LAN de la Entidad, en el cual los terceros visitantes y limitadamente a funcionarios y/o contratistas, podrán acceder a los servicios restringidos a la red LAN desde cualquier lugar en las oficinas de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.</p>	<p>Servicio restringido a visitantes y de manera limitada a funcionarios y/o contratistas.</p> <p>Servicio limitado en las instalaciones de la sede administrativa de THSA dependiendo de la cobertura de los dispositivos denominados AP (Access Point).</p> <p>La Entidad dispone de dos tipos diferenciados de servicios de Wifi, para terceros visitantes y Administrativos.</p> <p>El acceso y velocidad depende del número de usuarios que acceden por cada AP.</p> <p>El uso del servicio, debe seguir los lineamientos descritos en el MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, ver documento M-DT-001</p>	<p>Necesidades que satisface:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar un canal de comunicación a dispositivos móviles de visitantes a la red LAN. 2. Acceso a navegación restringido en internet. 3. Utilizado primordialmente para el envío y recepción de correo electrónico. 4. Acceso a nuestros portales WEB. <p>Limitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobertura entre pisos y a sensores. Acceso de Bandwidth. Número restringido de usuarios AP (Access Point) por piso de la sede administrativa. 	<p>El servicio se presta en las instalaciones de TRANSMILENIO S.A. teniendo en cuenta que el canal de alta disponibilidad se encuentra instalado en la Av. Dorado 69-76 Edificio Elemento Torre 1, Piso 2, 4, 5, 6, 7</p> <p>La solicitud del servicio de Wifiwifi, se debe pedir a la dirección de TIC's, describiendo la necesidad, diligenciando el formato "R-DT-008 Formato de autorización de uso y acceso a redes, aplicaciones y herramientas", el cual se encuentra en la intranet de la entidad quien atenderá la solicitud</p> <p>El servicio está orientado a la navegación por Internet y, por lo tanto, el acceso a páginas o servicios con contenido que se pueda considerar éticamente dudoso se encuentra restringido.</p>	<p>Funcionarios, contratistas, proveedores y clientes.</p>	<p>Disponibilidad del servicio</p>

<p>SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>TRANSMILENIO S.A. Email: soporte tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305</p>	<p>La cuenta de correo electrónico debe ser usada para el desempeño de las funciones asignadas dentro de TRANSMILENIO S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los mensajes y la información contenida en los buzones de correo son de propiedad de TRANSMILENIO S.A. y cada usuario, como responsable de su buzón, debe mantener solamente los mensajes relacionados con el desarrollo de sus funciones. El tamaño de los buzones de correo está determinado por la Dirección de TIC's (50 GB) de acuerdo con las necesidades de cada usuario y previa autorización del Jefe Inmediato de cada Dirección o Dependencia. El tamaño de archivos adjuntos por cada correo es de 20 Mb La cuenta de correo electrónico es creada como nombre.apellido@transmilenio.gov.co No se permite: <ul style="list-style-type: none"> Enviar o recibir mensajes con un tamaño superior al autorizado y configurado entre cuentas de correo corporativas. Enviar o recibir mensajes con un tamaño superior al autorizado y configurado entre una cuenta de correo corporativa y una externa. Enviar o recibir mensajes con formatos de archivo no permitidos: .exe, .com, .dll, .bat, o cualquier otro archivo ejecutable; en caso que sea necesario hacer un envío de este tipo de archivos deberá ser autorizado por la Dirección de Tecnología TIC's de TRANSMILENIO S.A. No se podrá enviar información clasificada como Res restringida sin la autorización previa de la Dirección de Tecnología TIC's de TRANSMILENIO S.A. La cuenta de correo expira, para los contratistas, con la fecha de terminación del contrato. Para los funcionarios, una vez sea reportada por el área de talento humano de la Dirección Corporativa, la fecha de terminación del contrato. En ambos casos, el usuario deberá tener en cuenta que la información que se encuentre almacenada en los servidores destinados a este servicio de acuerdo con los esquemas de backup de la entidad, y cuando es requerida por el directivo del área a la que pertenece el funcionario, <u>esta es entregada.</u> 	<p>El servicio de correo electrónico debe ser solicitado por el jefe de área o el supervisor del contratista al correo electrónico soporte tecnico@transmilenio.gov.co aportando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre completo con número de cedula del funcionario y/o contratista Tipo de usuario (Funcionario o Contratista) Fecha de ingreso y/o inicio del contrato Fecha de terminación del contrato (Para contratistas). 	<p>Cliente Interno (Funcionarios y Contratistas)</p>	<p>De cobertura: No de funcionarios y contratistas con cuentas de correo / No total de funcionarios y contratistas</p>
<p>TELEFONIA Fija</p> <p>Dirección de TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soporte tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305</p>	<p>El servicio de telefonía fija es prestado por dos dependencias en la Entidad, la Dirección de TIC's quien configura y provee el servicio de conectividad y la Dirección Corporativa, quien suministra los aparatos telefónicos</p> <p>La Entidad cuenta con una planta telefónica de marca AVAYA la cual provee servicios para equipos analógicos y digitales.</p> <p>Los equipos de tecnología IP (digitales) y analógicos serán solicitados a la dirección de TIC's por parte de los jefes de área de la Entidad.</p> <p>Las llamadas a larga distancia están restringidas al personal de secretarías, quienes cuentan con un clave para acceder a este tipo de llamadas.</p>	<p>El servicio de telefonía fija debe ser solicitado por el jefe de área y/o el supervisor del contratista al correo electrónico soporte tecnico@transmilenio.gov.co aportando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre completo con número de cedula del funcionario y/o contratista Tipo de usuario (Funcionario o Contratista) Fecha de ingreso y/o inicio del contrato Fecha de terminación del contrato (Para contratistas). 	<p>Funcionarios y contratistas</p>	<p>Disponibilidad del servicio</p>
<p>SERVICIO DE CONECTIVIDAD AVANTEl</p> <p>Dirección de TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soporte tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305</p>	<p>El servicio de conectividad AVANTEl debe ser solicitado por los usuarios al correo electrónico soporte tecnico@transmilenio.gov.co aportando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar el IMEI de equipo y describiendo el daño Entregar a la Dirección de TIC's el equipo dañado La Dirección de TIC's gestiona ante el proveedor AVANTEl la reparación y/o cambio del mismo por garantía cuando sea del caso. <p>Entregado el equipo reparado dentro de los tiempos pactados en el contrato, se entregan al usuario y con ello se cierra el caso.</p>	<p>El servicio de conectividad AVANTEl debe ser solicitado por los usuarios al correo electrónico soporte tecnico@transmilenio.gov.co aportando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar el IMEI de equipo y describiendo el daño Entregar a la Dirección de TIC's el equipo dañado La Dirección de TIC's gestiona ante el proveedor AVANTEl la reparación y/o cambio del mismo por garantía cuando sea del caso. <p>Entregado el equipo reparado dentro de los tiempos pactados en el contrato, se entregan al usuario y con ello se cierra el caso.</p>	<p>Funcionarios y contratistas de Buses, de Seguridad Física y de Modos Alternativos, involucrados en la operación y aquellos que operan con este servicio.</p>	<p>Horario de atención al usuario - Hora de registro de caso ± 20 minutos</p>
<p>SERVICIO DE EMISORA Y MEGAFONIA</p> <p>Dirección de TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soporte tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305</p>	<p>El Centro de producción audiovisual y emisión radial, brinda la posibilidad crear escenarios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensajes de cultura ciudadana Informar en tiempo real el estado del sistema <p>Para todos: la administración de contenidos lo hace la Subgerencia de comunicaciones</p>	<p>El servicio se presta de manera directa en la emisora y al sistema de megafonía comienza con la solicitud de un requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario interesado, quien al momento de ser atendido por el contrato, quien atiende el requerimiento, apoyado en los contratistas de soporte y mantenimiento de la Emisora y del sistema de megafonía. El servicio concluye con el cierre del caso y notificación al usuario quien lo registró.</p>	<p>Población en general que utilice el servicio troncal de megafonía, canalizada a través de la Subgerencia de Comunicaciones.</p>	<p>Horario de atención al usuario - Hora de registro de caso ± 20 minutos</p>

CATEGORÍA DE SERVICIOS DE TI	SEGURIDAD
DESCRIPCIÓN	Los servicios están orientados a proteger la información, como el activo más importante de la Entidad, en cuanto a la autenticidad, confiabilidad, disponibilidad, integridad de la información y a la trazabilidad en los accesos a los sistemas.

Servicio	CONTACTO	OBJETIVO DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO	CANAL DE SUMINISTRO	A QUÉ VA DIRIGIDO	INDICADOR
ACCESO A SITIOS WEB	Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305	Promover la seguridad a la información de la entidad a través del cumplimiento de las políticas de seguridad, para que los accesos a sitios web se utilicen de manera segura y no pongan en riesgo los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en TRANSMILENIO S.A.	<ol style="list-style-type: none"> No se permite la navegación en sitios de contenido sexual o pornográfico, basado en sentimientos de odio o segregación, de delincuencia computacional, o cualquier otro sitio considerado fuera de los límites establecidos por la dirección de TIC's. No se permite el ingreso a redes sociales o de contenido de streaming, como también páginas de descarga de contenido audiovisual. Únicamente los usuarios autorizados por la Dirección de Tecnología TIC's y previa solicitud por parte del Jefe de Seguridad de la Información, podrán acceder a las redes sociales o de streaming, para el desarrollo de sus actividades diarias. La Dirección de TIC's realiza monitoreo permanente de tiempos de navegación y páginas visitadas por parte de los funcionarios y/o terceros. Así mismo, puede inspeccionar, registrar e informar de las actividades realizadas durante la navegación en caso de percibir degradaciones del ancho de banda que maneje la entidad. Cada uno de los usuarios es responsable de dar un uso adecuado de este recurso. En ningún momento puede ser responsable de acciones que violen las políticas vigentes, las políticas de seguridad de la información, entre otros. El servicio es proporcionado por herramientas de hardware y software configuradas y administradas por la Dirección de TIC's. 	El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del Jefe Inmediato y este es direccionado al profesional especializado de seguridad informática, funcionario de la Dirección de TIC's, quien evalúa los riesgos y la viabilidad de otorgar los accesos solicitados. Con la viabilidad aprobada se habilita al usuario en el FIREWALL el acceso solicitado. Con esto se registra el cierre en la mesa de ayuda y se cierra el requerimiento. Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones. DF	El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien, de manera presencial, utilizando el software especializado atiende estos servicios.	Funcionarios y contratistas	Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305	Blindar a usuarios y contratistas, las herramientas y/o dispositivos que sobre los sistemas de información, para el desarrollo de sus actividades diarias. Cubre la creación de cuentas de usuarios, instalación y desinstalación de software, tomas de backup de la información del usuario, revisión y control del software instalado, cambios de password y cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones que tienen los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Las características del servicio estarán enmarcadas bajo los procedimientos aprobados en el sistema de gestión, así: <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento para la creación y/o eliminación de cuentas de correo, aplicaciones administrativas y directorios activos en procesos contractuales. Procedimiento para creación y eliminación de usuarios. Procedimiento para instalación y desinstalación de software en equipo de los usuarios. Procedimiento de toma de backup de archivos de los usuarios. Procedimiento de cambio de contraseña (password). Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones. 	El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido. Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.	El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien, de manera presencial y utilizando el software especializado para cada uno de los casos atiende estos servicios.	Funcionarios y contratistas	Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos
LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE INSTITUCIONAL	Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305	Suministrar el licenciamiento del software necesario para los requerimientos de los usuarios y/o contratistas de la entidad, instalándolas en los equipos suministrados por la Entidad a funcionarios y/o contratistas que los requieran para su labor.	<ol style="list-style-type: none"> El funcionario que requiera de algún software necesario para la realización de su trabajo deberá solicitarlo a la Dirección de TIC's. Los contratistas deberán pedirle a su supervisor de contratos que realice el pedido a la Dirección de TIC's. El software se le suministrará con un límite de tiempo establecido por la necesidad de cada funcionario. El software solo será utilizado para cumplir con los requisitos de la entidad, no será utilizado para cometer fraudes o para su uso personal. El software solo será instalado en cualquier los equipos dentro de las instalaciones. 	El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido. Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.	Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, que dispongan para sus labores de un PC asignado por la Entidad y que estén ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.	Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, que dispongan para sus labores de un PC asignado por la Entidad y que estén ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.	Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos



PLANTILLA PARA EL LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN



CATEGORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TIC	PUESTO DE TRABAJO
DESCRIPCIÓN	El servicio está orientado a suministrar y dar soporte a los dispositivos que conforman el puesto de trabajo, ya sea equipos fijos, portátiles, teléfonos, y demás dispositivos que el funcionario y/o contratistas necesitan para su labor diaria, incluyen temas de impresión fotocopiado y scanners.

Servicio	CONTACTO	OBJETIVO DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO	CANAL DE SUMINISTRO	A QUIÉN VA DIRIGIDO	INDICADOR
DOTACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Administrar, los equipos de cómputo que se necesitan para el funcionamiento las diferentes áreas de TRANSMILENIO S.A.</p>	<p>Este servicio que se ofrece para todos los funcionarios y/o contratistas de TRANSMILENIO S.A., sirve para mantener herramientas necesarias para el cumplimiento de su labor diaria.</p> <p>El jefe del funcionario deberá solicitar a la mesa de ayuda, un requerimiento explicando la necesidad de equipos para sus funcionarios que se encuentran a su cargo.</p> <p>Para los contratistas, el supervisor deberá hacer un requerimiento a la mesa de ayuda, explicando la necesidad que tengan de equipos que se encuentran a su cargo.</p>	<p>El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.</p> <p>Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.</p>	<p>El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien verificará la existencia de equipos para ser entregados. En caso de no tener disponibilidad en bodega, se informa al supervisor del contrato de arrendamiento de los mismos, para que apruebe y solicite los equipos requeridos. La provisión de equipos se hace dentro de las 24 horas después de su solicitud.</p>	<p>Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial, los equipos asignados, deben estar ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. y/o estaciones y portales del sistema Transmilenio.</p>	<p>Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos</p>
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Mantener operativos y en buen estado todos los equipos de cómputo con mantenimientos preventivos y correctivos los cuales ayudaría a evitar daños que conlleven a que el funcionario o contratista no puedan llevar a cabo su labor</p>	<p>Este servicio que se ofrece para todos los funcionarios y/o contratistas de TRANSMILENIO S.A., sirve para mantener operativos los equipos que tengan a su cargo para el cumplimiento de su labor diaria.</p> <p>1. El funcionario y/o contratista debe informar a la mesa de ayuda el mal funcionamiento de su equipo de cómputo para el mantenimiento correctivo.</p> <p>2. El mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo se realizará de manera periódica y el mantenimiento correctivo cada vez que sea requerido.</p>	<p>El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.</p> <p>Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.</p>	<p>El servicio debe ser solicitado a la mesa de ayuda, quien siguiendo el procedimiento p_DT-009- Soporte técnico a usuarios, atenderá las solicitudes, en los tiempos establecidos.</p>	<p>Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial, el soporte y/o mantenimiento deben estar ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.</p>	<p>Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos</p>
SERVICIOS DE IMPRESIÓN, ESCÁNER Y PLOTTER	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soportetecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Suministrar un servicio de impresión, escáner y plotter a todos los funcionarios y/o contratistas, de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de las funciones</p>	<p>funcionarios y contratistas se presta a través de un contrato de outsourcing de impresión en el que se suministran impresoras a blanco y negro.</p> <p>funcionales a color y plotter de pliego.</p> <p>A cada usuario se le asigna una cuota de impresión al mes, la cual se establece según el promedio de consumo de los últimos seis (6) meses.</p> <p>Cuando el usuario exceda dicha cuota, la mesa de ayuda debe solicitar a la mesa de ayuda, quien a través del contrato de outsourcing de impresión la reasigna nuevamente.</p> <p>El funcionario y/o contratista debe informar a la mesa de ayuda los problemas o errores que tengan con la impresora, escáner y plotter.</p>	<p>El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.</p> <p>Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.</p>	<p>El servicio es suministrado a través de un contrato de outsourcing de impresión, quien facilita el servicio con impresoras (Blanco y Negro, Color y Plotter) y un técnico en sitio quien realiza el soporte y mantenimiento de las mismas.</p> <p>Para solicitar el servicio, se debe hacer a través de la mesa de ayuda, quien asigna el técnico especialista y cierra el caso en el software de mesa de ayuda.</p>	<p>Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial, el reparación o mantenimiento de los equipos deben estar ubicados en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.</p>	<p>Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos</p>

<p>DISPONIBILIDAD DE ALMACENAMIENTO</p>	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soporte tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 220.3000 Extensiones: 2310; 2311 y 2305</p>	<p>Dotar de recursos de almacenamiento a usuarios de la Entidad para que allí se disponga de la información la cual tendrá un esquema de aseguramiento, para garantizar la disponibilidad de la misma.</p>	<p>Sirve para poder tener esquema de respaldo de esta información a través de herramientas de Hardware y Software la cual garantizan su seguridad, confidencialidad y disponibilidad. El funcionario y/o contratista deberá de informar a la mesa de ayuda la necesidad de tener un respaldo de su información, y cuanta capacidad necesita.</p>	<p>El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio a través de los profesionales de la Dirección y/o de los contratistas asignados a dicha labor, cerrando el requerimiento una vez sea atendido. Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.</p>	<p>sistema de almacenamiento denominado STORAGE el cual es asignado a los usuarios y a las aplicaciones acordes al consumo Cada vez que el storage de la entidad llega a una capacidad del 75%, se realiza un nuevo proceso de contratación para aprovisionar mayor espacio de almacenamiento. Cuando las diferentes dependencias requieren de más capacidad porque han ocupado la asignada, deben solicitar el servicio, esto se debe hacer a través de la mesa de ayuda, quien por intermedio de un profesional de la Dirección de TIC's provee el espacio solicitado y cierra el caso en el software de mesa de ayuda.</p>	<p>Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, el servicio es prestado de forma presencial o virtual, la capacidad de espacio que necesita estará ubicada en los servidores de la Dirección de TIC's</p>	<p>Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos</p>
--	--	--	--	---	---	--	--



PLANTILLA PARA EL LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN



CATEGORÍA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS	<p>LICENCIAMIENTO Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>
DESCRIPCIÓN	<p>Brindar a funcionarios y contratistas el licenciamiento de software necesario para la ejecución de sus tareas diarias, de igual manera establecer los lineamientos y políticas de seguridad de la información, las cuales se constituyen como guía para la ejecución de las actividades de la Entidad, de forma que mitiguen los riesgos de pérdida de confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información.</p>

SERVICIO	CONTACTO	OBJETIVO DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO	CANAL DE SUMINISTRO	A QUIÉN VA DIRIGIDO	INDICADOR
POLÍTICAS DE SEGURIDAD	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soponitecnico@transmilenio.gov.co Teléfono: 22030000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Dotar de la información necesaria a los funcionarios y contratistas, de las normas y mecanismos que deben cumplir y utilizar para proteger el hardware y software de la red institucional de TRANSMILENIO S.A., así como la información que es procesada y almacenada en estos.</p>	<p>Tener la capacidad de establecer políticas de seguridad para resguardar la información de ataques externo e interno, de información clasificada de los funcionarios y/o contratistas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por la seguridad de los activos informáticos 2. Gestión y procesamiento de información. 3. Cumplimiento de políticas. 4. Elaboración de planes de seguridad. 5. Capacitación de usuarios en temas de seguridad. 6. Gestionar y coordinar esfuerzos, por crear un plan de contingencia que de suceso o solución, a problemas de seguridad dentro de la Corporación, así mismo para El caso de un incidente de seguridad, se debe contar con la forma o métodos necesarios apropiados para salir adelante antesubansar cualquier eventualidad que se presente. 7. Informar sobre problemas de seguridad a la Dirección TICs. 8. Poner especial atención a los usuarios de la red institucional sobre sugerencias o quejas con respecto al funcionamiento de los activos de información. 	<p>El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del usuario y/o el supervisor del contratista. La mesa de ayuda atiende el servicio cerrándolo una vez sea atendido.</p> <p>Son todos los funcionarios y contratistas los que podrán tener acceso a este servicio, dependiendo de sus funciones.</p>	<p>Las políticas de seguridad se encuentran en el documento MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, código M-DT-001, del sistema de gestión.</p>	<p>Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad, descargando el documento MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, código M-DT-001, del sistema de gestión.</p>	<p>Disponibilidad del servicio en el sistema de gestión.</p>
ESPECIFICACIÓN Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA SOLICITUD DE DESARROLLO DE SOFTWARE	<p>Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soponitecnico@transmilenio.gov.co Teléfono: 22030000 Extensiones: 2310, 2311 y 2305</p>	<p>Garantizar que los nuevos desarrollos de software cumplan con requisitos mínimos de funcionalidad y operatividad que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas de información.</p>	<p>Realizar las pruebas de aceptación a la solución o funcionalidad que se requiere que cumple con los requerimientos especificados por la dependencia beneficiaria del software o funcionalidad.</p> <p>Seguir los procedimientos P-DT-003- "Especificaciones de requisitos para la solicitud de software" y P-DT-13 "Construcción de sistemas de información".</p>	<p>El servicio comienza con el requerimiento a la mesa de ayuda por parte del afectivo para la construcción de un nuevo software o un nuevo sistema de informaciones, quien a través de profesionales y/o contratista especializados, analizan y acompañan en el levantamiento de las especificaciones del software solicitado.</p>	<p>Las especificaciones de servicios se encuentran en los documentos P-DT-003- "Especificaciones de requisitos para la solicitud de software" y P-DT-13 "Construcción de sistemas de información".</p>	<p>Este servicio está disponible para todos los funcionarios y/o contratistas de la Entidad que tengan la necesidad de un nuevo software y/o un nuevo sistema de información.</p>	<p>Hora de atención al usuario - Hora de registro de caso ≤ 20 minutos</p>



PLANTILLA PARA EL LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN



SERVICIO	MESA DE AYUDA
DESCRIPCIÓN	<p>Centro de Atención al Usuario: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's).</p> <p>El personal o recurso humano encargado de Mesa de Ayuda debe saber proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de la mesa de ayuda es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software.</p>

CONTACTO	OBJETIVO DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO	CANAL DE SUMINISTRO	A QUIÉN VA DIRIGIDO	INDICADOR
Dirección De TIC's TRANSMILENIO S.A. Email: soporte tecnico@transmilenio.gov.co Teléfonos: 2203000 Extensiones 2310, 2311 y 2305	La Dirección de TICs a través de este servicio, asegura la correcta administración y control sobre las incidencias generadas por los usuarios internos de TRANSMILENIO S.A.,	El servicio de soporte técnico se presta al interior de TRANSMILENIO S.A., mediante el correo electrónico soporte tecnico@transmilenio.gov.co y/o el teléfono 2203000 ext. 2310 o 2311, donde los funcionarios y contratistas realizan su solicitud El servicio de soporte técnico se presta durante el horario laboral L - V (7:00 am a 7:30 pm) y los S - D (7:30 am a 2:30 pm) por los técnicos del área de la dirección TIC's.	Necesidades: 1. Atención y solución de incidentes técnicos que le impidan al funcionario continuar con sus labores. 2. Tener un control sobre el software libre y licenciado en la entidad. 3. Mantener en funcionamiento todos los dispositivos tecnológicos necesarios para el buen desarrollo de las funciones laborales de los funcionarios.	La prestación del servicio se realiza siguiendo el procedimiento P-DT-009- "Soporte Técnico a Usuarios".	Funcionarios y contratistas	Disponibilidad de los servicios