




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

CATALOGO DE SERVICIOS TI

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 2 de 27

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
01	Junio 2021	Emisión Inicial de acuerdo con la actualización del Plan estratégico de tecnologías de la información PETI Idartes
02	Agosto 2022	Actualización de servicios TI y caracterización de los mismos

Elaboró: 17/08/2022 Ing. Oscar Alberto Vargas Contratista Administrador mesa de servicios TI Ing. Andrés Briceño Díaz Contratista Oficial Seguridad de la Información OAP-TI	Revisó: 17/08/2022 Aurora Camila Crespo Murillo Contratista Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Aprobó: 17/08/2022 Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información	Avaló: 17/08/2022 Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información
---	---	---	--



	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 3 de 27

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
2 ALCANCE DEL DOCUMENTO	4
3. OBJETIVOS	4
3.1 OBJETIVO GENERAL	4
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	5
4.1 DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA AD-HOC	5
4.2 ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS	5
4.2.2 ETAPA II: IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI Y LÍNEAS DE SERVICIO DE TI	6
4.2.3 ETAPA III: CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI	8
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	25
5.1 DEFINICIÓN DE MÉTRICAS	25
5.2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	26

Introducción

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 4 de 27

El Catálogo de Servicios Tecnológicos del Idartes, recoge los servicios de TI que la Oficina Asesora de planeación y Tecnología de la Información presta a las demás dependencias, unidades de gestión y procesos del Instituto Distrital de las Artes - Idartes como soporte al desarrollo de sus actividades de negocio.

El catálogo tiene gran repercusión en el modelo de gestión de la Entidad al aportar agilidad y visión global del trabajo desempeñado a todos los niveles, al tiempo que sienta las bases para la regulación de la relación de la Gestión de TI con los demás procesos en virtud de los acuerdos de nivel de servicio que puedan establecerse

2 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El catálogo tiene aplicabilidad a partir de su fecha de expedición y hasta el momento en que otra versión con ajustes y actualizaciones le derogue. Teniendo en cuenta la movilidad de la información técnica, el alcance finaliza con la socialización y aplicación de las descripciones de los diferentes servicios o la actualización del mismo.


3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Contar con un documento que recoja de manera integral y documentada, los servicios de TI que presta la Entidad a todos sus usuarios internos y externos como soporte tecnológico a los servicios de gestión.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una relación de servicios tecnológicos que la Entidad proporciona a sus usuarios internos y externos.
- Contar con una caracterización de los servicios tecnológicos.
- Alinear la prestación de los diferentes servicios tecnológicos con la misionalidad, valores y principios de la Organización.
- Convertir el catálogo de servicios de TI en una herramienta de diálogo con los diferentes Actores internos y externos de procesos a los que se les presta un servicio.
- Construir un modelo que facilita el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS que permita evaluar el servicio prestado de una forma objetiva para los involucrados.
- Favorecer el seguimiento objetivo de los servicios de TI prestados en la Idartes.
- Cubrir la necesidad de información sobre los recursos asociados a la prestación de servicios de TI, para que el usuario pueda comprender de manera más precisa la importancia del mismo.
- Ayudar a incrementar la confianza del usuario hacia los servicios TI prestados por Idartes

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 5 de 27

4. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Para este documento en particular se han articulado tres fases esenciales para su construcción y elaboración las cuales mencionamos a continuación:

- Desarrollo de una metodología ad-hoc
- Elaboración del catálogo de servicios TI.
- Definición de métricas.

A continuación, detallamos cada una de ellas.

4.1 DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA AD-HOC

El primer paso para la creación del catálogo de servicios tecnológicos del Idartes, es el desarrollo de una metodología AD-HOC basada en las tecnologías de mayor relevancia presentes en el mercado (ITIL) así como en las mejores prácticas públicas.

Esta metodología está enfocada a los procesos donde el grupo de Tecnologías y Sistemas de la Información de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información (OAP-TI) da soporte tecnológico, obteniéndose como producto final un documento metodológico con cuatro fases que cubren el proceso completo de definición del catálogo, desde la identificación de los servicios de TI hasta la definición de valores de referencia como base para futuros acuerdos de nivel de servicio.


4.2 ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

En la elaboración del catálogo se han seguido las etapas de la metodología, la cual comienza por el estudio de los procesos a los que se presta soporte como técnica para identificar los servicios tecnológicos que presta el IDARTES:

4.2.1 Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales.

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que los procesos soportados por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, ofrecen a sus respectivos usuarios y grupos de valor (Funcionarios, contratistas, actores internos y externos); para su determinación se ha recurrido a las necesidades de servicio de TI de los procesos, además de estos servicios de gestión TI, se han identificado aquellas necesidades que se presentan internamente en los procesos, y a los que el grupo de Tecnologías y Sistemas de Información de OAP-TI facilita soporte tecnológico, llamados servicios de soporte interno.

Para facilitar la identificación posterior de los componentes y sistemas que intervienen en los servicios de TI, se han determinado también los canales por los que se prestan dichos servicios de gestión: presencial, oficina virtual, canal Internet y teléfono.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 6 de 27

4.2.2 Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI

Entendemos por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que por sus características son percibidas por el usuario como un todo que soporta su actividad de negocio.

Para identificarlos se han recorrido los servicios de gestión y los de soporte interno de todos los procesos internos identificando los elementos tecnológicos y capacidades profesionales que son competencia del grupo de Tecnología y Sistemas de la Información de OAP-TI.

Para simplificar el proceso, los servicios de gestión se han estudiado en función de los canales por los que se prestan (presencial o virtual) ya que esto condiciona generalmente las tecnologías y elementos utilizados en el marco de las actualizaciones de la infraestructura tecnológica del Idartes y contemplando las necesidades que se han enmarcado con la Pandemia por Covid-19.

Los servicios de TI están compuestos por agrupaciones lógicas basadas en criterios tales como la aportación de valor al cliente o la propia afinidad tecnológica de los componentes y sistemas, de los cuales se distinguen dos tipos:

- Servicios Tecnológicos: son aquellos cuya prestación se basa en capacidades técnicas proporcionadas fundamentalmente por componentes y sistemas tecnológicos (Internet, servicio de datos, infraestructura de seguridad, etc.)
- Servicios Profesionales: se componen de actividades de valor añadido que proporciona el personal de TI para asegurar la prestación del servicio de gestión (gestión logística, soporte a usuarios, desarrollo, formación, conceptos).

En ocasiones es conveniente disponer de un mayor grado de agregación, por lo que se ha definido el concepto de línea de servicio de TI como conjunto de servicios de TI con un objetivo común: acceso, comunicaciones.

El producto de esta etapa es el Catálogo de Servicios del Idartes el cual está definido de acuerdo a los siguientes grupos de servicios de TI o categorías:

- Conectividad
- Comunicaciones
- Seguridad
- Fábrica de Software
- Soporte a infraestructura
- Sistemas de Información

Con base en las categorías anteriores se identificaron los siguientes servicios tecnológicos:

Categoría	Servicios
Conectividad	Internet Red LAN Red Wifi



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04


Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 7 de 27

Categoría	Servicios
	Conexión VPN Telefonía IP
Comunicaciones	Intranet Correo Institucional y trabajo colaborativo Almacenamiento Institucional Redes Sociales Institucionales Mesa de servicios TI Atención PQRSD
Seguridad	Control de dominio Seguridad Perimetral - Firewall Zonas de Acceso Seguro Protección Antivirus Copias y respaldos Correo Electrónico Certificado Firmas digitales de seguridad Certificado de Seguridad SSL
Fábrica de Software	Diagnóstico de soluciones Desarrollo de Software
Soporte a infraestructura	Licenciamiento – Soporte Nivel 1 y 3 Servicios de Impresión y digitalización – Soporte nivel 1 y 3 Servicios audiovisuales – Soporte nivel 1 Préstamo de equipos informáticos – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento tecnológico de usuario final – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento equipos activos y servidores - Soporte nivel 2 Soporte técnico – Soporte nivel 1 Garantías y soporte externo – Soporte nivel 1 y 3 Traslado de equipos - Soporte nivel 1
Sistemas de Información	Orfeo Koha Pandora – Módulo Almacén, Módulo Contratación, Módulo Control Interno, Módulo Misional, Módulo Paz y Salvo y Módulo Planeación Pufa Si Capital Perno Sistema Integrado de Formación SIF - Módulo Informe de Pago y Módulo Misional Sistema de Contratación – Desprendibles y Certificaciones de Nomina Sistema Caja Menor Sistema Atención al Usuario Convocatoria Planta Temporal Sistema Planeador Sistema de Invitaciones Publicas

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 8 de 27

Categoría	Servicios
	Geoclick

4.2.3 Etapa III: Caracterización de los servicios de TI

A continuación, se relaciona la caracterización de los servicios de TI divididos en dos grandes grupos: Servicios tecnológicos y Sistemas de Información:

Categoría	Conectividad
Servicio	Internet
ID	001
Descripción	Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés.
Características Técnicas	Ancho de banda de 600 Mbps (Canal principal de 600 Mbps + Canal de backup 300 Mbps)
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Conectividad
Servicio	Red LAN
ID	002
Descripción	Acceso a la red local de la sede la cual permite interconexión de elementos tecnológicos de las diferentes sedes del Idartes para gestionar información. Usuarios con acceso a la red interna de la institución para el uso de recursos locales restringidos.
Características Técnicas	Permite el uso de impresoras, escáneres, carpetas compartidas, telefonía IP interna, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

Versión: 02


Página 9 de 27

	Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Conectividad
Servicio	Red Wifi
ID	003
Descripción	Acceso a la red local inalámbrica de la sede la cual permite interconexión de elementos tecnológicos de las diferentes sedes del Idartes para gestionar información.
Características Técnicas	Permite los estándares 802.11b/g/n con una cobertura del 95% de los espacios en las sedes y áreas administrativas.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Conectividad
Servicio	Conexión VPN
ID	004
Descripción	Acceso seguro a la red interna de la Entidad desde cualquier lugar a través de internet.
Características Técnicas	La conexión por VPN o red privada virtual, establece una conexión cifrada de la información a través SSL desde redes externas a la intranet institucional.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 6:00 a.m. – 8:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Conectividad
Servicio	Telefonía IP
ID	005
Descripción	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la Entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 10 de 27

Características Técnicas	La telefonía IP de la entidad funciona bajo la plataforma Centrex de ETB la cual se comunica con la red local de Idartes mediante cada uno de los routers del servicio de conectividad con los que se cuenta en cada sede del Idartes permitiendo así la centralización del servicio de VOIP.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Intranet
ID	006
Descripción	Acceso a la Información interna misional de la Entidad para el uso de recursos locales restringidos
Características Técnicas	Servicio de acceso a la información misional y administrativa a través de un portal web con el link https://comunicarte.idartes.gov.co/
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Correo Institucional y trabajo colaborativo
ID	007
Descripción	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Posibilita realizar trabajo colaborativo de manera virtual, aporta aplicaciones para reuniones virtuales, entre otras.
Características Técnicas	Basado en la suite de Google Workspace con un buzón de almacenamiento y acceso desde el cliente Gmail o a través de los navegador web.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 11 de 27

Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Almacenamiento online Institucional
ID	008
Descripción	Servicio de unidad web de almacenamiento de información institucional como medio de gestión electrónica para el almacenamiento de archivos y documentos digitales.
Características Técnicas	Basado en la suite de Google Workspace con un unidad de almacenamiento y acceso desde el cliente Drive o a través de los navegador web.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Redes sociales Institucionales
ID	009
Descripción	Servicio web para fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad universitaria a través de redes sociales
Características Técnicas	Publicación y respuesta a comentarios a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.
Responsable	Oficina Asesora de comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios, Contratistas y ciudadanos
Tipo de servicio	De cara al usuario y la ciudadanía
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Atención PQRDS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 12 de 27

ID	010
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Características Técnicas	Sistema soportado sobre el software de gestión documental Orfeo y disponible para los usuarios a través de la página web institucional
Responsable	Oficina de atención al ciudadano y Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios, Contratistas y ciudadanos
Tipo de servicio	De cara al usuario y la ciudadanía
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Seguridad
Servicio	Control de dominio
ID	011
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de usuarios y roles con seguridad de la red institucional (internet e intranet).
Características Técnicas	El controlador de dominio permite gestionar el directorio activo como una estructura jerárquica de directorios que almacena en una base de datos información sobre redes y dominios, es utilizado por equipos Microsoft Windows, gestiona usuario en ADDS para obtener información en línea, y está diseñado especialmente para entornos de red distribuidos utilizados por los protocolos LDAP, DNS, DHCP de la entidad.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Seguridad
Servicio	Seguridad Perimetral - Firewall
ID	012
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI


Versión: 02

Página 13 de 27

Características Técnicas	Sistema de seguridad conformado por equipos robustos Firewall en alta disponibilidad, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Seguridad
Servicio	Zonas de Acceso Seguro
ID	013
Descripción	Servicio tecnológico de lectura de dispositivos biométricos o mecánicos para la gestión de información
Características Técnicas	Servicio de tecnología de lectura biométrica de huellero para la captura de información para el seguimiento y control de personal de la Entidad
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Seguridad
Servicio	Protección Antivirus
ID	014
Descripción	Servicio de protección contra virus y amenazas cibernéticas del entorno digital al usar la red de conectividad de la entidad
Características Técnicas	Gestión de Software para proteger computadoras y servidores desde una consola centralizada a través de un EDR que proporciona visibilidad de los incidentes, herramientas de investigación detectar y gestionar amenazas con un alcance total
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.


	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 14 de 27

Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%
------------------------------------	---------------------

Categoría	Seguridad
Servicio	Copias de Respaldo
ID	015
Descripción	Servicio que garantiza la integridad, disponibilidad y accesibilidad de la información a través de respaldos de la información con herramientas de parametrización de copias automáticas.
Características Técnicas	Parametrización de copias de respaldos de la información de usuarios.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Seguridad
Servicio	Correo Electrónico certificado
ID	016
Descripción	Servicio para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones remitidas hacia la ciudadanía a través de la plataforma de correo electrónico institucional
Características Técnicas	Servicio a través de una entidad certificadora que valida la trazabilidad de correos misionales y genera reportes de envío y recepción
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%


Categoría	Seguridad
Servicio	Firmas digitales de seguridad
ID	017
Descripción	Token de firma electrónica de seguridad digital para encriptar la información garantizando la integridad de la información transaccional.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 15 de 27

Características Técnicas	Servicio a través de una entidad certificadora que permite garantizar la transaccionalidad a través de medios de validación de identidad en sistemas de información transaccionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Seguridad
Servicio	Certificados de seguridad SSL
ID	018
Descripción	Archivo de seguridad electrónica para garantizar navegación segura en sitios web institucionales
Características Técnicas	Servicio a través de una entidad certificadora que valida la navegación en sitios web seguros de la entidad
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Fábrica de Software
Servicio	Diagnóstico de soluciones
ID	019
Descripción	Servicio para viabilizar la implementación de herramienta TI en los procesos misionales y administrativo
Características Técnicas	Servicio de levantamiento de requerimientos, análisis y gestión para desarrollo de software
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 16 de 27

Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%
------------------------------------	---------------------

Categoría	Fábrica de Software
Servicio	Desarrollo y Software
ID	020
Descripción	Servicio de construcción y aprovisionamiento de herramientas TI para la gestión de la Entidad
Características Técnicas	Gestión de actividades para Desarrollo de la solución, pruebas funcionales y paso a producción de la herramienta TI.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Licenciamiento
ID	021
Descripción	Aprovisionamiento de licencias para software de terceros utilizado en la Entidad.
Características Técnicas	Gestión de actividades de adquisición, instalación y puesta en funcionamiento, así como el seguimiento y control de vigencias y funcionalidades conforme a los requerimientos de cada sistema usado en la Entidad, soporte nivel 1 y 3
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Soporte a servicios de impresión y digitalización
ID	022
Descripción	Busca garantizar el correcto funcionamiento de la red de impresión que se soporta en la red LAN para la gestión de impresión de archivos y digitalización de documentos en red y de manera local



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 17 de 27

Características Técnicas	Este servicio se gestiona con el soporte de técnico e ingenieros idóneos para el aprovisionamiento técnico, instalación y configuración de equipos de impresión y digitalización que se conecta a equipos informáticos o a la red LAN.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Soporte a servicios audiovisuales
ID	023
Descripción	Busca garantizar el correcto funcionamiento los equipos audiovisuales que se encuentran en las sedes, unidades de gestión o interconectados a través de la red LAN para la gestión audiovisual
Características Técnicas	Este servicio se gestiona con el soporte de técnico e ingenieros idóneos para el aprovisionamiento técnico, instalación y configuración de equipos audiovisuales como Televisores, Video Beams, Sistemas de Audio, Cámaras digitales, entre otros, que se conectan en las diferentes sedes a través de equipos informáticos o a la red LAN.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Préstamo de equipos informáticos
ID	024
Descripción	Servicio para la gestión de préstamo de equipos informáticos en la entidad.
Características Técnicas	Gestión del préstamo de equipos para las sedes que requieran equipamiento de equipos informáticos, equipos de cómputo y equipos audiovisuales para uso de los funcionarios y contratistas de la entidad.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 18 de 27

Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Aprovisionamiento tecnológico de usuario final
ID	025
Descripción	Gestión de traslado, instalación y configuración de equipos para alistamiento de nuevos espacios de trabajo en sedes y unidades de gestión de la entidad
Características Técnicas	Servicio técnico para el montaje de nuevos espacios de gestión con equipos de cómputo e informáticos que requieran ser conectados a la red institucional y/o acondicionamiento de software especializado, soporte nivel 1.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Aprovisionamiento de equipos activos y servidores
ID	026
Descripción	Gestión de traslado, instalación y configuración de equipos para gestión de conectividad o servidores para equipar nuevos espacios de trabajo en sedes y unidades de gestión de la entidad
Características Técnicas	Servicio técnico para el montaje de nuevos espacios de gestión con equipos activos como firewall, router, Switch, Access point, entre otros; que requieran ser conectados a la red institucional y/o acondicionamiento de software especializado.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
------------------	---------------------------



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 19 de 27

Servicio	Mesa de servicios TI
ID	027
Descripción	Servicio para gestionar fallas o incidentes presentados a los usuarios o en los activos informáticos pertenecientes a la infraestructura tecnológica de la Entidad. Una mesa de servicios funciona como un centro de ayuda que recibe y da seguimiento a las peticiones de los usuarios a través de casos. Estos permiten mantener una buena organización y facilitan establecer prioridades.
Características Técnicas	Gestión de incidentes tecnológicos a usuarios de la Entidad a través de actividades documentadas con herramientas de gestión para atención y solución a fallas informáticas.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Garantías y soporte externo
ID	028
Descripción	Servicio de gestión de garantías o de solicitud de soporte a terceros que hacen parte de la gestión de tecnologías de la información sobre activos ubicados en las sedes o unidades de gestión de la Entidad.
Características Técnicas	Gestión de solicitudes de garantías sobre equipos instalados en la infraestructura tecnológica de la entidad que por las condiciones contractuales son responsables de soportes técnicos o de garantía, empresas o personal contratista externos al ubicado en la Entidad. Soporte nivel 1 y 3
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema Orfeo
ID	029



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022


CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 20 de 27

Descripción	Soporte al sistema de Gestión Documental que permite automatizar los procesos de producción, gestión, consulta y conservación de los documentos de la entidad, clasificados según las Tablas de Retención Documental.
Características Técnicas	Gestión de atención a incidentes técnicos que afectan el correcto funcionamiento a la arquitectura que tiene el sistema de información desde el la interfaz de usuario o Web Server hasta la base de datos central y repositorios.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%
Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema Koha
ID	030
Descripción	Soporte para el sistema KOHA de gestión de bibliotecas
Características Técnicas	Soporte técnico al sistema en su arquitectura web, interface de usuario, base de datos y repositorios documentales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Pandora
ID	031
Descripción	Soporte técnico al sistema de Información Institucional, permite la automatización de procesos dentro de la Entidad, a través de módulos como – Módulo Almacén, Módulo Contratación, Módulo Control Interno, Módulo Misional, Módulo Paz y Salvo y Módulo Planeación
Características Técnicas	Servicio de soporte técnico a la configuración, usuarios, permisos y parámetros del módulo de administrador, la interface de usuario y la base de datos.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 21 de 27

Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema Pufa
ID	032
Descripción	Soporte para el sistema de gestión del permiso unificado para filmaciones audiovisuales (PUFA)
Características Técnicas	Soporte técnico al sistema interface de usuario y conectividad
Responsable	DADEP y Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema Si-Capital
ID	033
Descripción	Soporte al sistema Si-capital es un ERP desarrollado por la secretaria distrital de hacienda y está conformado por los módulos de presupuesto, terceros II, almacén, inventarios, pagos, tesorería y contabilidad.
Características Técnicas	Soporte técnico al sistema interface de usuario y conectividad
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema Perno
ID	034



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 22 de 27

Descripción	Soporte al software de la Secretaría de Hacienda para registrar la nómina de las entidades del Distrito. Desprendible y certificaciones de nómina.
Características Técnicas	Soporte técnico al sistema interface de usuario, módulos y conectividad
Responsable	Secretaria de Hacienda y Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Integrado de Formación - SIF
ID	035
Descripción	Soporte técnico al sistema integrado de formación donde se consolida toda la información generada por los programas Crea y Nidos, en este sistema se registran la información de los beneficiarios de cada programa, registros de asistencia, evaluación pedagógica, eventos de circulación, seguimiento a organizaciones, gestión de infraestructura, trámite y gestión de informes de pago de contratistas. - Módulo Informe de Pago y Módulo Misional.
Características Técnicas	Servicio de soporte técnico donde identifican requerimientos de mejora o ajustes en la parametrización según lo indicado, y los ingenieros designados para la solución y los líderes de las áreas misionales, perfilan los requerimientos agendarlos desarrollos y actualizaciones requeridas a la arquitectura y módulos.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema de Contratación
ID	036
Descripción	Sistema para gestión de documentos de la fase precontractual de la contratación directa de la Entidad
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 23 de 27

Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Caja Menor
ID	037
Descripción	Sistema para gestión de las solicitudes de la Caja Menor de la Entidad
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Atención al Usuario
ID	038
Descripción	Sistema para gestión de registro de visitas y/o contactos del ciudadano hacia la Entidad en el entorno digital.
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
------------------	-------------------------



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI


Versión: 02

Página 24 de 27

Servicio	Soporte técnico a Sistema Convocatorias Planta Temporal
ID	039
Descripción	Sistema para gestión de actividades de selección de los candidatos a formar parte de la planta temporal que ofrece la Entidad en diferentes convocatorias
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Planeador.
ID	040
Descripción	Soporte a la Plataforma para el registro y planeación de convocatorias PDE
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema de Invitaciones Publicas
ID	041
Descripción	Soporte a la Plataforma para el registro e inscripciones de invitaciones públicas
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 25 de 27

Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%
------------------------------------	---------------------

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Geoclick
ID	041
Descripción	Soporte a la plataforma de georreferenciación artística y cultural.
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales a través de la plataforma ARCGIS.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario y ciudadano
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Una descripción formal y exhaustiva de los servicios de TI debe abordar al menos los siguientes aspectos clave:

- Descripción del servicio, Responsable del soporte de servicio de TI, Usuarios del servicio de TI.
- El compendio de servicios de TI caracterizados constituye el Catálogo de Servicios de TI del Idartes.

5. Definiciones y abreviaturas


5.1 DEFINICIÓN DE MÉTRICAS

Se han contemplado cuatro tipos básicos de métricas de cara a monitorizar la prestación de servicios:

- Disponibilidad: Facultad del servicio de proporcionar la prestación requerida en condiciones convenientes.
- Capacidad: Es la posibilidad de ampliación de un servicio de TI con la infraestructura disponible.
- Calidad: Es la percepción que tiene el usuario de la bondad del servicio.
- Plazos/Tiempos: Grado de cumplimiento de los periodos de tiempo acordados.

Para cada servicio de TI prestado por Idartes, se deben identificar cuáles son los aspectos más relevantes a medir de entre los cuatro anteriores y se debe proceder a definir métricas específicas en función de los componentes tecnológicos y tareas que lo conforman.

Este documento detalla los servicios de TI que se prestan al interior de la Entidad para todos sus usuarios internos y externos, sin embargo, este documento podría ser actualizado con nuevos servicios, con el fin de mejorar la calidad y la prestación de los servicios de TI ofrecidos en la Entidad.

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI-D-04
		Fecha: 17/08/2022
	CATALOGO DE SERVICIOS TI	Versión: 02
		Página 26 de 27

5.2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ANS	Acuerdos de niveles de servicio
ANTIVIRUS	Programa diseñado para identificar, aislar o eliminar un virus del computador.
APLICACIÓN VAULT	Herramienta que hace parte de la Suite de Google Apps para almacenamiento y consulta de copias de seguridad de cuentas de correo de licenciamiento Basic.
BACKUP	Copia de respaldo de la información realizada en medio magnético.
BACKUP COMPLETO o FULL	se refiere al proceso de copiar todo aquello que fue previamente considerado importante y que no puede perderse. Esta copia de seguridad es la primera y la más consistente, ya que puede ser realizada sin la necesidad de herramientas adicionales.
BACKUP PROGRESIVO O INCREMENTAL	Este proceso de copia exige un nivel de control mucho mayor sobre las distintas etapas del backup, realiza la copia los archivos teniendo en cuenta los cambios que sufrieron desde el último respaldo.
BACKUP DIFERENCIAL	El diferencial tiene la estructura básica del backup progresivo, es decir, hace copias de seguridad solo de los archivos que sufrieron alguna modificación o que son nuevos, el cambio en este modelo de backup está en que todos los archivos creados después del backup completo siempre serán copiados nuevamente.
CATEGORÍA	Se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de Trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente.
CENTROS CREA	Centros de formación artística orientados a la comunidad, dependientes de la Subdirección de Formación
CONECTIVIDAD	Hace referencia al conjunto de recursos que permiten el acceso a las redes de transmisión de información.
CORREO ELECTRÓNICO	Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
FÁBRICA DE SOFTWARE	Equipo de trabajo al interior de la OAPTI encargado para la creación, actualización y mantenimiento de los sistemas de información con que actualmente cuenta la entidad.
GLPI	Herramienta que gestiona las incidencias o solicitudes de soporte de los usuarios de la Idartes. Su sigla, traducidas de francés a español, significan Gestión Libre del Parque informático
GOOGLE DRIVE	Servicio de herramientas colaborativas de la Suite de Google Apps para almacenamiento en nube y ofimática online.
HARDWARE	Componentes eléctricos, ópticos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que conforman un instrumento o sistema de computador.
INFORMACIÓN	Agrupación de datos con un significado específico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: GTI-D-04

Fecha: 17/08/2022

CATALOGO DE SERVICIOS TI

Versión: 02

Página 27 de 27

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Conjunto de elementos de conmutación de redes, autonomía eléctrica, equipos de cómputo y almacenamiento para el alto volumen de procesamiento de datos.
LICENCIAMIENTO BÁSICO DE GMAIL	Tipo de cuenta de Gmail con opciones limitadas en cuanto a seguridad y respaldo.
LICENCIAMIENTO BUSINESS DE GMAIL	Tipo de cuenta de Gmail con opciones avanzadas en cuanto a seguridad y respaldo reservada para directivos y jefes de área.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Conjunto de políticas de uso y medidas preventivas y reactivas que permiten resguardar y proteger la información.
SOFTWARE	Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.
SOPORTE TÉCNICO	Servicio prestado desde la OAPTI cuya función es garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos disponibles para los usuarios de la entidad.
USUARIO	Servidor público que tiene a su cargo un computador y/o una cuenta de correo por medio de los cuales puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red.
USUARIO ADMINISTRADOR	Usuarios con privilegios para instalación y configuración de software y hardware en el equipo asignado que por sus deberes funcionales requieren este perfil.