



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI



Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
AÑO 2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DEL CATALOGO DE TI	3
3.	DEFINICIONES.....	4
4.	ALCANCE.....	5
5.	SERVICIOS	5
5.1	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	5
5.1.1	<i>Características de los servicios</i>	<i>6</i>
5.1.2	<i>Objetivo del Servicio</i>	<i>6</i>
5.1.3	<i>Alcance del servicio:</i>	<i>6</i>
5.1.4	Beneficiarios:	7
5.1.5	<i>Indicador:</i>	<i>7</i>
5.2	SERVICIOS DE AULAS DE INFORMÁTICA.....	7
5.2.1	<i>Características del servicio</i>	<i>7</i>
5.2.2	<i>Objetivo del Servicio</i>	<i>8</i>
5.2.3	<i>Alcance del servicio:</i>	<i>8</i>
5.2.4	<i>Beneficiarios:</i>	<i>8</i>
5.2.5	<i>Indicador:</i>	<i>8</i>
5.3	SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA.....	8
5.3.1	<i>Características del servicio</i>	<i>9</i>
5.3.2	<i>Objetivo del Servicio</i>	<i>10</i>
5.3.3	<i>Alcance del servicio:</i>	<i>10</i>
5.3.4	<i>Beneficiarios:</i>	<i>10</i>
5.3.5	<i>Indicador:</i>	<i>10</i>
6.	CANALES DE COMUNICACIÓN.....	11
6.1	MEDIOS DE ATENCIÓN	11
6.2	CANALES DE SUMINISTRO	11

1. INTRODUCCIÓN

Este catálogo de los servicios de TI de la Dirección de las Tecnológicas y Sistemas de la de la Información de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, el cual es una herramienta que permite llevar una mejora continua en el uso eficiente de las TIC en la Universidad, por parte de la Comunidad en general.

El objetivo principal de este Catálogo es apoyar a los usuarios, mejorar y optimizar el uso de los recursos y servicios TI existentes en la Universidad, de esta manera ir incrementando el grado de satisfacción de los clientes que de una u otra manera interactúan con la Institución a diario y de los funcionarios que realizan sus actividades para generar un producto en el cual las TIC juegan un papel importante, dando un valor agregado y que se constituyan en un elemento estratégico de la Universidad.

2. BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DEL CATALOGO DE TI

- Minimizar costos de operación con el soporte y mantenimiento a las plataformas tecnológicas que ofrece la Dirección de las Tecnológicas y Sistemas de la Información y de las Comunicaciones.
- Apoyar la gestión de los diferentes procesos con el uso de herramientas tecnológicas.
- Garantizar a la Universidad la disponibilidad operativa de los servicios ofrecidos por la Dirección de las Tecnológicas y Sistemas de la Información y de las Comunicaciones.

3. DEFINICIONES

Catálogo de Servicios: Documento constituido con información de los servicios que DTIC ofrece a sus Clientes, la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, para responder a necesidades de carácter informático a docentes, estudiantes y administrativos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, con el fin de potenciar el valor y reducir el riesgo de los elementos de configuración.

Servicio: Es un medio por el cual se entrega valor a los clientes, facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin que ellos asuman los costos y riesgos asociados a la consecución de dichos resultados.

TIC: Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Elementos De Configuración (Configuración Ítem - CI): Todos los elementos de la infraestructura de TI, que se tiene registro de existencia y se requiere controlar.

Cliente: Se trata de alguien que contrata servicios de TI. El cliente de un proveedor de servicios de TI es la persona o grupo que define y establece los Acuerdos del Nivel de Servicio.

Usuario: Persona que utiliza un ordenador o un dispositivo y realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

S L A: Acuerdos de Nivel del Servicio. Contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos, que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

Sistema Mesa de Servicio: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar posibles incidencias y/o peticiones.

4. ALCANCE



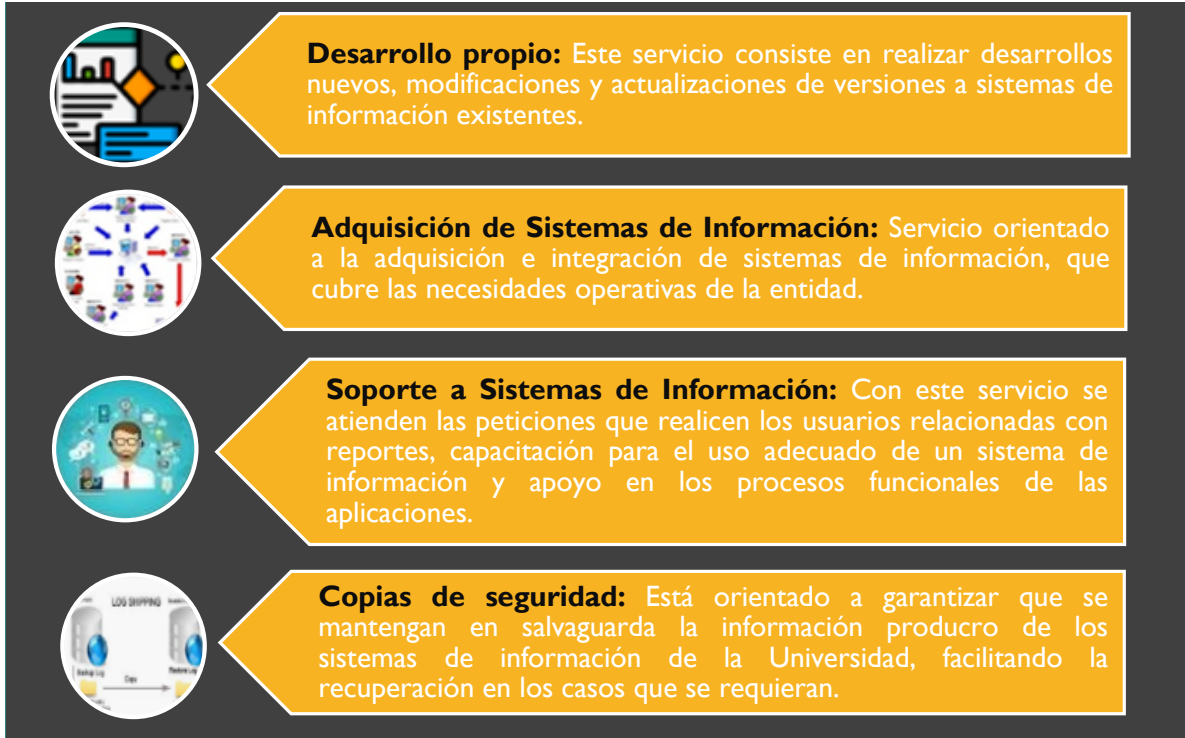
5. SERVICIOS

5.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Servicio orientado a la atención de las necesidades relacionadas con el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información existentes y al desarrollo o adquisición de nuevos productos de software.

La gestión de sistemas de información mantiene dependencia del servicio gestión de infraestructura, por la operación de sus dispositivos asociados.

5.1.1 Características de los servicios



Desarrollo propio: Este servicio consiste en realizar desarrollos nuevos, modificaciones y actualizaciones de versiones a sistemas de información existentes.

Adquisición de Sistemas de Información: Servicio orientado a la adquisición e integración de sistemas de información, que cubre las necesidades operativas de la entidad.

Soporte a Sistemas de Información: Con este servicio se atienden las peticiones que realicen los usuarios relacionadas con reportes, capacitación para el uso adecuado de un sistema de información y apoyo en los procesos funcionales de las aplicaciones.

Copias de seguridad: Está orientado a garantizar que se mantengan en salvaguarda la información producido de los sistemas de información de la Universidad, facilitando la recuperación en los casos que se requieran.

5.1.2 Objetivo del Servicio

Prestar el servicio a los usuarios de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, dentro de los tiempos establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.

Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.

5.1.3 Alcance del servicio:

Este servicio se presta en la sede Tunja; las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá.

5.1.4 Beneficiarios:

El servicio se ofrece a los usuarios del área administrativa, docentes y estudiantes (soporte a sistemas de información) de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

5.1.5 Indicador:

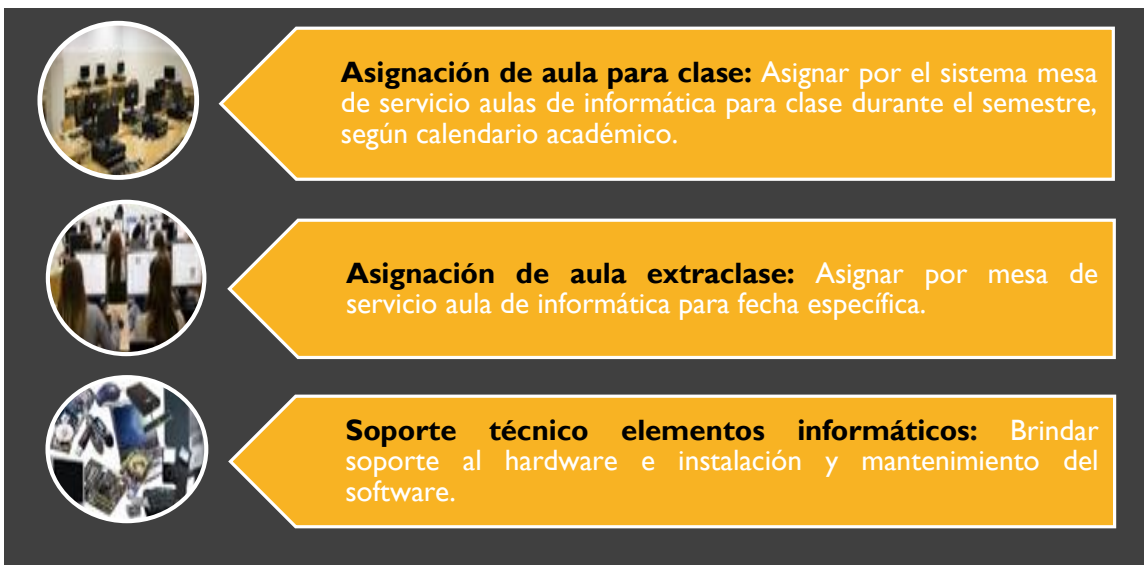
Se encuentran definidos en el acuerdo de nivel del servicio (SLA).

5.2 SERVICIOS DE AULAS DE INFORMÁTICA

El servicio de Aulas de Informática consiste en ofrecer a la academia espacios físicos dotados de tecnología para el desarrollo de las actividades académicas, establecidas en los planes de estudio de los programas de pregrado, posgrado y distancia, y actividades extra clase.

La gestión de aulas de informática mantiene dependencia del servicio gestión de infraestructura, por la operación de sus dispositivos asociados.

5.2.1 Características del servicio



The diagram consists of three horizontal yellow boxes with white text, each preceded by a circular image. The first box shows a classroom with computers and a teacher, with the text: **Asignación de aula para clase:** Asignar por el sistema mesa de servicio aulas de informática para clase durante el semestre, según calendario académico. The second box shows a group of people in a meeting, with the text: **Asignación de aula extraclase:** Asignar por mesa de servicio aula de informática para fecha específica. The third box shows various computer hardware components, with the text: **Soporte técnico elementos informáticos:** Brindar soporte al hardware e instalación y mantenimiento del software.

5.2.2 Objetivo del Servicio

Optimizar el funcionamiento de la infraestructura informática en aulas para responder eficientemente a las necesidades de los usuarios.

Efectuar la entrega oportuna de las aulas de informática a quien se le haya sido asignado.

5.2.3 Alcance del servicio:

Este servicio se presta en la sede Tunja; las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá.

5.2.4 Beneficiarios:

El servicio se ofrece a los usuarios del área administrativa, docentes y estudiantes (soporte a sistemas de información) de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

5.2.5 Indicador:

Se encuentran definidos en el acuerdo de nivel del servicio (SLA).

5.3 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA

El servicio de Infraestructura tecnológica consiste en garantizar el adecuado funcionamiento de los diferentes componentes de tecnología dispuestos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia para la comunicación de voz y datos entre los diferentes procesos académicos y administrativos.

5.3.1 Características del servicio

Sub - servicios		Descripción
Aprovisionamiento 		Está orientado a la preparación, instalación y configuración de infraestructura (Pc's, servidores, máquinas virtuales, impresoras, switches, cableado estructurado, etc.)
Redes 	Internet	Servicio tercerizado a disposición de la comunidad universitaria de la UPTC, para los usuarios que están plenamente identificados.
	Telefonía	Telefonía Vo IP: disponer de teléfono tipo IP conectado a la red de datos de la Universidad o tener instalado el softphone en el pc institucional. Telefonía análoga: disponer de teléfono con conexión análoga.
	Inalámbrico	Asistencia a la infraestructura de datos y comunicaciones inalámbrico.
	Acompañamiento a videoconferencia	Realizar acompañamiento a la comunidad universitaria para la configuración de equipos de videoconferencia y conexión a red.
Soporte Técnico 	Mantenimiento preventivo	Brindar apoyo para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de tecnología al servicio de la Universidad.
	Mantenimiento correctivo	Está orientado a prevenir posibles problemas en equipos de cómputo.
	Asesoramiento técnico	Acompañamiento para la toma de decisiones con respecto la búsqueda de la mejor alternativa tecnológica acorde a las necesidades.

5.3.2 Objetivo del Servicio

Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de respuesta establecidos en el acuerdo de nivel del servicio

Optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de la Colombia

Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.

5.3.3 Alcance del servicio:

Este servicio se presta en la sede Tunja; las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá.

5.3.4 Beneficiarios:

El servicio se ofrece a los usuarios del área administrativa y a los docentes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

5.3.5 Indicador:

Se encuentran definidos en el acuerdo de nivele del servicio (SLA).

6. CANALES DE COMUNICACIÓN






6.1 MEDIOS DE ATENCIÓN

A continuación, se describe los diferentes medios de atención para todos los servicios en las diferentes seccionales.

Tunja	 DTIC UPTC Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones	Sogamoso
Oficina: Dirección DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dirección.tics@uptc.edu.co		Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7706740 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2631 Email: Dtics.sogamoso@uptc.edu.co
Duitama		Chiquinquirá
Oficina: Coordinación DTIC Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2825 Email: Dtics.duitama@uptc.edu.co		Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7706740 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2631 Email: Dtics.sogamoso@uptc.edu.co

6.2 CANALES DE SUMINISTRO

A continuación, se encuentran los canales de atención de los tres servicios en las diferentes sedes.

	Sistema Mesa de Servicio → http://poseidon.uptc.edu.co/proactivanet/portal/
	Correo Electrónico Institucional → @uptc.edu.co
	Atención en sitio
	Chat → @uptc.edu.co
	Sistema de Comunicaciones Oficiales Digitales - SCOD → http://scod.uptc.edu.co