



CATÁLOGO DE SERVICIOS TI



Dirección de las Tecnologías
y Sistemas de Información
y de las Comunicaciones



Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DEFINICIONES	4
3.	ALCANCE	5
4.	SERVICIOS.....	6
4.1	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6
4.1.1	Características de los servicios	6
4.1.2	Contacto.....	6
4.1.3	Objetivo del Servicio	7
4.1.4	Alcance del servicio:	7
4.1.5	Canal de Suministro.....	7
4.1.6	Beneficiarios:	7
4.1.7	Indicador:	7
4.2	SERVICIOS DE AULAS DE INFORMÁTICA	7
4.2.1	Características del servicio	8
4.2.2	Contacto.....	8
4.2.3	Objetivo del Servicio	8
4.2.4	Alcance del servicio:	9
4.2.5	Canal de Suministro.....	9
4.2.6	Beneficiarios:	9
4.2.7	Indicador:	9
4.3	SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA.....	9
4.3.1	Características del servicio	10
4.3.2	Contacto.....	11
4.3.3	Objetivo del Servicio	11
4.3.4	Alcance del servicio:	11
4.3.5	Canal de Suministro.....	11
4.3.6	Beneficiarios:	11
4.3.7	Indicador:	12
5.	MEDIOS DE ATENCIÓN.....	12

Código : A-RI-P13-F01	Versión : 04	Página 3 de 12
-----------------------	--------------	----------------

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.

BENEFICIOS DE CATALOGO TI

- Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma Tecnológica que soporta los servicios ofrecidos por Oficina TIC.
- Contribuir al oportuno y eficaz manejo de información producida por el uso de la Tecnología de Información y las Comunicaciones.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios ofrecidos por la Oficina TIC.

2. 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.

3. ALCANCE



4. SERVICIOS

4.1 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.

4.1.1 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 hacen los usuarios relacionados con reportes, capacitación para el uso adecuado de un sistema de información y apoyo en la generación de procesos funcionales de las aplicaciones.



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

4.1.2 Contacto

Tunja	Duitama	Sogamoso	Chiquinquirá
Oficina: Dirección DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dirección.tics@uptc.edu.co	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	Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8)7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co

4.1.3 Objetivo del Servicio

Garantizar el óptimo funcionamiento de los sistemas de información de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Producir desarrollos o adquirir nuevas aplicaciones según requerimientos de los clientes.

4.1.4 Alcance del servicio:

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

4.1.5 Canal de Suministro

- ✓ Chat y atención personalmente en oficina DTIC
- ✓ Por correo electrónico institucional → @uptc.edu.co
- ✓ Por el Sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD → <http://scod.uptc.edu.co>

4.1.6 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.

4.1.7 Indicador:

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

4.2 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.

4.2.1 Características del servicio



Asignación de aula para clase: Asignar por el sistema mesa de servicio aulas de informática para clase durante el semestre, según calendario académico.



Asignación de aula para: Asignar por mesa de servicio aula de informática para fecha específica.



Soporte técnico elementos informáticos: Brindar soporte al hardware e instalación y mantenimiento del software.

4.2.2 Contacto

Tunja	Duitama	Sogamoso	Chiquinquirá
Oficina: Dirección DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dirección.tics@uptc.edu.co	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	Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8)7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co

4.2.3 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 asignado.

4.2.4 Alcance del servicio:

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

4.2.5 Canal de Suministro

- ✓ Por correo electrónico institucional → @uptc.edu.co
- ✓ Por el Sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD → <http://scod.uptc.edu.co>
- ✓ Chat y atención personalmente en oficina DTIC

4.2.6 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.

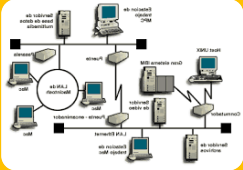
4.2.7 Indicador:

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

4.3 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 administrativos.

4.3.1 Características del servicio

Sub - servicios		Descripción
Aprovisionamiento 		Está orientado a la preparación, instalación y configuración de infraestructura (Pc's, servidores, máquinas virtuales, impresoras, switches, etc.)
	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 analógica: disponer de teléfono con conexión analógica.
	Cableado	Asistencia a la infraestructura de datos y comunicaciones por cable
	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.
Redes 		
Soporte Técnico 	Mantenimiento preventivo	Brindar apoyo para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de tecnología al
	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.

4.3.2 Contacto

Tunja	Duitama	Sogamoso	Chiquinquirá
Oficina: Dirección DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dirección.tics@uptc.edu.co	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	Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8)7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co

4.3.3 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 Universidad sede Tunja y brindar medios de comunicación de voz y datos, que permita la interacción entre las diferentes dependencias de la Universidad y la comunicación hacia el exterior

4.3.4 Alcance del servicio:

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

4.3.5 Canal de Suministro

- ✓ Por correo electrónico institucional → @uptc.edu.co
- ✓ Por el Sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD → <http://scod.uptc.edu.co>
- ✓ Chat y atención personalmente en oficina DTIC

4.3.6 Beneficiarios:

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

4.3.7 Indicador:

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

5. MEDIOS DE ATENCIÓN



Tunja		
 Oficina: Dirección DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dirección.tics@uptc.edu.co		
Duitama	Sogamoso	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	Oficina: Coordinación DTIC Teléfono Fijo: 7425267 Conmutador: (57+8) 7405626 Extensiones: 2395 -2306 Email: Dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co
 Correo Electrónico Institucional → @uptc.edu.co		
Chat y Atención personalmente en oficina 		