

SERVICIO GESTIÓN DE AULAS DE INFORMÁTICA

SEDE TUNJA



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

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVOS.....	3
3	PARTES	3
4	REQUISITOS	
4.1	DURACIÓN.....	4
4.2	CARACTERISTICA DEL SERVICIO	4
4.3	ASPECTOS TÉCNICOS.....	4
4.3.1	CAPACIDAD	4
4.3.2	DISPONIBILIDAD	6
4.3.3	CONTINUIDAD	6
4.3.4	LÍMITES DE VOLUMEN DE TRABAJO	8
5	MODIFICACIONES O CAMBIO DEL SERVICIO	9
6	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	9
6.1	INFORME DE NIVEL DEL SERVICIO	9
6.2	CRITERIOS DE MEDICIÓN	9
7	RESPONSABILDADES	10
8	EXCEPCIONES	10

SERVICIO AULAS DE INFORMÁTICA

1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Servicios (ISO 20000-1:2018), establece como buena práctica definir niveles de calidad, que aseguren los objetivos definidos en el catálogo de servicios de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información y de las Comunicaciones (DTIC), de tal manera que sean acordados y documentados a través de los Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA).

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) tiene como objetivo principal establecer los términos y condiciones para los servicios acordados entre el cliente quien se denomina Vicerrectoría Académica y el prestador del servicio quien se denomina, Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones (DTIC), para la prestación del servicio de Aulas de Informática.

La presentación del servicio de Aulas de informática va dirigida a responder a las necesidades, tanto del cliente como de los usuarios que hacen uso de diferentes espacios físicos dotados de tecnológica, el servicio de Aulas de informática que se ofrece para garantizar el buen funcionamiento de los espacios dotados tecnológicamente, se encuentra la asistencia técnica y apertura, mediante un servicio preventivo y correctivo, para el adecuado funcionamiento del servicio.

2 OBJETIVOS

- Mantener el correcto funcionamiento de la infraestructura en aulas de informática, para responder eficientemente a las necesidades de los usuarios.
- Asegurar la entrega oportuna de las aulas de informática para el desarrollo adecuado de las actividades académicas al docente que se haya asignado.

3. PARTES

A continuación, se relacionan las partes que suscriben el presente acuerdo:

	Dependencia	Nombre	Cargo
Cliente	Vicerrectoría Académica	Ruth Maribel Forero Castro	Vicerrector Académico
Prestador	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones	Leonardo Bernal Zamora	Director de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones

4. REQUISITOS

4.1 DURACIÓN

Para el presente SLA, se establecen las fechas de inicio y terminación del acuerdo de nivel de servicio, para un periodo de (4 años) así:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2023
- **Fecha de Final:** 22/12/2026 (Sujeto al calendario académico)



4.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones, ofrece a la comunidad académica el servicio de Aulas de Informática con 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.

El servicio de aulas de informática está compuesto por **sub-servicios** que soportan la prestación adecuada del mismo, así:

Sub-Servicios	Descripción
Asignación de Aula para clase	Asignar por el sistema de Control de Aulas de Informática, las aulas solicitadas para clase durante el semestre, según calendario académico.
Asignación de Aula para Extra-clase (FechaEspecífica)	Asignar por el sistema de Control de Aulas de Informática, las aulas solicitadas para fecha específica durante el semestre.
Instalación de softwareespecifico	Realizar instalación de software solicitado por los docentes o escuelas, dando cumplimiento a la protección de derechos de autor.
Asistencia técnica	Asistencia durante el desarrollo de la actividad académica dentro del aula de informática, para garantizar el desarrollo normal de la actividad académica. (No incluye reparación de hardware o software durante la actividad académica)
Apertura y/o entrega de aula	Realizar la apertura oportuna de las aulas de informática acorde a los horarios establecidos.

4.3 ASPECTOS TÉCNICOS

4.3.1 CAPACIDAD

Para la prestación de este servicio se cuenta con salas de informática dotadas con computadores y ayudas audiovisuales, los cuales cuentan con software debidamente licenciado:

- Sistema operativo (Windows).
- Suite de ofimática (Microsoft office)
- Antivirus

Se establece la instalación de software adicional, el cual debe cumplir con la protección de derechos de autor, así:

Software licenciado: El docente o escuela solicitante, debe hacer llegar la licencia del software a nombre de la Universidad, los instaladores e instructivos respectivos, para realizar la respectiva instalación, con tiempo de antelación (8 días de anterioridad para su instalación).

Software libre: El docente o escuela solicitante, debe especificar claramente el tipo de software libre, debe hacer llegar los instaladores, instructivos y el tipo de licencia, para poder realizar la respectiva verificación y si es el caso realizar su instalación, con su respectivo tiempo de antelación (8 días de anterioridad para su instalación).

Software en modalidad trial: Solo para casos especiales y que garanticen el respeto a los derechos de autor; por lo tanto, esta dirección se reservará la autonomía de la instalación.

Aclaración: *Cualquier software adicional que requiera licencia, el docente deberá tramitar ante la escuela la respectiva compra.*

El siguiente cuadro relaciona los recursos disponibles:

Ubicación	No aulas	No. Equipos
Edificio Central	7	2 aulas con 15 Equipos 2 aula con 16 Equipos 1 aula con 18 Equipos 1 aula con 20 Equipos 1 aula con 25 Equipos
Edificio Matemáticas	2	17 equipos cada una
Edificio Registro Académico	4	1 aula con 21 Equipos 1 aula con 31 Equipos 1 aula con 30 Equipos 1 aula con 35 Equipos
Edificio Laboratorios antiguos	11	1 aula con 31 equipos 1 aulas con 21 Equipos 2 aulas con 19 Equipos 1 aula con 35 equipos 2 aula con 25 Equipos 3 aulas con 37 equipos 1 aula con 17 Equipos
Facultad Ciencias de la Salud	2	23 equipos en cada una

Nota: *Para mayor información ver el Plan de Capacidad*

4.3.2 DISPONIBILIDAD

Para la atención del servicio de aulas de informática es necesario que cada usuario registre una incidencia o petición según el caso, por la mesa de servicio, realizando un resumen de su requerimiento. DTIC evalúa la disponibilidad en el sub servicio que aplique y realiza la asignación dando respuesta o resolución al requerimiento por la mesa servicio. La siguiente tabla muestra la disponibilidad del servicio de Aulas de Informática.

Servicios	% de disponibilidad	Horario de servicio
Servicio de Aulas de informática	95%	De 7:00 am a 10:00 pm de lunes a viernes, sábados de 7:00 am a 6:00 pm

Sub-Servicios	% de disponibilidad	Horario de servicio
Asignación de aula para clase	95%	8 -12 14 - 18 lunes a viernes
Asignación de aula para Extra-clase Fecha Específica	95%	7-22 lunes a viernes
Instalación de software específico	80%	8 -12 14 - 18 lunes a viernes
Asistencia técnica	95%	De 7:00 am a 10:00 pm De lunes a viernes, sábados de 7:00 am a 6:00 pm
Apertura y/o entrega de aula	95%	De 7:00 am a 10:00 pm De lunes a viernes, sábados de 7:00 am a 6:00 pm

Nota: Para mayor información ver el Plan de Disponibilidad

4.3.3 CONTINUIDAD

El restablecimiento del servicio ante la materialización de fallas que impida o dificulten la realización de la actividad académica en las aulas de informática, se fundamenta en los siguientes niveles de criticidad:

- ✓ **Alto:** Cuando el servicio total de la sala de informática no está disponible y no se puede desarrollar la actividad académica, este incidente puede tener una o más de las siguientes características:
 - Bloqueos que afecten el acceso a la Universidad.
 - Daños en la planta física del aula de informática.
 - Pandemias
 - Daños en los equipos de computo

Tiempos de respuesta:

Respuesta inicial	10 minutos
Diagnóstico	20 minutos
Solución	Indeterminado

- ✓ **Medio:** Cuando parcialmente los servicios se ven afectados, sin embargo, la actividad académica puede continuar, este incidente tiene una o más de las siguientes características:
 - Fallas en el servicio de internet, siendo este importante para el desarrollo de la clase programada.
 - Fallas en los equipos de ayudas audiovisuales, siendo este importante para el desarrollo de la clase programada
 - Fallas en computadores y no hay disponibilidad en la misma aula.
 - Robo de los equipos de cómputo de las salas de informática
 - Descarga indebida de aplicaciones (malware/ransomware)
 - No disponibilidad de hardware informático
 - Gestión inoportuna de los coordinadores de aulas

Tiempos de respuesta:

Respuesta inicial	10 minutos
Diagnóstico	20 minutos
Solución	5 horas

- ✓ **Bajo:** Se considera cuando la falla detectada no afecta el normal desarrollo de la clase programada, este incidente tiene una o más de las siguientes características:
 - Fallas en el servicio de internet, no se requiere para el desarrollo de la clase programada.
 - Fallas en los equipos de ayudas audiovisuales, no se requiere para el desarrollo de la clase programada
 - Fallas en computadores y hay disponibilidad en la misma aula para su remplazo.

Tiempos de respuesta:

Respuesta inicial	10 minutos
Diagnóstico	20 minutos
Solución	8 horas

Nota: Los tiempos de solución se establecen siempre y cuando se cuente con la disponibilidad de los recursos físicos, de lo contrario el tiempo dependerá de la concesión de recursos económicos y los tiempos en los procesos de contratación. Para mayor información ver Plan de continuidad.

4.3.4 LÍMITES DE VOLUMEN DE TRABAJO

Tipos de Solicitud:

- **Incidencia:** Es una interrupción no planificada o una reducción en la calidad del servicio de TI o una falla en un elemento de configuración, que todavía no ha impactado un servicio de TI.
 - No funcionamiento de todos los equipos
 - No funcionamiento de los puntos de red
 - No instalación o funcionamiento de software
- **Petición:** Es una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea previsto, como, por ejemplo: instalaciones, movimiento de equipos, adiciones o cambios en los elementos de configuración o servicios provistos por DTIC.
 - Solicitud del préstamo de aula
 - Solicitud de estadística
 - Prestamos de aulas,
 - Número de estudiantes inscritos
 - Utilización del software en clases

En cuanto al software específico es necesario que cada docente registre una petición por correo institucional de la Dirección TIC en la que indique que software necesita y en que aula.

Teniendo en cuenta que el servicio cuenta con sub-servicios, se establecen tiempos de respuestapara ellos, así:

Sub-Servicios	Tipo de solicitud	Tiempo Min. De respuesta	Tiempo Máximo de Atención Hasta	Canal de Comunicación	
Asignación de aula para clase	Petición	12 horas	16 Horas hábiles laborales (2 días)	Mesa de Servicio Correo Institucional de la Dirección de TIC direccion.tics@uptc.edu.co Ext. 2395 -2306 Teléfonica 742567	
	Incidencia	8 horas			
Asignación de aula para Extra-clase Fecha Específica	Petición	8 horas			
Instalación de software específico	Petición	16 horas			
Asistencia técnica	Petición	15 minutos			Coordinador Asignado al Aula
Apertura y/o entrega de aula	Incidencia	15 minutos			Coordinador asignado al Aula

Nota: Dentro de los tiempos mínimos de respuesta establecidos para la atención a los subservicios, es importante aclarar que son tiempos mínimos establecidos ideales, pero existe un tiempo máximo de atención hasta de 16 horas hábiles laborales (2 días) configurados en mesa de servicio por la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de información de las Comunicaciones, el cual se encuentran sujetos a la complejidad del requerimiento en la solicitud, daño en el activo o interrupción en el servicio. Adicionalmente los tiempos de solución también dependen de si se cuente con la disponibilidad de los recursos físicos, humanos y tecnológicos, la concesión de recursos económicos y los tiempos en los procesos de contratación y los tiempos de respuesta establecidos en horas hábiles.

5. MODIFICACIONES O CAMBIO DEL SERVICIO

Cualquiera de las partes podrá proponer modificaciones en la naturaleza, disponibilidad, tiempos de respuesta, entre otros. De mutuo acuerdo, las partes deberán aprobar los cambios propuestos, de acuerdo al **Procedimiento Gestión de Cambios A-RI-P10**.



6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Todas las tareas descritas en el apartado cuatro (4) de este acuerdo, serán monitorizadas de tal manera que se cumplan los niveles del servicio.

6.1 INFORME DE NIVEL DEL SERVICIO

Se proporcionará al Cliente informes que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio, de acuerdo a la solicitud del cliente. El medio de comunicación con el cliente y usuarios para tratar los temas relacionados con el servicio, será el correo electrónico institucional de la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones direccion.tics@uptc.edu.co o si lo amerita se programará reunión presencial.

6.2 CRITERIOS DE MEDICIÓN

Subservicio	Métrica	Objetivo o Cumplimiento de las Meta	Indicador	Mecanismo de reporte
Asignación de aula para clase	Capacidad de las aulas de informática	Determinar la capacidad de uso de las aulas de informática para el desarrollo de las actividades académicas de los estudiantes con respecto a número de estudiantes programados.	Capacidad utilizada de las aulas de informática	ID = <u>Número de estudiantes programados</u> No de equipos disponibles en el aula
	Disponibilidad de uso de las aulas de informática	Realizar la entrega oportuna de las aulas de informática a quien se le haya asignado		ID = <u>Número de Horas programadas</u> No de horas disponibles de programación

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS
 PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS
 PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE NIVEL DEL SERVICIO
 FORMATO: ACUERDO DE NIVEL DEL SERVICIO



Código: A-RI-P13-F02

Versión: 4

Página 12 de 14

Subservicio	Métrica	Objetivo o Cumplimiento de las Meta	Indicador	Mecanismo de reporte
Asignación de aula para clase	Calidad del servicio prestado	Mantener el correcto funcionamiento de la infraestructura informática en las Aulas	Optimización de Infraestructura Informática en aulas	ID = $\frac{\text{Usuario encuestado cal E,M,B}}{\text{Total, de usuarios encuestados}}$ E= Excelente M=Muy Bueno B=Bueno Docentes y Estudiantes
Asignación de aula para Extra-clase (Fecha Específica)				
Instalación de software específico				
Asistencia Técnica				
Apertura y/o entrega del aula	Oportunidad	Realizar la entrega oportuna de las aulas de informática a quien se le haya asignado		ID = $\frac{\text{Usuario encuestado cal E,M,B}}{\text{Total de usuarios encuestados}}$ E= Excelente M=Muy Bueno B=Bueno Docentes

Nota: Usuario encuestado cal E (Excelente), M (Muy Bueno), B (Bueno): Usuario encuestado con respecto a la calidad del servicio en cuanto a infraestructura tecnológica con valoración Excelente o Buena.

FORMULARIO:

The screenshot shows a Google Form titled "ENCUESTA SATISFACCIÓN ADMINISTRACIÓN AULAS DE INFORMATICA - DOCENTES 2023". The form header includes the Uptc logo and the text "¡Tú opinión Cuenta!". Below the title, it states: "La Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones, desea conocer su nivel de satisfacción referente a la prestación del Servicio de Aulas de Informática." The form is shared by "jose.aragon01@uptc.edu.co" and is marked as "*Obligatorio".

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfosyNreM-OSTAW8Hhwn9DgoXR_f6vh2zw4fFK5sTzRMqDDg/viewform



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSco_Ud7v3rAo4GUknXEe76PJkw3C5wznHBq8JWQYtf0oYig6A/viewform

7. RESPONSABILIDADES

Las partes deberán responsabilizarse por los siguientes aspectos.

DTIC	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Mantener personal responsable para la entrega de las aulas de informáticas en las horas establecidas. Mantener el Sistema de Información de Control de Aulas de Informática, para consultar la programación diaria y semestral. Mantener en óptimo estado de funcionamiento la infraestructura que hace parte de este servicio. Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la solicitud de necesidades dentro del tiempo establecido a través de la mesa de servicio. Facilitar el software licenciado o software libreen su defecto (con 8 días previos a la clase), para instalarlo en los equipos de las aulas de informática. Responder por el buen uso, cuidado y protección de los equipos informáticos a cargo, durante el tiempo del servicio; en caso de encontrarse alguna anomalía, informar al Coordinador de aula de informática o documentar la Incidencia en el Correo institucional de la Dirección de TIC. Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual.

8. EXCEPCIONES

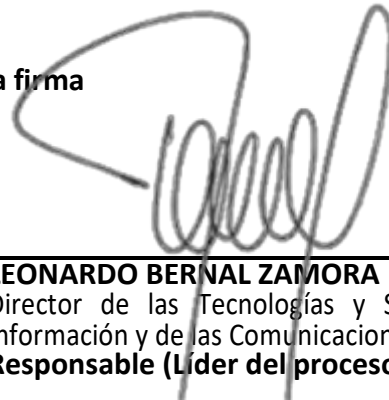
Se definen los aspectos no cubiertos específicamente en el SLA.

- Cualquier software adicional que requiera licencia, el docente deberá tramitar ante la escuela la respectiva compra.
- DTIC instalará software en modalidad trial, solo para casos especiales y que garanticen el respeto a los derechos de autor; por lo tanto, esta dirección se reservará la autonomía de la instalación.
- Por la presencia de un evento catastrófico y por cuestiones de orden público, DTIC no se responsabiliza de la prestación del servicio.

En constancia firma



RUTH MARIBEL FORERO CASTRO
Vicerrectora Académico
Solicitante (Cliente)



LEONARDO BERNAL ZAMORA
Director de las Tecnologías y Sistemas de
Información y de las Comunicaciones
Responsable (Líder del proceso)

Proyectó. Equipo de Gestión DTIC