

	<p align="center"><b>DOCUMENTO DE PROCESO</b></p> <p align="center">Catálogo de Servicios</p>	<p align="center"><b>CÓDIGO: DP-GT-010</b></p>
	<p align="center"><b>PROCESO</b></p> <p align="center">Gestión Tecnológica</p>	<p align="center"><b>VERSIÓN No. 006</b></p>

### 1. Objetivo

Definir los tiempos de respuesta para los servicios proporcionados por el proceso.

### 2. Alcance

Este documento aplica a todos los servicios brindados a la comunidad universitaria por parte del proceso Gestión Tecnológica

### 3. Contenido

Área	Servicio	Definición	Nivel de Servicio		
			Alto	Medio	Bajo
			(Horario Hábil)		
	Correo Electrónico SINU y OFFICE 365	Soporte presta el servicio de Correo electrónico y SINU, donde se incluye lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación, administración, activación, modificación, desactivación y traslado de cuentas de correo institucional a través de la plataforma de Microsoft Office 365 y SIPAC.</li> <li>• Cambio de contraseñas para correos de estudiantes, egresados, personal administrativo, personal académico y personas vinculadas a la Universidad.</li> <li>• Cambio de contraseñas de usuarios del sistema de información académico, estudiantes, docentes y administrativos.</li> </ul>	8	12	24

<b>Soporte Técnico</b>	Hardware y Software	<p>Se vinculan con el servicio de software y hardware las siguientes tareas:  Soporte de servicio de Hardware y Software para los equipos de cómputo que han sido suministrados por la universidad Santiago de Cali, en todas las sedes para labores del personal administrativo, académico y de prácticas. También equipos de cómputo portátil, accesorios de cómputo, préstamo a las dependencias o facultades. Pantallas informativas (pantallas led, video Wall, tótem digital)  Instalación mantenimiento de cámaras de seguridad, acompañamiento de eventos presenciales y virtuales, asesoría en la implementación de nuevas tecnologías relacionadas con la computación. El servicio no cubre dispositivos y/o equipos personales. Tampoco software sin licenciar. (La instalación de software sin licencia instalado por el usuario final, debe ser reportado, a la vicerrectoría administrativa).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de las diferentes partes en equipos de escritorio y portátiles de la Universidad.</li> <li>• Instalación y traslado de equipos nuevos o en stock.</li> <li>• Instalación, cambio y/o actualización del sistema operativo, Antivirus, software adicional.</li> <li>• Instalación de software que haya sido adquirido por la universidad, con el proceso de compras o donación. Licenciado el software de libre para instituciones, (también debe ser reportado antes de instalar).</li> <li>• Instalación y configuración de impresoras.</li> <li>• Verificación y Gestión, control e inventario de herramientas, equipos e insumos del área de soporte técnico.</li> <li>• Asesoría y apoyo a las diferentes unidades de la Universidad para renovación tecnológica de hardware y software.</li> <li>• Atención de software de ofimática y sistemas de información, mediante la prestación del soporte técnico en sitio (en las instalaciones del usuario) o de forma remota (acceso) desde la Mesa de Servicios para atención del usuario.</li> </ul>	8	12	24
	Dominios	<p>Soporte en el acceso a sistemas y servicios institucionales que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación, administración, activación, modificación, desactivación y traslado de cuentas de dominio, roles y restricciones de acuerdo con su vinculación.</li> <li>• Desbloqueo de usuario de dominio y/o restablecimiento de contraseña.</li> </ul>	4	8	12

	Eventos	<p>Prestación de servicio en eventos, videoconferencias y/o streamings institucionales que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desplazamiento, soporte, monitoreo y trasmisión de eventos en plataformas como son: zoom, teams, YouTube y Vimeo a través del canal de la universidad y otros.</li> </ul> <p>Pruebas para eventos (con el acompañamiento de otras dependencias, cepa, servicios universitarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• instalaciones y soporte de equipos de cómputo y/o cámaras Web.</li> </ul>	8	16	24
	Soporte a aulas académicas	<p>Prestación de servicio de soporte en aulas académicas en las siguientes tareas:</p> <p>Revisión y verificación de funcionamiento de las aulas de la clase, que integran la red académica de la universidad. En todas las sedes. y sitios de convenios.</p>	8	16	24
	Backup a Equipos de Cómputo	<p>Prestación de los siguientes servicios por solicitud del usuario en los canales de comunicación: la prestación debe estar respaldada por correo de solicitud del usuario final, jefe inmediato.</p> <p>Realización de backup de equipos con información importante y crítica (información en el usuario de dominio (debido a traslado), y por cambio y/o actualización de Disco duro).</p>	16	24	48
Coordinación Redes Tic	Aplicaciones USC	<p>Prestación de servicio de las App en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brinda soporte técnico a los problemas generados en las plataformas</li> <li>• Soporte en los servidores de las aplicaciones USC</li> <li>• Aplicación de parches y actualizaciones generadas por el equipo de desarrollo para correcciones del sistema de información.</li> </ul>	8	12	24
	Administración de Infraestructura Tecnológica	<p>Prestación de servicio de infraestructura de redes tics que comprenden de las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de instancias de servidores y/o máquinas virtuales para implementación de proyectos varios.</li> <li>• Alojamiento de una aplicación, página web en el ámbito institucional, sistemas de información, o el respaldo de información y bases de datos, es el resultado del estudio realizado por los ingenieros de redes tics, con base en los requerimientos de la unidad que solicita el servicio.</li> <li>• Alojamiento de la infraestructura de servidores donde se concentran los sistemas de información de gestión universitaria, el servicio de correo electrónico y servidores de aplicaciones para uso de la academia.</li> <li>• Apoyo en los procesos de adquisiciones de equipos de infraestructura tecnológica (servidores y almacenamiento de gran capacidad) para abastecer las diversas unidades de la Universidad.</li> <li>• Apoyo en los procesos de respaldo y restauración de copias de seguridad de acuerdo a los procedimientos previamente establecidos.</li> </ul>	12	24	40

<b>Redes Tic</b>	Internet, Intranet, red cableada e inalámbrica	<p>Prestación de servicio de red cableada, inalámbrica, internet e intranet suministrando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión, generación, administración y/o soporte del direccionamiento IP público (Internet), privado (Intranet), canales de Internet y/o acceso por VPN para la conexión de equipos de red de la Universidad.</li> <li>• Instalación, verificación, configuración, administración, soporte, traslado, reinicio, suministro y/o control de equipos de red para la cobertura de red cableada e inalámbrica de la Universidad.</li> </ul>	16	24	40
	Servicios de telefonía	Soporte al sistema telefónico para: verificación, gestión, instalación, traslado y/o configuración tanto hardware como software telefónico y su respectiva asignación y/o administración de roles, permisos, autorizaciones para extensiones telefónicas.	8	16	20
	Biométricos	<p>Prestación de servicio de instalación, configuración y soporte de equipos de acceso biométrico en las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de rutas para instalación, instalación, configuración, gestión de usuario y soporte a equipos de acceso biométrico.</li> </ul>	6	12	16
<b>Redes Obras</b>	Puntos de red y equipos de red	<p>Prestación del servicio de instalación de cableado estructurado horizontal, vertical, interno o externo de la Universidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y/o tramitar la adquisición de materiales, equipos y/o servicios relacionados a la infraestructura de red de la universidad.</li> <li>• Análisis de rutas viables en planos y/o en campo para la instalación de puntos de red de telefonía, audio, video o datos, según la necesidad de los usuarios de la universidad.</li> <li>• Verificación, soporte, instalación, traslado, canalización interna o externa, etiquetado, ponchado, colocación de face plate y/o patchcord de cableado estructurado o fibra óptica vertical u horizontal requerido para servicios de red de la Universidad.</li> <li>• Gestión de centros de datos, instalación, montajes de rack, patchpanel, distribuidores, mantenimiento correctivo o preventivo, backups y otros relacionados.</li> <li>• Gestión, mantenimiento, movimientos, traslados, control de inventarios, bodegas y/o almacenamientos de materiales e insumos de infraestructura de red.</li> </ul>	24	42	80
<b>Salas de Sistemas</b>	Apoyo a la Academia	<p>Apoyo en el servicio de préstamos de salas donde se incluyen las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo de salas de cómputo semestral y ocasional para el desarrollo de la programación académica a la comunidad Santiaguina.</li> <li>• Alquiler y préstamo a personal externo para consultas o capacitaciones con aprobación previa de Vicerrectoría Administrativa.</li> <li>• Soporte a incidencias presentadas en los equipos de cómputo en salas de sistemas.</li> </ul>	8	12	16

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar Información a Facultades para solicitar salas con anticipación para el siguiente periodo académico</li> <li>• Programación académica semestral en el HS</li> <li>• Programación académica ocasional en el HS</li> <li>• Registro en datos salas del personal que hace uso de servicio de salas libres del semestre en ejecución.</li> <li>• Elaboración de estadística de uso para las facultades.</li> <li>• Mantenimiento preventivo de software y Hardware. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de software adicionales, libre o licenciados previamente verificados por el jefe de área.</li> </ul> </li> <li>• Organización y archivo de documentación</li> <li>• Verificación de las salas de sistemas al iniciar y terminar la jornada laboral con los guardas de seguridad.</li> <li>• Instalación de equipos nuevos.</li> <li>• Traslado de equipos antiguos nuevos a bodega.</li> <li>• Traslado y registro del movimiento de activo.</li> </ul>			
<b>Desarrollo</b>	Sistemas de Información Institucionales (Académico, Financiero, SIPAC, Apps Desarrollo)	Prestación de Servicios de los Sistemas de Información institucionales en las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de Incidentes presentados en los sistemas información (Primer Nivel).</li> <li>• Reporte de incidentes y problemas a la mesa de ayuda del proveedor de los sistemas de información académico y financiero.</li> <li>• Reporte de Requerimientos a la mesa de ayuda del proveedor de los sistemas de información académico y financiero.</li> <li>• Creación y modificación Usuarios para los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> <li>• Asignación y retiro de permisos y/o Roles para los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> <li>• Consulta de Auditoria registrada de los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> <li>• Consultoría a los usuarios en los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> <li>• Capacitación (preparación/agendamiento) a los usuarios sobre los módulos del sistema de información.</li> <li>• Creación y modificación de reportes propios en el IRS (Iceberg Reports Server).</li> <li>• Aplicación de actualizaciones enviadas por parte del proveedor en ambiente test y paso a productivo de los sistemas de información Servicios de Base de Datos</li> </ul>	24	32	40
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y modificación Usuarios para los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> <li>• Asignación y retiro de permisos y/o Roles para los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> </ul>	8	16	24
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de Auditoria registrada de los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> <li>• Consultoría a los usuarios en los sistemas de información académico, financiero y SIPAC.</li> </ul>	24	40	56
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y modificación de reportes propios en el IRS (Iceberg Reports Server).</li> </ul>	45	60	132
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de actualizaciones enviadas por parte del proveedor en ambiente test y paso a productivo de los sistemas de información Servicios de Base de Datos</li> </ul>	88	132	176

	Servicios de Base de Datos	Prestación de los siguientes servicios en la Base de Datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo y liberación de sesiones de base de datos.</li> <li>• Monitoreo estado de las integraciones con otros sistemas de información.</li> <li>• Solicitud de Clonación de base de datos para el ambiente de test</li> </ul>	2	4	8
<b>Coordinación de seguridad</b>	seguridad informática	Prestación de los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos y/o equipos de cómputo comprometidos con malware</li> <li>• Correos enviados a spam, cuarentena y cuentas bloqueadas</li> <li>• Revisión de correos sospechosos de phishing, enlaces y adjuntos</li> <li>• Bloqueo de aplicaciones de escritorio y/o web por directivas</li> </ul>	8	16	24

<b>IMPORTANTE</b>	
Horario Laboral:	8:00 - 12:00 y 14:00 - 18:00 lunes a viernes. 8:00 - 12:00 sábados
Acuerdos de Nivel de servicio:	El tiempo fijado en la columna será el tiempo máximo para finalizar el servicio o dar un diagnóstico definitivo, puede disminuirse por el impacto de la prestación de servicio o aumentar por las causas que dificulten la finalización del servicio.

