

Catálogo de Servicios

Dirección de Tecnologías de Información Coordinación General de Tecnologías de la Información


El presente Catálogo de Servicios contiene y detalla los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnologías de Información (D.T.I.) y la Coordinación General de Tecnologías de la Información; siendo este un instrumento útil para los usuarios y los clientes internos y externos, así como para mejorar y optimizar los recursos y medir la calidad de la prestación de servicios ofrecidos.


Objetivo: Dar a conocer a los clientes y usuarios los servicios que tienen disponibles, como pueden acceder a ellos y las políticas y normativas asociadas.

Centro de Atención al Usuario (CAU)

La Dirección de Tecnologías de Información cuenta con el Centro de Atención al Usuario (CAU) que tiene como objetivo recibir, canalizar y gestionar los requerimientos e incidentes de las solicitudes realizadas a la DTI, así como prestar soporte nivel 0 a los clientes/usuarios de los distintos servicios.

 Edif. De Aulas. Mod. 6 Piso 5-Montalban.


 Lun. a vier. de 07:00 a.m. a 07:00 p.m.


 (0212) 407-43-96 / Extensión Interna: 4396

 dti_reporte@ucab.edu.ve

Coordinación General de Tecnologías de la Información-(GY)

CGTI recibe los requerimientos e incidentes de las solicitudes por autoservicio a través del Sistema de Gestión de solicitudes de CGTI.

 Lun. a Vier. de 08:00am a 05:00pm.

 (0286) 600-02-28

 cgti_reporte@ucab.edu.ve

 Extensión Interna: 228

Descripción de Destinatario:

- Personal Académico-Administrativo: **PAA**
- Personal Docente e Investigador: **PDI**
- Estudiantes: **Estudiantes**

Descripción de Tiempos de Atención:

- Tiempo para solicitar el servicio
- Tiempo de respuesta
- Tiempo de entrega/solución

Descripción

Gestionar, proveer y soportar las plataformas que permitan la conexión, comunicación y difusión de información en la Universidad Católica Andrés Bello.

Sub-Servicios



Correo Institucional

 PDI  PAA



Internet Móvil

 PDI  PAA



Comunicaciones Masivas

 PDI  PAA






Telefonía

 PDI  PAA



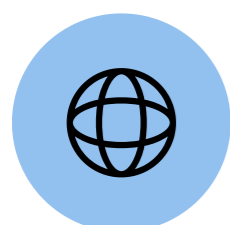
Conexión Inalámbrica

 PDI  PAA  Estudiantes



Usuario UCAB

 PDI  PAA  Estudiantes



Internet

 PDI  PAA



VPN-(Css)

 PDI  PAA

Características Estándar del Servicio

- Los sub-servicios cuentan con políticas y normativas individuales.

Características del Servicio Opcionales

- Privilegios de acceso a contenido en Internet.

Tiempos de Atención

Tiempo de solicitud
3 días.

Tiempo de respuesta
1 día.

Tiempo de entrega/solución
2 días.

Descripción

Gestionar y soportar las aplicaciones de la institución en sus diferentes modalidades; web, de escritorio, móvil y demás aplicaciones de apoyo a los procesos de negocio y a las actividades operativas de las diferentes dependencias y/o escuelas, de la Universidad Católica Andrés Bello.

Sub-Servicios



Gestión Académica

 PAA



Gestión Recursos Humanos

 PAA



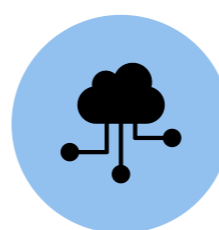
Gestión Financiera

 PAA



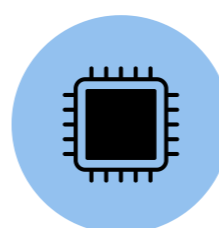
Gestión de Investigación

 PAA



Gestión Extensión

 PDI  PAA



Otras Aplicaciones (apoyo)

 PDI  PAA

Características Estándar del Servicio

- Los requerimientos que impliquen cambios en las aplicaciones serán gestionados a través de la gestión de proyectos de la DTI-CGTI.
- Soporte continuo, acompañamiento y capacitación a cliente o dueño del proceso.
- Los tiempos establecidos al servicio aplican solo para la atención de incidencias y requerimientos menores del servicio.
- La priorización de las solicitudes se realizará de acuerdo a la factibilidad técnica y el orden de prioridad los proyectos en ejecución
- El tiempo de resolución será inmediato para las incidencias de los procesos/servicios críticos de la Institución.

Características del Servicio Opcionales

- No aplican.

Tiempos de Atención

Tiempo de solicitud
4 días.

Tiempo de respuesta
1 día.

Tiempo de entrega/solución
7 días.

Descripción

Proveer, soportar y mantener los equipos de impresión a las dependencias de la Universidad Católica Andrés Bello.

Sub-Servicios



Gestión impresión

 PAA

Características Estándar del Servicio

- Soporte a impresoras de la institución, suministro de insumo (tóner) y estadísticas de consuno de impresiones.
- El sub-servicios cuenta con política y normativas individuales.

Características del Servicio Opcionales

- No aplican.

Tiempos de Atención

Tiempo de solicitud
2 días.

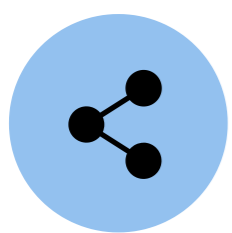
Tiempo de respuesta
1 día.

Tiempo de entrega/solución
2 días.

Descripción

Proveer, soportar y mantener las herramientas para la gestión laboral al personal adscrito a las distintas dependencias de la Universidad Católica Andrés Bello.

Sub-Servicios



Recursos compartidos

 PAA



Soporte a equipos de cómputo

 PDI  PAA

Características Estándar del Servicio

- Soporte a PC, laptop's, videobeam, scanner y demás componentes de los equipos de cómputos de la institución, así como la configuración de los mismos.
- Solicitudes de instalación de aplicaciones, traslado de equipos, suministro de partes y periféricos.
- Los sub-servicios cuentan con políticas y normativas individuales.

Características del Servicio Opcionales

- El traslado de equipos de cómputo se realizará de acuerdo a la planificación establecida por la DTI-CGTI.

Tiempos de Atención

Tiempo de solicitud
2 días.

Tiempo de respuesta
1 día.

Tiempo de entrega/solución
4 a 7 días.

Descripción

Proveer, administrar y soportar la infraestructura y servicios TIC dedicados a facilitar las tareas de los docentes y del personal académico-administrativo, así como apoyar las actividades académicas de los estudiantes a través de los recursos de tecnologías de información ofrecidos a la comunidad universitaria.

Sub-Servicios



Equipos móviles

 PDI  PAA  Estudiantes



Gestión apoyo a eventos

 PDI  PAA  Estudiantes



Formación en TIC – (GY)

 PDI  PAA



Laboratorio computación

 PDI  PAA  Estudiantes



Gestión salas virtuales

 PDI  PAA



Salones de computación

 PDI  PAA

Características Estándar del Servicio

- Servicios de recursos TI para la comunidad UCABISTA.
- Los sub-servicios cuentan con políticas y normativas individuales.
- La priorización de las solicitudes se realizará de acuerdo a la disponibilidad de los recursos TI y el orden de prioridad de las actividades.

Características del Servicio Opcionales

- No aplican.

Tiempos de Atención

Tiempo de solicitud
3 días.

Tiempo de respuesta
1 día.

Tiempo de entrega/solución
2 a 4 días.