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.
cgti_reporte@ucab.edu.ve
(0286) 600-02-28
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

Repositorio de recursos: PDI y PAA: Enlace: wikiucab.ucab.edu.ve

Servicio de Comunicación

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 - (GY)
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.

Servicio de Aplicaciones

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 de Investigación
PAA

Gestión Recursos Humanos
PAA

Gestión Extensión
PDI PAA

Gestión Financiera
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	Tiempo de respuesta	Tiempo de entrega/solución
4 días.	**1 día**.	**7 días**.

Servicio Impresión

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	Tiempo de respuesta	Tiempo de entrega/solución
2 días.	**1 día**.	**2 días**.

Servicio Equipos de Cómputo

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	Tiempo de respuesta	Tiempo de entrega/solución
2 días.	**1 día**.	**4 a 7 días.**

Servicio de Apoyo a la Academia

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.