



Catálogo de servicios

Dirección de

Tecnologías de Información





Dirección de Tecnologías de Información

ACOMPañAMIENTO A USUARIOS



Acompañamiento a usuarios: asesoramiento y acompañamiento a los usuarios, en sus dudas o dificultades con el uso de recursos tecnológicos.

Campus Virtual

GESTIÓN DE CURSOS



Cargar curso semilla: respaldo de la semilla implementada en el ambiente de preproducción y publicación en producción.



Implementación del curso semilla: montaje de curso en el ambiente de preproducción.



Actualizar o eliminar curso semilla: reemplazo de la semilla con un nuevo curso o eliminación del curso semilla.



Activar curso: réplica o matrícula de los usuarios que participarán en un curso específico.



Restauración información o un curso: restauración del contenido de un curso alojado en UAO Virtual o SIGA (ejemplo: recuperar información de semestres anteriores).

CONFIGURACIONES E INFORMACIÓN



Plataformas de aprendizaje: configuración de elementos en UAO Virtual, ambientes audiovisuales de aprendizaje, formularios, classroom, sitios y pantallas smart.



Registro Biométrico: activación de registro biométrico en una evaluación de un curso virtual.



Reportes Campus Virtual: reporte con información asociada a las interacciones realizadas en alguno de los componentes del Campus Virtual.



Montaje de cuestionarios: montaje de cuestionarios en UAO Virtual.



DSpace - OJS: solicitudes asociadas con DSpace y Open Journal System, OJS.



Dirección de Tecnologías de Información

RESERVAS Y CAPACITACIONES



Capacitación del Campus Virtual: capacitación técnica a usuarios sobre la plataforma de Campus Virtual.



Reserva sala virtual clase: reserva de sala de virtual para una clase.



Reserva sala virtual reunión: reserva de sala de virtual para una reunión.

FALLAS DEL CAMPUS VIRTUAL



Falla en Campus Virtual: falla funcional o técnica en alguna de las herramientas que componen el Campus Virtual (ejemplo: problemas de matrículas, funcionalidades del sistema).

PÁGINAS WEB



Desarrollo de páginas web: desarrollo de sitios web de la UAO



Mantenimiento de páginas web: realización de mantenimiento técnico a los sitios web de la UAO.

Telefonía



Configuración de llamadas: solicitud de llamadas al exterior, local, nacional, cambio de nombre, grupos de cobertura, abreviados, captura de llamadas.



Falla en planta telefónica: daños en equipos físicos que componen la planta telefónica, enlaces o configuración lógica de la planta.



Petición de teléfono entrega y configuración de equipos telefónicos.



Fallas en teléfono: falla completa o parcial de un equipo telefónico.



Fallas en call center: fallos de autenticación, desconfiguración de accesos o dificultades del usuario para acceder a la plataforma de call center.



Dirección de Tecnologías de Información

Internet



Servicios de Internet: publicación de servicios, navegación, servicio DNS, servicio CDN.



Fallos de internet: afectación parcial o total del servicio de internet.



VPN: asignación de VPN para acceso remoto de usuarios.

Accesos de red



Acceso a red LAN: crear segmentos de red, asignación de ciertos usuarios y dispositivos a la red



Acceso a Wifi: solicitud de acceso de dispositivos a la red inalámbrica.



Reserva DHCP: asignación, modificación o eliminación de reservas DHCP en la red.



Fallas de red: falla total, parcial o intermitencias en red cableada o inalámbrica.

Servidores, bases de datos y copias de seguridad

BASES DE DATOS



Configuración de base de datos: creación de bases de datos, ejecución de scripts, cambios de parámetros en las bases de datos, exportación de bases de datos, entre otros.



Clonación de base de datos: clonación de componentes de bases de datos entre ambientes.



Fallas en bases de datos: fallas en funcionalidad de las bases de datos.



Dirección de Tecnologías de Información

SERVIDORES



Configuración de servidores: creación de servidor virtual o físico según el diagnóstico del área encargada, cambios en configuraciones en la capacidad de los servidores. Este servicio incluye configuración y recursos adicionales como certificados digitales, DNS interno y externo, directorio activo, file server, dominios y CDN.



Almacenamiento de información: configuración y ampliación de almacenamiento en los repositorios institucionales.



Fallas en servidores: fallas en servidores de aplicación, servidores de bases de datos y servidores de almacenamiento, servidores de 90 Minutos y RDA.

COPIAS DE SEGURIDAD Y RESTAURACIÓN



Copia de seguridad de información: programación para el respaldo y custodia de información.



Restauración de información: restauración de la copia de seguridad de información en las bases de datos.

Equipos de cómputo

SERVICIOS



Computadores: entrega y configuración de equipos de escritorio y portátiles.



Configuración de impresora o escáner: entrega y configuración de impresora o escáner.



Periféricos: entrega y configuración de periféricos (mouse, pantallas, discos duros externos).

INCIDENTES



Fallas en equipo de cómputo: solución de fallas completas o parciales, del software o hardware del equipo.



Fallas en impresoras o escáner: falla completa o parcial de una impresora o escáner.



Dirección de Tecnologías de Información

Gestión de accesos



Solicitud de usuarios de red y aplicaciones: solicitud o configuración de usuarios de red o aplicaciones institucionales.



Solicitud de correo electrónico: correo para colaboradores, cuentas de correo genéricas, cuentas delegadas, correo estudiantes.



Desbloqueo de usuarios de red y aplicaciones: desbloqueo de usuarios de red, correo electrónico y aplicaciones institucionales.



Cambio de contraseña: cambios de contraseña en aplicaciones.



Perfiles y permisos de usuarios: permisos y perfiles de usuario en aplicaciones.



Carpetas compartidas: creación, permisos y eliminación de carpetas compartidas, incremento de espacio.



Bloqueo de remitentes de correo: listas negras de correo.

Software de ofimática y académico



Solicitud de software: instalación de software de ofimática y apoyo académico.



Fallas en software ofimática: fallas de Excel, Word, Power Point, java, antivirus, navegadores de internet, entre otros.



Fallas en software académico: fallas de Adobe, Matlab, Orcad, Rsoft, Flexsim, entre otros.

Aplicaciones institucionales



Fallas en aplicaciones: soporte por mal funcionamiento de alguno de los componentes de las aplicaciones que afecta la operación de los usuarios.



Reportes y mejoras en aplicaciones: mejoras en aplicaciones, reportes, informes, logs y auditorías en los sistemas de información institucionales.



Nuevos desarrollos de software: requerimientos para desarrollo de nuevas funcionalidades en aplicaciones institucionales existentes o nuevas.



Dirección de Tecnologías de Información

Recuperar grabaciones de clases



Grabación en la nube: recuperación de las grabaciones de clases en Webex almacenadas en la nube.



Grabación en ordenador: recuperación de las grabaciones de clases en Webex almacenadas en el ordenador.

Seguridad informática



Requerimientos de información: requerimientos de información para la Contraloría, revisoría fiscal u otros órganos de control.



Incidentes de seguridad: investigación, seguimiento y registro de incidentes de seguridad de la información.



Cambio en producción: solicitudes de cambios para implementar en ambientes productivos.

Protección de datos personales



Asesoría para tratamiento de datos: autorizaciones para gestión de tratamiento de datos.



Consultas: solicitud de acceso, por parte de los titulares, de la información que se está tratando sobre ellos.



Reclamos: reclamos por incumplimiento de deberes, solicitud de supresión de la información, corrección o actualización de información de titulares.

Informes



Consumo telefonía e internet: generación de informes de consumo telefónico, navegación de internet, información de contratos y licenciamientos de servidores, informes técnicos, reportes de telefonía (call center y consumos por área).



Informes técnicos: informe técnico para adquisición o baja de hardware y software. Informe de consumo de impresión.



Catálogo de servicios

Dirección de

Tecnologías de Información



ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
Vigilada MinEducación.
Res. No. 16740, 2017-2021.