

	DOCUMENTO DE PROCESO Catálogo de Servicios	CÓDIGO: DP-GT-010
	PROCESO Gestión Tecnológica	VERSIÓN No.004

1. Objetivo

Definir los tiempos de respuesta en los servicios prestados por Gestión Tecnológica

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la Universidad Santiago de Cali que requieran de los servicios de Gestión Tecnológica

3. Contenido

Número	1
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Trámite para la adquisición de materiales y equipos de infraestructura de red
Breve descripción:	Análisis, y proceso de solicitud de compra de los materiales de infraestructura de red, para suplir el requerimiento de usuarios y clientes.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Solicitud de compra diligenciada con materiales.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario Laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* No tener acceso al lugar de ejecución del servicio.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Redes e Infraestructura Tics

Número	2
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Instalación de puntos de red de datos y voz
Breve descripción:	Análisis de rutas viables, instalación de canalización y puntos de red de voz y datos para puestos de trabajo y/o áreas requeridas.

Requisitos para dar solución:	<ul style="list-style-type: none"> * Recibir solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda. * Disponer de los materiales. * Disponer de autorización para ejecutar las obras civiles que correspondan.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	El usuario o cliente deberá contar con el servicio de red en su estación de trabajo.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	36 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario Laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios para solucionar el inconveniente. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * No contar con autorización para realizar las obras civiles que requiere la realización del trabajo.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Redes e Infraestructura Tics

Número	3
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Mantenimiento preventivo de la red
Breve descripción:	Mantenimiento preventivo de dispositivos de red y cableado estructurado.
Requisitos para dar solución:	Contar con el cronograma de mantenimientos preventivos.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Garantizar funcionamiento óptimo del servicio de red e infraestructura.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a cronograma
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral hábil y no hábil.
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * No poder interrumpir el servicio de red para el mantenimiento. * Que el personal encargado este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Redes e Infraestructura Tics

Número	4
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Mantenimiento correctivo de la red
Breve descripción:	Mantenimiento correctivo de dispositivos de red y cableado estructurado.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Reparación y recuperación del servicio de red e infraestructura
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales de stock necesarios para solucionar el inconveniente. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * No poder interrumpir el servicio de red para el mantenimiento. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Redes e Infraestructura Tics

Número	5
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Instalación de dispositivos de red e infraestructura
Breve descripción:	Instalación física y configuración lógica de dispositivos de red (switches, routers, access points, servidores, firewalls, entre otros).
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Funcionamiento de la red cableada o inalámbrica de acuerdo con políticas de seguridad.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	40 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral hábil y no hábil.

Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No contar con las herramientas y materiales de stock necesarios para solucionar el inconveniente. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * No poder interrumpir el servicio de red para el mantenimiento. * No contar con los materiales y/o equipo. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Redes e Infraestructura Tics

Número	6
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Creación de instancias de servidores
Breve descripción:	Creación de máquinas virtuales para implementación de proyectos varios
Requisitos para dar solución:	<ul style="list-style-type: none"> * Recibir solicitud aprobada por la Vicerrectoría Administrativa en los canales de comunicación de la mesa de ayuda y aprobación del jefe del departamento de gestión tecnológica. * Justificación válida de la solicitud de creación de máquina virtual para fines académicos o investigativos.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Entrega del servidor con las especificaciones y accesos requeridos.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con los recursos de máquina. * No tener la aprobación del jefe departamento y/o Coordinador de redes e infraestructura. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador de Soporte e infraestructura TICS

Número	7
Servicio	Redes e Infraestructura

Nombre del Servicio:	Alojamiento de páginas web de ámbito institucional
Breve descripción:	Este servicio ofrece el uso de espacio en el servidor web institucional de la Universidad Santiago de Cali (www.usc.edu.co). Dicho espacio está destinado a publicar en Internet información de carácter oficial de la Institución.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por medio de carta o canales de comunicación de la mesa de ayuda de la solicitud de sitio web.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Asignación del espacio para su publicación.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que no se autorice el sitio por la Vicerrectoría Administrativa y/o Unidad Comunicación y prensa. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No contar con los recursos de máquina. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador de Soporte e infraestructura TICS Coordinador de red

Número	8
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Configuración de perfiles inalámbricos
Breve descripción:	Creación, eliminación, modificación de perfiles de red inalámbrica con políticas de seguridad y navegación para la difusión de internet Wifi en el campus universitario.
Requisitos para dar solución:	<ul style="list-style-type: none"> * Recibir solicitud por medio de carta o canales de comunicación de la mesa de ayuda donde se indiquen los requerimientos. * Análisis de perfiles para los requerimientos a desplegar en la red inalámbrica con las políticas de seguridad y navegación.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Funcionamiento de los perfiles de red wifi en el campus con acceso a internet o redes solicitadas.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral

Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No contar con los recursos de máquina. * No tener acceso a la configuración de dispositivos de red e infraestructura. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Redes e Infraestructura Tics

Número	9
Servicio	Redes e Infraestructura
Nombre del Servicio:	Apoyo a la infraestructura de la plataforma virtual
Breve descripción:	Este servicio ofrece actualizaciones, mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma virtual.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por parte del usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Correcto funcionamiento en la infraestructura de la plataforma virtual.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No poder interrumpir el servicio de la plataforma virtual para el mantenimiento o actualización. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No contar con las credenciales de acceso. * Asignación de tareas prioritarias al personal que ejecuta el servicio.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Redes e Infraestructura Tics

Número	10
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Usuarios del dominio institucional
Breve descripción:	Creación, activación, eliminación y cambio de contraseñas de usuarios del dominio institucional.

Requisitos para dar solución:	<p>* Recibir el formato de solicitud de usuarios para la creación de usuario de dominio diligenciado y firmado por gestión humana.</p> <p>* Recibir el formato de solicitud de usuario, firmado por gestión humana o correo de gestión humana para la activación o desactivación de la cuenta de dominio institucional.</p> <p>* Para el restablecimiento y cambio de contraseñas el funcionario debe acercarse al departamento de gestión tecnológica con documento de identidad.</p>
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Entrega del usuario y contraseña del dominio para el inicio de sesión en el equipo corporativo.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<p>* No contar con el formato o solicitud autorizado.</p> <p>* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.</p>
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte Coordinador de Soporte e infraestructura TICS

Número	11
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Filtrado de contenido
Breve descripción:	Permiso o denegación para el acceso a páginas web.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud autorizada por la Vicerrectoría Administrativa por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Filtración de contenido web de acuerdo a las políticas institucionales.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	5 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<p>* No tener autorización de la Vicerrectoría Administrativa.</p> <p>* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.</p>
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador de Soporte e infraestructura TICS Equipo técnico de soporte

Número	12
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Asignación de permisos para usuarios de dominio
Breve descripción:	Cambios de los permisos en los usuarios para el acceso a la red y/o aplicaciones.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud autorizada por la Vicerrectoría Administrativa y/o jefes de área por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Acceso a servicios institucionales de acuerdo a lo establecido por la institución.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	5 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No tener autorización de la Vicerrectoría Administrativa y/o directivo encargado. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador de Soporte e infraestructura TICS Equipo técnico de soporte

Número	13
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Provisión y/o renovación de estación de trabajo
Breve descripción:	Instalación y configuración del equipo de cómputo (hardware y software) adecuado al puesto de trabajo.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de los jefes de área por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Estación de trabajo acorde a las funciones del colaborador.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No tener disponibles equipos de cómputo para la asignación. * Que el personal encargado este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.

Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte.
--	----------------------------

Número	14
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Mantenimiento correctivo de software a equipos de computo
Breve descripción:	Actualización y configuración de software.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Software actualizado, reparado o recuperado.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	8 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que el personal este desarrollando otras actividades. * El equipo no cumpla con los requerimientos básicos para la instalación del software. * Que el usuario no se encuentre en el área de trabajo. * Que la incidencia sea escalada al proveedor. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte.

Número	15
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Mantenimientos preventivo a equipos de computo
Breve descripción:	Realización del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, inventario interno de hardware y software, actualización hoja de vida de equipo e instalación de guayas de seguridad a todos los equipos de la institución.
Requisitos para dar solución:	Contar con el cronograma de mantenimientos preventivos.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos de cómputo.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a cronograma
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral

Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que el usuario no pueda interrumpir sus actividades para realizar el servicio. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte.

Número	16
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Mantenimientos correctivo de hardware a equipos de computo
Breve descripción:	Resolución y atención a los problemas e incidencias del puesto de trabajo.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Reparación y recuperación de las incidencias presentadas en los equipos de computo.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que el usuario no pueda interrumpir sus actividades para realizar el servicio. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte.

Número	17
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Asesoramiento técnico para adquisición de equipos de cómputo y software

Breve descripción:	Asesoramiento técnico para adquisición de equipos de cómputo y software de acuerdo a las necesidades del usuario.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de los jefes de área por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Viabilidad técnica para la adquisición de equipos de cómputo y software.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	60 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que el usuario desconozca o no identifique las necesidades funcionales.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador de soporte técnico

Número	18
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Soporte a eventos especiales
Breve descripción:	Soporte técnico en la realización de eventos (jornadas, congresos, presentaciones).
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda mínimo 5 días previos al evento.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Acompañamiento técnico en eventos especiales organizados por la comunidad universitaria.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto al cronograma del evento
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral o extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no se haya agendado el evento con 5 días de anterioridad. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * No contar con el personal técnico
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte.

Número	19
Servicio	Acceso a servicios

Nombre del Servicio:	Instalación y configuración de equipos y software, en aulas y laboratorios con equipamiento audiovisual y virtualidad
Breve descripción:	Instalación y configuración del equipo de cómputo y dispositivos para virtualización.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de la Vicerrectoría Administrativa o Audiovisuales por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Aulas con equipamiento audiovisual, clases virtuales de programación académica.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios para la instalación. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte.

Número	20
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Backup de información del equipo de computo.
Breve descripción:	Realización de backup de información de equipos donde se maneje información importante y crítica.
Requisitos para dar solución:	<ul style="list-style-type: none"> * Recibir la solicitud por parte de los jefes de área por los canales de comunicación de la mesa de ayuda. * La información de los archivos contenidos en las copias de seguridad debe ser exclusivamente de uso. * Organizacional y no personal.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Resguardo de la información del equipo solicitado.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	36 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral

Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que el usuario no se encuentre en el área de trabajo. * No contar con las herramientas o software necesario para la recuperación de la información en caso del daño en el disco duro.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte.

Número	21
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Impresión
Breve descripción:	Instalación y configuración de equipos para servicios de impresión.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte del personal administrativo por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Servicio de impresión con óptimo funcionamiento.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	8 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * Que la incidencia sea escalada al área de soporte técnico. * Que la incidencia sea escalada al área de redes e infraestructura.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de Soporte. Equipo técnico outsourcing de impresión

Número	22
Servicio	Acceso a servicios
Nombre del Servicio:	Mantenimiento preventivo de impresoras
Breve descripción:	Mantenimiento preventivo de dispositivos de impresión
Requisitos para dar solución:	Contar con el cronograma de mantenimientos preventivos.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Garantizar funcionamiento óptimo del servicio de impresión.

Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a la programación de proveedor
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* No tener acceso al lugar de ejecución del servicio.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico outsourcing de impresión

Número	23
Servicio	Apoyo a la Investigación
Nombre del Servicio:	Asesoramiento adquisición infraestructuras y servicios TIC para la investigación
Breve descripción:	Consultoría técnica para la implantación de servicios TIC orientados a la investigación.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de directivos académicos por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Viabilidad técnica para la adquisición de infraestructura y servicios TIC para la investigación.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto al cronograma del proyecto y/o proveedores
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que el usuario desconozca o no identifique las necesidades funcionales de su solicitud. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio.
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal de Gestión Tecnológica

Número	24
Servicio	Apoyo a la Academia
Nombre del Servicio:	Préstamo de salas de cómputo para el desarrollo de la programación académica de las facultades
Breve descripción:	Préstamo de salas de cómputo para el desarrollo de la programación académica de las facultades.
Requisitos para dar solución:	Recibir el formato de programación académica diligenciado por las facultades para realizar la solicitud de salas de cómputo, en este se debe referenciar el software requerido, fechas y horario para la programación de clases.

Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Asignación de salas computacionales para programación académica.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a la programación Horario de Salas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No recibir solicitud mínimo con 8 días de anterioridad. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que no haya disponibilidad de salas de sistemas para préstamo. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No contar con las licencias solicitadas por las facultades.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de servicios computacionales

Número	25
Servicio	Apoyo a la Academia
Nombre del Servicio:	Soporte a incidencias presentadas en los equipos de cómputo de salas de sistemas.
Breve descripción:	Resolución y atención a los problemas e incidencias de los equipos de cómputo de salas de sistemas.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de la comunidad académica por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Reparación y recuperación de las incidencias presentadas en los equipos de cómputo de salas de sistemas.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	8 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de servicios computacionales

Número	26
Servicio	Apoyo a la Academia
Nombre del Servicio:	Préstamo de salas de cómputo para consultas académicas y alquiler a clientes externos
Breve descripción:	Se realiza préstamo de salas de cómputo para consultas académicas a estudiantes o docentes, para el personal administrativo para capacitaciones o eventos especiales y/o alquiler de salas de sistemas a cliente externos.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud de la sala de cómputo vía correo electrónico o por formato de solicitud de salas computacionales, para la programación. Para usuarios externos se debe tener la autorización de la Vicerrectoría Administrativa.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Asignación de salas computacionales para consultas académica o clientes externos.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a la programación Horario de Salas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que la Vicerrectoría Administrativa no autorice la asignación de salas a un cliente externo. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que no haya disponibilidad de salas de sistemas para préstamo. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No contar con las licencias solicitadas por el usuario. * Que la solicitud de salas sea diferente al horario laboral del personal de salas.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de servicios computacionales

Número	27
Servicio	Apoyo a la Academia
Nombre del Servicio:	Mantenimiento preventivo en los equipos de las salas de sistema
Breve descripción:	Realización del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, inventario interno de hardware y software, actualización hoja de vida de equipo e instalación de guayas de seguridad en los equipos de las salas de sistemas.
Requisitos para dar solución:	Contar con el cronograma de mantenimientos preventivos.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos de cómputo de las salas de sistemas.

Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a cronograma.
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de servicios computacionales

Número	28
Servicio	Correo y Colaboración
Nombre del Servicio:	Soporte a Correo electrónico institucional académicos
Breve descripción:	Dar soporte a los casos generados en la mesa de ayuda para la Creación, activación, suspensión y cambio de contraseña de las cuentas de correo institucional de académicos.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud para creación de cuentas, restablecimiento o cambio de contraseñas por medio del formato alojado en la página web de la universidad para academia (docentes, estudiantes y egresados).
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Entrega de cuenta de correo electrónico institucional al usuario final, enviando los datos de acceso a su cuenta personal.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que el usuario digite de manera errónea los datos que se solicitan para la creación y envío de la cuenta institucional. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de redes y Coordinador de Soporte e infraestructura TICS

Número	29
Servicio	Correo y Colaboración

Nombre del Servicio:	Correo electrónico institucional administrativos
Breve descripción:	Creación, activación, desactivación y cambio de contraseña de las cuentas de correo institucional de administrativos.
Requisitos para dar solución:	<p>* Recibir el formato de solicitud de usuarios para la creación del correo electrónico diligenciado y firmado por gestión humana.</p> <p>* Recibir correo de gestión humana para la activación o desactivación de la cuenta de correo institucional.</p> <p>* Para el restablecimiento y cambio de contraseñas el funcionario debe acercarse al departamento de gestión tecnológica con documento de identidad.</p>
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Entrega de cuenta de correo electrónico institucional al responsable del área y/o usuario final, enviando los datos de acceso a su cuenta personal.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<p>* No contar con el formato o solicitud autorizado.</p> <p>* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.</p>
Personal calificado para brindar el servicio:	Personal asignado de Gestión Tecnológica

Número	30
Servicio	Correo y Colaboración
Nombre del Servicio:	Listas de Distribución masivas (notificaciones webmaster)
Breve descripción:	Vincular o desvincular cuentas de correo institucional a las listas de distribución.
Requisitos para dar solución:	El correo institucional a añadir debe estar creado y debe ser una cuenta de correo institucional.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Vinculación de cuentas a listas de distribución.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	8 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<p>* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.</p> <p>* No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio.</p>
Personal calificado para brindar el servicio:	Equipo técnico de soporte y redes, Coordinador de soporte e infraestructura TICS

Número	31
Servicio	Comunicaciones
Nombre del Servicio:	Instalación de infraestructura telefónica
Breve descripción:	Instalación y configuración de dispositivos de comunicación (equipos GSM y teléfonos).
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	El usuario o cliente deberá contar con el servicio de telefonía en su puesto de trabajo.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y materiales necesarios. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que el usuario no pueda interrumpir sus actividades para realizar el servicio. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que la incidencia sea escalada al equipo técnico de infraestructura. * No contar con teléfonos disponibles.
Personal calificado para brindar el servicio:	Técnico telefonía

Número	32
Servicio	Comunicaciones
Nombre del Servicio:	Resolución de incidencias de telefonía
Breve descripción:	Resolución y atención a los problemas e incidencias de telefonía.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Reparación y recuperación de las incidencias presentadas en los equipos de telefonía.

Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	12 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que el usuario no pueda interrumpir sus actividades para realizar el servicio. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias. * Que la incidencia sea escalada al equipo técnico de infraestructura. * Que el caso sea escalado al proveedor de la planta telefónica. * Que el usuario no pueda interrumpir sus actividades para realizar el servicio.
Personal calificado para brindar el servicio:	Técnico telefonía

Número	33
Servicio	Comunicaciones
Nombre del Servicio:	Programación de extensiones y asignación de permisos
Breve descripción:	Configuración de periféricos en planta telefónica de acuerdo a los roles y permisos autorizados.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud del cliente o usuario autorizada por la Vicerrectoría Administrativa por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Acceso a servicios de telefonía de acuerdo a lo establecido por la institución.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	12 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral

Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * No tener autorización de la Vicerrectoría Administrativa. * Que el usuario no pueda interrumpir sus actividades para realizar el servicio. * No contar con el personal técnico disponible para la realización del servicio. * No tener acceso al lugar de ejecución del servicio. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias. * Que el caso sea escalado al proveedor de la planta telefónica.
Personal calificado para brindar el servicio:	Técnico telefonía

Número	34
Servicio	Sistema de Información Académico SINU y financiero ICEBERG
Nombre del Servicio:	Usuarios del sistema académico para personal administrativo
Breve descripción:	Activación y cambio de contraseñas de usuarios del sistema de información académico.
Requisitos para dar solución:	<ul style="list-style-type: none"> * Recibir el formato de solicitud de usuarios para la creación de usuario académico diligenciado y firmado por gestión humana. * Para la inactivación de usuarios administrativos, recibir correo de gestión humana. * Para el restablecimiento de la contraseña el funcionario debe acercarse al departamento de gestión tecnológica con el documento de identificación o puede realizar el cambio por la aplicación.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Entrega de credenciales de los sistemas de información al usuario final, enviando los datos de acceso a su correo electrónico personal registrado en el sistema.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con el formato o solicitud autorizado. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * La información registrada en el formato de creación de usuario debe estar completamente diligenciada para garantizar el tiempo de respuesta de la solicitud.
Personal calificado para brindar el servicio:	Ingenieros desarrollo

Número	35
Servicio	Sistema de Información Académico SINU y financiero ICEBERG

Nombre del Servicio:	Usuarios del sistema académico para docentes y estudiantes
Breve descripción:	Activación y cambio de contraseñas de usuarios del sistema de información académico.
Requisitos para dar solución:	<p>* Para la activación del usuario académico de docentes debe estar creado en el sistema de información por Gestión Humana y/o Vicerrectoría Académica.</p> <p>* Para la activación del usuario académico de estudiantes debe estar admitido o activo en el periodo vigente.</p> <p>* Para el restablecimiento de la contraseña el docente debe solicitarlo a través del sistema de información, correo electrónico adjuntando documento de identificación o debe dirigirse al departamento de gestión tecnológica con su documento de identificación.</p> <p>* Para el restablecimiento de la contraseña el estudiante debe solicitarlo a través del sistema de información, vía telefónica, correo electrónico o debe dirigirse al departamento de gestión tecnológica.</p>
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Entrega de cuenta del sistema académica institucional al usuario final, enviando los datos de acceso a su cuenta personal.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	2 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Secretaria Equipo Técnico de Soporte Equipo Técnico de Servicios Computacionales

Número	36
Servicio	Sistema de Información Académico SINU y financiero ICEBERG
Nombre del Servicio:	Soporte a Sistemas de Información ICEBERG y SINU
Breve descripción:	Resolución y atención a los problemas e incidencias de los sistemas de información financiero y académico.
Requisitos para dar solución:	Recibir solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas de información.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	120 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral

Causas que dificultan la finalización del servicio:	<p>* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.</p> <p>* Que la incidencia sea escalada al proveedor.</p>
Personal calificado para brindar el servicio:	Ingenieros desarrollo

Número	37
Servicio	Sistema de Información Académico SINU y financiero ICEBERG
Nombre del Servicio:	Asignación de Perfiles Y Roles
Breve descripción:	Asignación de los perfiles y roles en los sistemas de información académico y financiero debidamente autorizados.
Requisitos para dar solución:	<p>* Recibir el formato de creación de usuario debidamente diligenciado y autorizado por el Departamento de Gestión Humana.</p> <p>* Recibir carta o correo electrónico con la autorización para la asignación de roles y permisos del sistema.</p>
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Roles y permisos en los sistemas de información académico y financiero acorde al cargo del usuario.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<p>* No contar con la autorización para la asignación de roles y permisos del responsable del componente o proceso en los sistemas de información.</p> <p>* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.</p>
Personal calificado para brindar el servicio:	Ingenieros desarrollo

Número	38
Servicio	Servicio de Asesoría
Nombre del Servicio:	Asesoría para la adquisición de productos o servicios TIC para los procesos administrativos.
Breve descripción:	Consultoría técnica para la adquisición de productos y servicios TIC para los procesos administrativos.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de directivos administrativos por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Viabilidad técnica para la adquisición de infraestructura y servicios TIC.

Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto al cronograma del proyecto y/o proveedores.
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que el usuario desconozca o no identifique las necesidades funcionales.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador Soporte Técnico Coordinador Redes e Infraestructura Coordinador Desarrollo Jefe de Gestión Tecnológica

Número	39
Servicio	Servicio de Asesoría
Nombre del Servicio:	Apoyo técnico en la implementación de productos o servicios TIC
Breve descripción:	Apoyo técnico en la implementación de productos o servicios TIC adquiridos por la institución.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de la Vicerrectoría administrativa por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Acompañamiento y apoyo técnico en la implementación o servicios TIC.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a cronograma de implementación de productos o servicios TIC.
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador Soporte Técnico Coordinador Redes e Infraestructura Coordinador Desarrollo Jefe de Gestión Tecnológica

Número	40
Servicio	Servicio de Asesoría
Nombre del Servicio:	Evaluación de productos o servicios TIC
Breve descripción:	Asistencia para evaluar la calidad y cumplimiento de los requerimientos solicitados por el usuario o cliente de un producto o servicio TIC.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de la Vicerrectoría Administrativa, compras y suministros o jefes de área por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.

Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Valoración de productos o servicios TIC
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto a cronograma de implementación de productos o servicios TIC
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador Soporte Técnico Coordinador Redes e Infraestructura Coordinador Desarrollo Jefe de Gestión Tecnológica

Número	41
Servicio	Servicio de Asesoría
Nombre del Servicio:	Asesorías o Capacitaciones de los sistemas de información académico (SINU) y financiero (ICEBERG)
Breve descripción:	Consultoría técnica del uso de los sistemas de información académico SINU y financiero ICEBERG.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte del usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Usuarios capacitados en los sistemas de información a través de actas de reunión y/o listados de asistencia.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	32 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Disponibilidad de los involucrados. * Que el personal este desarrollando actividades prioritarias.
Personal calificado para brindar el servicio:	Ingenieros desarrollo

Número	42
Servicio	Videoconferencia
Nombre del Servicio:	Videoconferencia

Breve descripción:	Control, pruebas y asistencia técnica para la realización de conexiones por videoconferencia. Y transmisión de eventos institucionales (streaming).
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte del cliente o usuario por los canales de comunicación de la mesa de ayuda mínimo 5 días previos a la videoconferencia. Disponibilidad de equipos para la transmisión y en su caso recepción.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Videoconferencia realizada satisfactoriamente
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Sujeto al cronograma de la videoconferencia
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral <u>o</u> extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que no se haya agendado el evento con 5 días de anterioridad. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que el usuario no haya gestionado el lugar de ejecución de pruebas y videoconferencia. * Que el usuario no haya gestionado los dispositivos (cámara y sonido) al CEPA.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador Soporte. Equipo técnico de Soporte

Número	43
Servicio	Seguridad electrónica y Turneros
Nombre del Servicio:	Cámaras de seguridad
Breve descripción:	Instalación, programación y mantenimiento de cámaras de seguridad.
Requisitos para dar solución:	<ul style="list-style-type: none"> * Recibir la solicitud por parte de la Vicerrectoría Administrativa en los canales de comunicación de la mesa de ayuda. * Programación de Mantenimiento Preventivo por parte del Coordinador de Soporte Técnico
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Instalación y entrega del monitoreo de las cámaras de seguridad.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	Mantenimiento Preventivo es Sujeto a Cronograma. Instalación, configuración y Mantenimiento Correctivo 48 horas.
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral

Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y todos los materiales necesarios para la instalación. * No tener personal disponible para la instalación de ductería. * No tener la aprobación del coordinador de Soporte Técnico y de la Vicerrectoría Administrativa. * Que el personal encargado este desarrollando actividades prioritarias. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador Soporte Equipo técnico de Soporte Personal solicitado de servicios generales. Personal técnico del área de redes.

Número	44
Servicio	Seguridad electrónica y Turneros
Nombre del Servicio:	Equipos de Control de acceso.
Breve descripción:	Equipos de Control de acceso, equipos de alta tecnología, instalación configuración y enrolamiento de personal en biométricos y controles de acceso.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de la Vicerrectoría Administrativa y del área relacionada.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Instalación y entrega de equipo funcionando.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	80 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario Laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y todos los materiales necesarios para la instalación. * Que el personal encargado este desarrollando actividades prioritarias. * El costo del proyecto sobrepasa las expectativas de la solución. * La solución no es útil para suplir el requerimiento solicitado.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador de Soporte Equipo Técnico de Redes Equipo Técnico de Soporte Personal solicitado de servicios generales.

Número	45
Servicio	Seguridad electrónica y Turneros
Nombre del Servicio:	Turneros Electrónicos
Breve descripción:	Instalación de ductería y cableado, configuración, enrolamiento de personal y soporte a digitumos.

Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de la Vicerrectoría Administrativa y del área relacionada.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Instalación y entrega de equipo funcionando.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	80 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario Laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * No contar con las herramientas y todos los materiales necesarios para la instalación. * Que el personal encargado este desarrollando actividades prioritarias. * El costo del proyecto sobrepasa las expectativas de la solución. * La solución no es útil para suplir el requerimiento solicitado.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador de Soporte Equipo Técnico de Redes Equipo Técnico de Soporte Personal solicitado de servicios generales.

Número	46
Servicio	Seguridad electronica y turneros
Nombre del Servicio:	Asesoramiento técnico para adquisición de equipos y software de seguridad electrónica.
Breve descripción:	Consultoría técnica para la adquisición de equipos y software para la seguridad electrónica de la institución.
Requisitos para dar solución:	Recibir la solicitud por parte de la Vicerrectoría Administrativa en los canales de comunicación de la mesa de ayuda.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Viabilidad técnica para la adquisición de equipos de seguridad y software de acuerdo a las necesidades de la institución.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	36 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que el usuario desconozca o no identifique las necesidades funcionales.
Personal calificado para brindar el servicio:	Coordinador soporte personal técnico de Soporte

Número	47
Servicio	Administración de Servidor de Aplicaciones y Bases de Datos.

Nombre del Servicio:	Mantenimiento de servidor de aplicaciones
Breve descripción:	Borrar archivos temporales, actualización de fuentes de reportes, revisar estado de Tomcat, actualizar sistema operativo, revisión y aumento de espacio en disco y balancear la carga del sistema.
Requisitos para dar solución:	N/A
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Mejorar Tiempo de repuestas de las aplicaciones.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Área de Desarrollo Administrador de Base de Datos

Número	48
Servicio	Administración de Servidor de Aplicaciones y Bases de Datos.
Nombre del Servicio:	Mantenimiento de servidor Base de Datos
Breve descripción:	Revisión Almacenamiento: datafiles, extents, segmentos, aplicación de actualizaciones de sistema operativo, ajuste y limpieza de memoria, borrado de archivos temporales, purgar sesiones inactivas, revisión periódica de tablespaces, realizar reconstrucción de índices, generación de estadísticas de bases de datos, monitoreo constante de transacciones: bloqueos y análisis de sentencias PL/SQL: trazas, planes de ejecución.
Requisitos para dar solución:	N/A
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Fluidez en los procesos de las bases de datos.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	8 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Administrador de Base de Datos

Número	49
Servicio	Administración de Servidor de Aplicaciones y Bases de Datos.
Nombre del Servicio:	Clonación Base de datos
Breve descripción:	Replicar ambiente de producción en pruebas mediante backup generado un día anterior y actualización de usuarios y demás parámetros para ambiente de prueba.
Requisitos para dar solución:	* Recibir la solicitud de clonación por parte del proveedor o equipo desarrollo.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Ambiente actualizado con las mismas características de producción.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que los usuarios estén usando la base de pruebas y no se pueda disponer de ésta.
Personal calificado para brindar el servicio:	Administrador de Base de Datos

Número	50
Servicio	Administración de Servidor de Aplicaciones y Bases de Datos.
Nombre del Servicio:	Generación Archivos Planos
Breve descripción:	Se genera script que trae la información solicitada por biblioteca y se envía por email, para ambos sistemas: JANIUIM, ELOGIM.
Requisitos para dar solución:	Solicitud de Biblioteca
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Archivo plano generado con las columnas solicitadas.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	8 Horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Ingenieros de Desarrollo

Número	51
Servicio	Administración de Servidor de Aplicaciones y Bases de Datos.
Nombre del Servicio:	Aplicar actualizaciones enviadas por el proveedor
Breve descripción:	Aplicar parches y actualizaciones enviadas por el proveedor del sistema de información académico y financiero, el equipo de desarrollo es el responsable de realizar copia de respaldo, instalación, verificación, pruebas y aplicación en el ambiente productivo.
Requisitos para dar solución:	<ul style="list-style-type: none"> * Recibir la solicitud de actualización por parte del proveedor y/o equipo desarrollo. * Sujeto a condiciones y recomendaciones enviadas en el paquete de instalación.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Actualizaciones aplicadas.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	24 Horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> * Que no se autorice la interrupción de los servicios en los sistemas de información académico o financiero. * Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * Que no se autorice la actualización por las áreas involucradas para el paso a producción.
Personal calificado para brindar el servicio:	<p>Área de Desarrollo</p> <p>Administrador de Base de Datos</p>

Número	52
Servicio	Administración de Servidor de Aplicaciones y Bases de Datos.
Nombre del Servicio:	Administrar Servidor IRS
Breve descripción:	Actualizar War, fuentes de reportes, revisión de parámetros de conexión, clonación del ambiente, mantenimiento al servidor.
Requisitos para dar solución:	Mantenimiento preventivo correctivo y/o solicitud de proveedor.
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Mejorar Tiempo de repuestas de las aplicaciones.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	16 horas

Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali.
Personal calificado para brindar el servicio:	Área de Desarrollo Administrador de Base de Datos

Número	53
Servicio	Administración de Servidor de Aplicaciones y Bases de Datos.
Nombre del Servicio:	Realización Backup
Breve descripción:	Backup FULL de la base de datos con RMAN solo los domingos y diario de la base de datos con EXPDP, validación de log de generación de backup y enviar backup a STORAGE vía FTP.
Requisitos para dar solución:	N/A
Resultado obtenido al finalizar el servicio:	Resguardo de la información y un log con los resultados de la tarea.
Tiempo máximo en horas para finalizar el servicio:	10 horas
Marco temporal de ejecución del servicio:	Horario laboral extendido
Causas que dificultan la finalización del servicio:	* Que no haya fluido eléctrico o red de datos en las instalaciones de la Universidad Santiago de Cali. * No Contar con espacio de almacenamiento para realizar el backup.
Personal calificado para brindar el servicio:	Administrador de Base de Datos

IMPORTANTE	
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 en horas establecido en la columna tiempo máximo en horas para finalizar el servicio o dar un diagnóstico definitivo, puede disminuirse por el impacto de la prestación de servicio o puede aumentar por las causas que dificulten la finalización del servicio.

