



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 05	Página : <b>1 de 5</b>
Fecha de emisión: <b>28/09/2007</b>	Fecha de Rev: 29/01/2009 Núm. de Rev: 2
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 1. NOMBRE DEL SERVICIO

Servicio de Videoconferencias

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de videoconferencia consiste en permitir la transmisión y/o recepción de señales de video y audio a través de equipos de videoconferencia, receptores satelitales, video reproductores y equipos de cómputo. Dichas transmisiones pueden ser locales o foráneas según la necesidad del usuario.

#### 3. COSTOS

Todos los servicios generan costo, el cual es variable dependiendo del servicio solicitado, así como las características específicas de cada solicitud. Ejemplo: El número de nodos a conectar, la duración del evento, etc.

Para el caso de las solicitudes realizadas por parte de las dependencias de Rectoría, así como las Facultades el costo es absorbido por la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Para el caso de las solicitudes del servicio Netconference, este podrá generar un gasto extraordinario por el manejo de los minutos de VoIP (Voz sobre el Protocolo de Internet), el cual será absorbido por la facultad o dependencia correspondiente.

#### 4. SERVICIOS PROVISTOS

- **Videoconferencia (VC):** Este servicio consiste en la comunicación entre dos o más salas de videoconferencias dentro de la Red de Videoconferencias de la Universidad Autónoma de Chihuahua (**RVUACH**), así como la comunicación con salas fuera de la UACH que cuenten con un equipo de videoconferencia y un enlace de Internet 2 o líneas RDSI.
- **Teleconferencia (TC):** Este servicio consiste en la recepción de una señal de audio y video transmitida a través de Internet 2 o la red EDUSAT de la DGTV.
- **Reproducción de Video (RV):** Este servicio consiste en la proyección de un video en formato VHS, DVD o media, dentro de la sala Multimedia o la sala de Videoconferencias del DECAD.
- **Grabación (GB):** Este servicio consiste en la grabación de las señales de video y audio originadas dentro de las videoconferencias, teleconferencias y reproducciones. Así mismo consiste en realizar copias de los siguientes formatos: VHS a VHS y VHS a DVD.
- **Atención a fallas en equipos de videoconferencia y Enlaces RDSI (AFE):** Este servicio consiste en atender las fallas que puedan presentar los equipos de videoconferencia e impidan el correcto funcionamiento del mismo. Así mismo las fallas que se puedan presentar en los enlaces RDSI que la Universidad actualmente tiene contratados para el servicio de videoconferencia. **NOTA:** Estas fallas no se relacionan a las fallas que pudieran presentarse durante las transmisiones dentro de una sesión de videoconferencia.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 05	Página : 2 de 5
Fecha de emisión: 28/09/2007	Fecha de Rev.: 29/01/2009 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

- **Netconference (NC):** Este servicio consiste en la comunicación de dos o más usuarios conectados a través de Internet mediante el uso de una herramienta de software contratada por parte de la Universidad.

#### 5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

El técnico en videoconferencias (**TV**) cuenta con 2 niveles de prioridad para todos los servicios, 1. Alta - 2. Baja, a continuación se mencionan los servicios de acuerdo a su prioridad:

1. Solución de fallas en enlaces RDSI, Solución de fallas en equipos de videoconferencia.
2. Registro de solicitud de videoconferencia, teleconferencia, grabación o reproducción de video, así como la programación y atención del evento, curso o programa que se genere de este registro.

#### 6. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

##### **Para el registro de los servicios de Videoconferencia, Teleconferencia, Grabación Reproducción de videos y Netconference:**

- El usuario deberá realizar su solicitud al Departamento de Atención a Usuarios con 48 hrs. de anticipación a la fecha de su evento, curso o programa.
- El Jefe del Área de Videoconferencias (**JAVC**) será responsable de realizar la entrevista con el usuario para tener un mayor conocimiento de los requerimientos de su solicitud.
- El JAVC será responsable de revisar la factibilidad técnica, así como la disponibilidad dentro de la agenda de videoconferencias. En caso de existir un empalme con otro evento, curso o programa, el JAVC informara al usuario de la situación, siendo responsabilidad del usuario otorgar nuevas fechas para la reprogramación de su evento, curso o programa dentro de las siguientes 24 hrs. hábiles.
- En el caso de requerir el uso de una de las dos salas ubicadas dentro del edificio de la CGTI/DECAD el JAVC será el encargado de solicitar la autorización de la sala requerida por el usuario al DECAD. Será responsabilidad del DECAD la autorización para el uso de la sala en cuestión, así mismo el DECAD se reserva el derecho de negar la sala. En caso de que el DECAD niegue la sala el JAVC estará obligado a informar al usuario solamente.
- El JAVC deberá de responder por medio de correo electrónico la aceptación o rechazo parcial o total de la solicitud en un periodo máximo de 5 días hábiles.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 05	Página : 3 de 5
Fecha de emisión: 28/09/2007	Fecha de Rev.: 29/01/2009 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### **Para la atención de solicitud de los servicios de Videoconferencia, Teleconferencia, Reproducción de video y Netconference:**

- El TV será responsable de asegurar la transmisión correcta de las señales de video y audio.
- El TV dará el soporte a los técnicos de las salas de la RVUACH para la solución de fallas que se puedan presentar en los sitios de la RVUACH.
- Todos los eventos se grabaran siempre y cuando el usuario haya proporcionado los cartuchos o discos necesarios para este propósito, con excepción del servicio de Reproducción de video.
- Solo se grabaran eventos, utilizando cartuchos VHS o discos DVD-R.
- El TV deberá asegurar que el evento, curso o programa inicie en tiempo y forma.

#### **Sobre el manejo de las cámaras de la Sala Multimedia.**

- El TV será responsable de la manipulación de las cámaras instaladas en la sala multimedia solo para los casos en el que se trate de un servicio de videoconferencia y el expositor se encuentre en dicha sala.

#### **Sobre la logística del evento, curso o programa.**

- La propaganda que se requiera para difundir el evento, curso o programa correrá por cuenta del usuario y el AVC no se hará responsable de los contenidos de dicha propaganda.
- Las necesidades que los participantes tengan para efectos del evento, curso o programa, deberán de ser cubiertas por el usuario.
- Esta prohibido ingresar con alimentos y bebidas a las salas ubicadas en el edificio de la CGTI/DECAD, por lo cual el usuario deberá proporcionar esta información a los participantes del evento, curso o programa. Lo único que se permite es el ingreso de botellas con agua.
- Las salas ubicadas en el edificio de la CGTI/DECAD cuentan con un área de cocina la cual podrá ser utilizada por el usuario para fines de ofrecer un refrigerio a los participantes del evento, curso o programa, siendo responsabilidad del usuario la limpieza de dicha área una vez ofrecido el refrigerio.

#### **Para la atención del servicio de Grabación de videos.**

- El usuario deberá, después de registrar su solicitud en el Departamento de Atención a Usuarios, proporcionar los discos o cartuchos originales que desee grabar, así como los discos o cartuchos en los que se realizara la copia del original.
- El AVC no se hace responsable por el contenido de los discos o cartuchos originales y así mismo se reserva el derecho de negar el servicio en los casos en los que el JAVC considere que se trata de una copia ilegal.
- Solo se realizaran copias de contenidos con fines educativos y en los que el autor de los mismos lo exprese.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 05	Página : 4 de 5
Fecha de emisión: 28/09/2007	Fecha de Rev.: 29/01/2009 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### Sobre las tolerancias.

- Se otorgara un máximo de 20 minutos para que el expositor del evento, curso o programa de inicio a su sesión tomando como punto de partida la hora programada para el evento, curso o programa. De no ser así se cancelara por parte del AVC la sesión correspondiente al evento, curso o programa.
- Se le otorgara un máximo de 5 minutos al expositor para terminar su exposición después de que se cumpla el tiempo establecido para el evento, curso o programa. Una vez cumplido este tiempo se procederá a la desconexión de los equipos.

#### Para cambios o cancelaciones.

- Si el usuario desea hacer algún cambio en la programación o la cancelación de su evento, curso o programa este deberá dirigir un oficio al AVC solicitando el cambio que se requiera o solicitando la cancelación del evento, curso o programa.
- Las cancelaciones deberán ser entregadas 24 hrs. antes del evento, curso o programa.
- En el caso de que se acumulen tres sesiones en las cuales el expositor no se presente sin haber notificado previamente al AVC, esta será libre de cancelar el curso o programa, con la única responsabilidad de notificar por medio de correo electrónico al usuario.

#### Para los apoyos visuales.

- El AVC no se hace responsable de la nitidez y claridad de los apoyos visuales que se utilicen bajo el servicio de videoconferencia si los mismo no cumplen con los siguientes requerimientos:
  - Tipos de letra y tamaños:
    - Algerian                    28 mínimo                    44 máximo                    Solo para títulos.
    - Arial                            32 mínimo                    44 máximo
    - Tahoma                        32 mínimo                    44 máximo
    - Verdana                        36 mínimo                    44 máximo
    - Times New Roman 36 mínimo                    44 máximo
  - Fondos de diapositivas y color de texto.
    - Fondos color blanco
    - Textos en color negro preferentemente. Se permiten otros colores siempre y cuando sean de tono oscuro para que estos permitan el contraste suficiente con respecto al fondo. (Ejemplo: Azul marino, Marrón, Verde Oliva, etc.).

#### Del horario de servicio del AVC.

- Todos los servicios podrán ser realizados en el horario de 7:00 a 21:00 hrs. de lunes a viernes y los sábados de 7:00 a 14:00 hrs. Fuera de este horario se tendrá que solicitar la autorización del Coordinador General.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 05	Página : 5 de 5
Fecha de emisión: 28/09/2007	Fecha de Rev.: 29/01/2009 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 7. REPORTES DEL SERVICIO

- i. Solicitud de servicios del área de videoconferencias
- ii. Bitácora de evento

#### 8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

- Helpdesk
  - i. Técnico en videoconferencia
  - ii. Jefe del área de videoconferencias
  - iii. Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
  - iv. Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones.
  - v. Coordinador General

#### 9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Del Departamento de Atención a Usuarios:

- i. Registro, seguimiento y cierre de la solicitud de servicio.
- ii. Informar al usuario el status de la solicitud de servicio cuando este lo solicite.

Técnico en Videoconferencia

- i. Iniciar, monitorear y dar por terminados todos los eventos que le sean asignados por el JAVC dentro de la bitácora de eventos.
- ii. En caso de fallas durante las sesiones, atender la Instrucción de trabajo correspondiente al servicio que se trate.

Jefe del Área de Videoconferencias.

- i. Deberá seguir la "Rutina de alta y seguimiento de solicitudes de los servicios del área de videoconferencias".
- ii. Escalar la solicitud de servicio al personal que el designe.
- iii. Dar seguimiento a las solicitudes y en el caso de ser necesario atender la solicitud de servicio el mismo.

Del usuario:

- i. Solicitar los servicios al Departamento de Atención a Usuarios (**DAU**).
- ii. Verificar que la solicitud sea congruente con el trabajo realizado por parte del o los responsables.
- iii. Informar al Departamento de Atención a Usuarios cuando el servicio no haya sido a conformidad de lo expresado en la solicitud de servicio.

Del CGE:

- i. Autorizar las solicitudes de nuevos servicios.