



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 02	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAJE AVA UACH

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Ambiente Virtual de Aprendizaje AVA UACH

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

AVA UACH es la plataforma de apoyo a la educación a través de medios electrónicos.

AVA-UACH es un desarrollo propio de la universidad, y que surge como respuesta a la a las necesidades de educación a distancia y apoyo a clases presénciales con el fin de integrar contenidos, actividades de aprendizaje y herramientas de comunicación que propicien un aprendizaje mas autodidacta.

Existen el la actualidad, una infinidad de herramientas (Ambientes Virtuales de Aprendizaje AVA) que proporcionan mecanismos de interacción similares a AVA UACH (Como lo son WebCt, BlackBoard, Lotus, etc.), pero la UACH requería de una herramienta acorde al modelo pedagógico propuesto por nuestra universidad y que estuviera integrado a los sistemas de información de la misma (SUAE, Cajas Únicas, etc.).

3. COSTOS

Sin costos.

4. SERVICIOS PROVISTOS.

- a. Plataforma para curso en línea, para programas educativos de la UACH
- b. Servicios de Autenticación Único (Correo electrónicos, SUAE, AVA)
- c. Acceso permanente con una efectividad no menor del 97 %

5. ALCANCE DEL SERVICIO

- a. Este servicios deberá ser proporcionado con una disponibilidad de 97 % de efectividad.
- b. Su funcionamiento es las 24 hrs. del día.
- c. Servicio exclusivo para programas educativos de la UACH que se apoyen en medios electrónicos, y para alumnos inscritos en dichos planes.
- d. El desarrollo de nuevos módulos, versiones o mejoras se vera calenda rizado por el DSEI con el fin de ajustar la herramienta y dar respuesta a los nuevos requerimientos, siempre y cuando no contravenga con proyectos asignados (en tiempo) a este departamento

6. REPORTES DEL SERVICIO

Este de llevará a cabo a través de las solicitudes se servicios atendidas en SGAUS



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 02	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAJE AVA UACH

7. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Entidad	Correo	Teléfono
Helpdesk	dau@uach.mx	439-1816
Administrador de Servicios	ichavero@uach.mx	439-1817 ext. 1728
JDSE	internet@uach.mx	439-1835
JDAU	mmuniz@uach.mx	439-1817 ext. 1732

El Helpdesk registra la solicitud en el SGAUS y notifica personalmente al encargado del Servicios o en su defecto al JDSE. Este servicios por tener prioridad alta, deberá de re establecerse en un periodo máximo de 4 horas

8. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

- Helpdesk
 - Captura de la Solicitud del Servicio, verificación de la inconsistencia del servicios.
 - Notifica en el E-SUAE que el alumno este inscrito en la materia
- DSE
 - Verificación, mantenimiento preventivo y correctivo.
 - En caso de falla, este servicios deberá ser rehabilitación en las 4 horas siguientes a registrada la solicitud.
 - Registro del mantenimiento preventivo y correctivo
- Usuario
 - El usuario se deberá de apegar a las siguientes condiciones de uso publicadas en el Manual AVA UACH

AVA-UACH Condiciones de uso

La Universidad Autónoma de Chihuahua asume los siguientes compromisos relacionados con el funcionamiento de sistemas y servicios telemáticos involucrados en el desarrollo de curso en línea mediante el sistema AVA-UACH:

- 1) Proporcionar al usuario un servicio permanente, confiable y seguro.*
- 2) Salvaguardar la confidencialidad de la información personal de su uso pueda derivarse.*
- 3) Asegurar la disposición permanente del conocimiento y aplicaciones necesarias para maximizar la experiencia del usuario durante su utilización.*



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 02	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAJE AVA UACH

<p><i>Dado lo anteriormente expuesto, la institución no se responsabilizará por fallas relacionadas con la prestación de este servicio cuando:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>El usuario no haya cumplido con los requerimientos mínimos de hardware.</i> 2) <i>El usuario no haya cumplido con los requerimientos mínimos de software.</i> 3) <i>El usuario utilice el sistema de manera deliberadamente inadecuada y/o irresponsable.</i> 4) <i>El usuario haya cedido a terceros sus datos de ingreso al sistema.</i> <p><i>Al pulsar la opción "Continuar" el usuario declara que acepta, conoce y entiende las responsabilidades, alcances y excepciones derivadas del uso del sistema AVA-UACH, y manifiesta expresamente su voluntad para continuar con la utilización del mismo.</i></p>	
Prioridad:	Alta
Datos que se le solicitan al usuario:	<ol style="list-style-type: none"> 1. *Login actual de correo electrónicos 2. * Nombre 3. Teléfono . <p>* Obligatorios</p>
Tiempo estimado para la solución de la SS:	4 horas
Que pasos requiere que el DAU lleve a cabo antes de hacer el escalamiento (ayuda de 1er nivel):	<p>Helpdesk verifica que la pagina http://iuach.uach.mx/decad esta disponible.</p> <p>Acceder con el login y password del docente/alumno.</p> <p>Verificar que el docente/alumno tenga acceso a las materias definidas.</p> <p>Verificar el error que el usuario registre</p> <p>Registrar la solicitud en el SGAUS y notificar personalmente al administrador de Servicios o en su defecto al Jefe de DSE.</p>