



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

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

ACUERDO DE SERVICIOS

1. NOMBRE DE LOS SERVICIOS

Servicio de Videoconferencia
Servicio de Teleconferencia.
Servicio de Reproducción de video.
Servicio de Grabación.
Servicio de Atención a fallas en equipos de videoconferencia.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- **Videoconferencia:** Este servicio permite la comunicación entre dos o más salas de videoconferencia 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 enlace de Internet II o líneas RDSI.
- **Teleconferencia:** Este servicio permite la recepción de una señal de audio y video transmitida a través de Internet o la red EDUSAT de la DGTV.
- **Reproducción de video:** Este servicio permite la proyección de un video en formato VHS, DVD o Media en cualquiera de las salas del DECAD.
- **Grabación:** Este servicio permite la grabación de las señales de video y audio originadas dentro de las videoconferencias, teleconferencias y reproducciones. Así mismo permiten realizar copias de los siguientes formatos: VHS a VHS y VHS a DVD.
- **Atención a fallas en equipos de videoconferencia o Enlaces RDSI:** Este servicio se refiere a la atención a fallas que puedan presentar los equipos de videoconferencia, las cuales impidan el buen funcionamiento del equipo. 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 hacen referencia a las fallas en la transmisión de la señal de video y audio durante una sesión de videoconferencia.

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 numero 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.

4. 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.



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.: 28/09/2007 Núm. de Rev: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS

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 registró.

5. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Para el registro de los servicios de Videoconferencia, Teleconferencia, Grabación Reproducción de videos:

- El TV será responsable de realizar la entrevista con el usuario para tener un mayor conocimiento de los requerimientos de su solicitud.
- El Área de Videoconferencias (**AVC**) 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 TV 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 TV 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 TV estará obligado a informar al usuario solamente.
- El TV 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.

Para la atención de solicitud de los servicios de Videoconferencia, Teleconferencia y Reproducción de videos:

- 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
- 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.



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.: 28/09/2007 Núm. de Rev: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS

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.

- A partir de que se solicito la grabación de videos el AVC le enviara un correo al usuario con el propósito de solicitarle los cartuchos o discos originales de los cuales se requiere crear la copia, así como solicitarle los cartuchos o discos para crear las copias.

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.

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:



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: 28/09/2007 Núm. de Rev: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS

- 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 20:00 hrs. de lunes a viernes y los sábados de 7:00 a 14:00 hrs.

6. REPORTES DEL SERVICIO

- i. Solicitud de servicios del área de videoconferencias
- ii. Servicios de grabación de videos
- iii. Bitácora de evento

7. 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

8. 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. El personal asignado debe seguir la "Rutina de alta y seguimiento de solicitudes de los servicios del área de videoconferencias".

Jefe del Área de Videoconferencias.

- i. Escalar la solicitud de servicio al personal que el designe.
- ii. Dar seguimiento a las solicitudes y en el caso de ser necesario atender la solicitud de servicio el mismo.



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.: 28/09/2007 Núm. de Rev.: 1
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS

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.