



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA



CGTI-DRT: D05 17/MAR/15

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Elaboración: JDRT | 17/MAR/15 Aprobó: CGE

ACUERDOS Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA.

1.0 Propósito y alcance.

- 1.1. **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normaran la prestación del servicio de Videoconferencia para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y que lleva a cabo la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).
- 1.2. **Alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para otorgar el servicio de Videoconferencia a personal académico y administrativo de la UACH y el cual es proporcionado por el Área de Videoconferencias del Departamento de Redes y Telecomunicaciones (DRT) de la CGTI.

2.0 Definiciones y terminología.

Videoconferencia	Comunicación bidireccional entre dos o más sitios remotos a través de hardware y software especializado.
Plataforma tradicional	Consiste en el uso de equipos especializados para la transmisión de video, audio y datos instalados en salas, para conexiones uno a uno o uno a muchos, dependiendo de la capacidad propia de cada equipo.
Plataforma WEBEX	Plataforma de video-comunicación a través de Internet que permite la conexión de hasta 199 participantes en un aula virtual para compartir audio, video y datos.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Calendario de Eventos	Calendario en el cual se registra cada evento que es solicitado por el usuario dentro de la fecha y horario correspondiente.
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Solicitud de Servicio	Es una solicitud formal de un usuario a través de cualquiera de los canales de atención autorizados para recibir un servicio que se encuentre contenido en el Catálogo de Servicios Autorizado.

3.0 Acuerdos y políticas.

3.1. Generales.

- 3.1.1. Con objeto de poder garantizar la atención conforme a los acuerdos y políticas de los servicios que proporciona la CGTI, la Mesa de Servicios será el único punto de contacto mediante el cual los usuarios podrán solicitar el servicio, reportar fallas, quejas y/o sugerencias en el mismo.



CGTI-DRT:D05-01
17/MAR/15

COPIA
NO CONTROLADA

- 3.1.2. De otra manera, cualquier solicitud y/o reporte de falla no realizada a través de la Mesa de Servicios no tiene garantía de cumplimiento en las formas y términos definidos en el presente documento.
- 3.1.3. A toda solicitud de servicio se le asignará un número de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.
- 3.1.4. El servicio no tiene costo directo para el usuario.
- 3.1.5. Las solicitudes deberán ser realizadas con anticipación de 72 horas hábiles a la fecha del evento, de lo contrario NO se garantiza la prestación del servicio en tiempo y forma.
- 3.1.6. El usuario y/o los involucrados podrán en todo momento consultar el estado que guarda una solicitud accediendo a la dirección electrónica <http://mesati.uach.mx> con el usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional de la UACH.
- 3.1.7. La vigencia de los acuerdos y políticas contenidas en el presente documento deberán ser revisadas y en su caso renovado al menos cada doce meses.

3.2. Canales de atención.

- 3.2.1. El servicio podrá ser solicitado a través de los canales y horarios de atención de la Mesa de Servicios autorizados y vigentes.
- 3.2.2. En el caso de registrarse una solicitud por medios no presenciales o telefónicos y fuera del horario de atención de la Mesa de Servicios, la solicitud de servicio será atendida al siguiente día hábil, a partir del cual iniciaran los tiempos para el cumplimiento de los acuerdos del servicio.

3.3. Usuarios y/o solicitantes.

- 3.3.1. El servicio solo se proporciona al personal académico y administrativo de la UACH, el cual deberá acreditarse como usuario mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.

3.4. Propietario del servicio.

El dueño o propietario de la prestación de este servicio es el Administrador de los Servicios de Videoconferencia del Departamento de Redes y Telecomunicaciones.

3.5. Tipos de solicitudes.

- 3.5.1. El usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes de este servicio:
 - 3.5.1.1. Videoconferencia: Solicitud para una conexión de video y audio entre dos o más entidades a través de la plataforma tradicional o la plataforma WEBEX.
 - 3.5.1.2. Capacitación: Solicitud de un curso de capacitación para el manejo de la plataforma WEBEX.
 - 3.5.1.3. Actualización de eventos: Solicitud para agregar, modificar o eliminar eventos previamente registrados dentro del calendario de eventos del Área de Videoconferencias.
 - 3.5.1.4. Grabación: Solicitud para realizar una copia de una o varias sesiones grabadas.
 - 3.5.1.5. Felicitación, información, aclaración de dudas y/o procedimientos y/o sugerencia: Cualquier felicitación, duda, y/o sugerencia relacionada con el servicio recibido.
 - 3.5.1.6. Queja o inconformidad del servicio: Cualquier queja sobre la prestación del servicio.

3.6. Solicitudes de servicio.

- 3.6.1. La Mesa de Servicios deberá registrar la solicitud de servicio y asignar la misma de manera inmediata al Dueño del Servicio de Videoconferencia.

- 3.6.2. Para la prestación del servicio de videoconferencia se llenara el formato de "Solicitud de servicio de videoconferencia" que corresponda de acuerdo a su categoría para el control interno de solicitudes.
- 3.6.3. La prestación del servicio de Videoconferencia dependerá de la disponibilidad que existe en ese momento dentro del Calendario de Eventos, así como la disponibilidad de equipos y personal requeridos para atender la solicitud.
- 3.6.3.1. **Existe disponibilidad:** Se registrara dentro del Calendario de Eventos todas las fechas y horarios solicitados por el usuario.
- 3.6.3.2. **No existe disponibilidad:** Se informará al usuario y a la mesa de servicios la causa que impida que el servicio sea agregado dentro del calendario de eventos.
- 3.6.4. El seguimiento y notificaciones de las solicitudes de servicio se llevaran a cabo conforme a los acuerdos y políticas de la Mesa de Servicios.
- 3.6.5. Los servicios registrados dentro del calendario de eventos se llevarán a cabo conforme la programación del calendario de eventos.
- 3.6.6. Durante el evento de videoconferencia el Analista de segundo nivel permanecerá monitoreando la transmisión, en caso de falla el mismo realizara las acciones necesarias, dentro de las posibilidades físicas y técnicas, para corregir la misma y después registrara la falla en la "Bitácora de Incidentes".

3.7. Requerimientos específicos.

- 3.7.1. En el caso de una solicitud de capacitación, el horario y fechas serán acordadas entre el usuario y el Dueño del servicio de videoconferencias.
- 3.7.2. Las actualizaciones de eventos serán registradas dentro del calendario de eventos.
- 3.7.3. Para la solicitud de grabación, el usuario deberá proporcionar los medios necesarios para proporcionarle una copia de la grabación. Estos medios pueden ser: CD, DVD o dirección de correo electrónico (exclusiva para eventos sobre la plataforma WEBEX).

3.8. Tiempos de respuesta.

- 3.8.1. El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio será en un máximo de 56 horas hábiles a partir de la fecha y hora de asignación de la solicitud al Dueño del Servicio de Videoconferencia.
- 3.8.2. En caso de que el usuario no proporcione la información completa para el registro de su solicitud el tiempo de respuesta se detendrá hasta que el usuario complete la información, una vez que se proporcione la información necesaria los tiempos de respuesta reiniciarán.

3.9. Escalamientos de quejas en el servicio.

En el caso de quejas en la atención del servicio o por el no cumplimiento del presente acuerdo y políticas del servicio, el usuario podrá solicitar el escalamiento de su solicitud al Gestor de la Mesa de Servicios, de no recibir una respuesta satisfactoria podrá también solicitar escalar la solicitud al Coordinador de la CGTI.

4.0 Manejo de excepciones.

- 4.1. **Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica:** En caso de que se presente una situación de extrema contingencia el Dueño del Servicio consultará y acordará con el Jefe del DRT y el Gestor de la mesa de servicios el proceso alternativo a seguir para dar atención a la solicitud de servicio.
- 4.2. **Contingencia o falla de la aplicación de la Mesa de Servicios:** En caso de presentarse una falla en el sistema que soporta la operación de la Mesa de servicios, se podrán utilizar los canales de atención alternos y/o llenar de manera manual el formato de solicitud de servicio; una vez restaurada la funcionalidad del sistema todas las solicitudes recibidas durante el periodo de falla deberán ser registradas junto con su respectivo cierre correspondiente.
- 4.3. **Solicitudes de servicio no resueltas:** En el caso de solicitudes no resueltas conforme a los acuerdos y políticas del servicio, el usuario

además de poder solicitar el registro de una queja, podrá solicitar al Gestor de la Mesa de Servicios en coordinación con el Jefe del DRT la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.

5.0 Responsabilidades.

5.1. Del Usuario.

- 5.1.1. Solicitar el Servicio a través a la Mesa de Servicios de la CGTI.
- 5.1.2. Realizar su solicitud de servicio con anticipación de 72 horas hábiles antes del inicio de su evento.
- 5.1.3. Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
- 5.1.4. Proporcionar una descripción clara de sus requerimientos.
- 5.1.5. Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios y el Dueño del Servicio de Videoconferencia para la atención de su solicitud.
- 5.1.6. Informar con anticipación de cualquier cambio en los requerimientos de su solicitud.
- 5.1.7. Para el uso de las salas de videoconferencia, solicitar las mismas a las entidades correspondientes, ya que el Área de Videoconferencias de la CGTI no cuenta con salas de videoconferencia, solo proporciona el servicio.
- 5.1.8. Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.

5.2. Analistas de primer nivel.

- 5.2.1. Recibir, registrar, transferir la solicitud de servicio al Dueño del Servicio de Videoconferencia y dar seguimiento hasta su consecución de la solicitud de servicio.
- 5.2.2. Informar los acuerdos y políticas del servicio y el estado de las solicitudes de registradas.
- 5.2.3. Aplicar encuestas de satisfacción cuando se requiera.

5.3. Del Área de Videoconferencias.

- 5.3.1. Atender y responder oportunamente las solicitudes de servicio conforme a los presentes acuerdos y políticas.

6.0 Restricciones (exclusiones).

- 6.1. Solicitud de servicios de videoconferencia con software comercial o libre no autorizado por el Área de Videoconferencias.
- 6.2. Solicitud de préstamo salas de videoconferencias.
- 6.3. Solicitudes rechazadas con anterioridad.

7.0 Referencias.

- 7.1. Proceso de Atención a Usuarios
- 7.2. Proceso de Gestión de Incidentes
- 7.3. Proceso de Gestión de Problemas
- 7.4. Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios
- 7.5. Portal Mesa de Servicios ubicada en la dirección <http://mesati.uach.mx>

8.0 Formatos.

- 8.1. Solicitud de Servicio
- 8.2. Solicitud de Servicio de Videoconferencia
- 8.3. Bitácora de Incidentes
- 8.4. Registro de quejas

9.0 Vigencia.

Del: 17 de Marzo del 2015
Al: 17 de Marzo del 2016