



UCSC



PORTAFOLIO DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS



Revisión y Control Histórico de cambios

Fecha de Revisión	Versión	Resumen y puntos modificados	Unidad Responsable
11-10-2012	1.0	Documento inicial que establece una descripción de los servicios de la DSI.	DYSSA, DYSSAE y PT
10-06-2014	2.0	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de Índice de Requerimientos. • Revisión de los servicios por parte de los Jefes de unidad. • Actualización de contenido en servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Red y comunicación de Datos ○ Administración de Servidores Institucionales y Tecnologías Asociadas. ○ Correo Institucional. ○ Soporte Técnico. • Incorporación del Servicio Inteligencia de Negocio (BI). • Incorporación de formularios y contactos en cada requerimiento que puede solicitar un usuario. • Incorporación de Iconografía. 	DYSSA, DYSSAE y PT
22-01-2015	3.0	Eliminación de Requerimiento que puede solicitar el usuario "Activación Aplicación Automail para envío de correos masivos", en Servicio Correo Institucional.	DYSSA, DYSSAE y PT
11-06-2015	4.0	Incorporar de Formulario Solicitud Desarrollo Webservice, en Servicio Desarrollo y Mantenimiento Aplicaciones Institucionales (pág. 17).	DYSSA, DYSSAE y PT
08-09-2015	5.0	Incorporación de nota de pie: "Los dominios institucionales deben ser autorizados por la Dirección de Comunicaciones Y Relaciones Publicas de la UCSC" (pág.10).	DYSSA, DYSSAE y PT
10-06-2017	6.0	Revisión y actualización de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • DYSSA, DYSSAE y PT
05-12-2018	7.0	Actualización formato documento.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de Unidades de la DSI • Coord. Gestión de la Calidad – DSI.
04-12-2019	8.0	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los servicios. • Actualización del Servicios Portal Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de Unidades de la DSI • Coord. Gestión de la Calidad – DSI.



Contenido

- 1. Requerimientos que puede solicitar el usuario 3
- 2. Quiénes somos 4
- 3. Visión 4
- 4. Misión 4
- 5. Servicios Informáticos 5
 - 5.1. Servicio Red y Comunicación de Datos 6
 - 5.1.1. Red Corporativa 6
 - 5.1.2. Red WIFI 7
 - 5.1.3. Telefonía 8
 - 5.2. Servicio Administración de Servidores Institucionales y Tecnologías Asociadas. 10
 - 5.3. Servicio Correo Institucional 12
 - 5.3.1. Correo funcionarios: 12
 - 5.3.2. Correo alumnos: 13
 - 5.4. Servicio Portal Institucional 15
 - 5.5. Servicio Desarrollo y Mantención Aplicaciones Institucionales. 17
 - 5.6. Servicio Soporte Aplicaciones Institucionales. 18
 - 5.7. Servicio Soporte Técnico 19



1. Requerimientos que puede solicitar el usuario

Servicios		Descripción
Red y Comunicación de Datos.	Red Corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de nuevos puntos de red. • Apertura de puertos en el Firewall institucional. • Asignación de rango IP. • Inspección puntos de red.
	Red WIFI.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de red inalámbrica. • Inspección de Access Point.
	Telefonía	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de puntos telefónicos
Administración de Servidores Institucionales y Tecnologías Asociadas.		<ul style="list-style-type: none"> • Creación de dominios institucionales. • Recuperación de información desde respaldos institucionales. • Activación de Hosting para sitios web institucionales. • Administración de base de datos para administradores de sistemas DSI.
Correo Institucional.	Correo Funcionario.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de casilla de correo para funcionarios. • Modificación antecedente de casilla. • Aumento capacidad de la casilla. • Eliminación casilla de correo funcionario.
	Correo Alumnos.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de casilla de correo para alumnos. • Modificación de antecedentes de casilla.
Portal Institucional.		<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de anuncios, encuestas y documentos. • Activación/desactivación de aplicaciones institucionales. • Generación y recuperación de contraseña.
Desarrollo y Mantención Aplicaciones Institucionales		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de requerimiento.
Soporte Aplicaciones Institucionales.		<ul style="list-style-type: none"> • Atención de usuarios por dudas y/o consultas de las aplicaciones institucionales. • Habilitar /Deshabilitar usuarios en las aplicaciones informáticas.
Soporte Técnico.		<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de Software. • Soporte Equipo. • Mantención de equipos.



2. Quiénes somos

La Dirección de Servicios Informáticos (DSI) depende de la Vicerrectoría de Administración y Finanzas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC) y tiene como objetivo estratégico proveer y administrar servicios y tecnologías de información,

adecuados a las necesidades de la comunidad universitaria, apoyando los procesos de enseñanza, investigación y extensión, así como apoyar la gestión académica administrativa, fomentando una cultura tecnológica en el uso eficiente y seguro de los recursos, en concordancia con los valores, principios y filosofía de nuestra Universidad.

3. Visión

Ser una unidad líder, en la administración, desarrollo e integración de las tecnologías de información institucionales, que faciliten el logro de los objetivos de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

4. Misión

Somos una dirección que gestiona y administra en forma eficaz y eficiente los recursos tecnológicos de la información la comunicación (TIC'S), con el fin de facilitar y potenciar el desarrollo de la actividad académica procurando el desarrollo integral de las personas en un clima laboral acogedor.

5. Servicios Informáticos

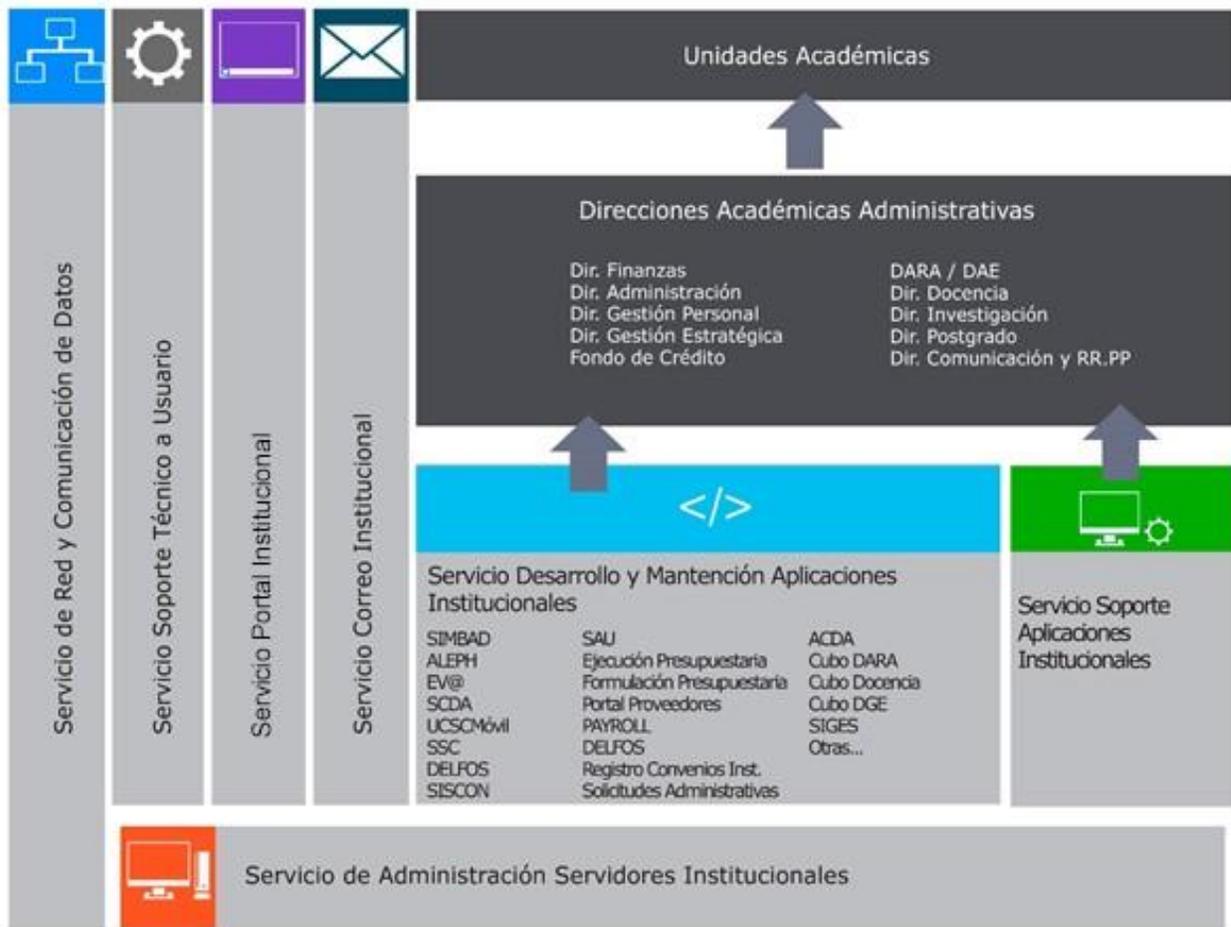


Imagen diseño DSI

5.1. Servicio Red y Comunicación de Datos

El servicio de red y comunicación de datos, consiste en diseñar, mantener y operar los esquemas y equipos de comunicación y transmisión de datos que permiten conformar la red de datos institucional.

Se pueden distinguir dos tipos de redes de datos institucionales:

- Red corporativa
- Red WIFI
- Telefonía

5.1.1. Red Corporativa

Corresponde a la red de datos cableada utilizada para proveer servicios de transmisión de datos lo que permite entre otras cosas: navegación en internet, utilización de sistemas administrativos, acceso a intranet institucional, accesos a impresoras en la red, comunicación de equipos, entre otros.

- **Público objetivo:**
Alumnos, docentes y funcionarios UCSC.
- **Alcance del servicio:**
 - Instalaciones y Mantenimiento de Puntos de Red.
 - Instalaciones y Mantenimiento de Equipos de Red de Datos.
 - Administración equipamiento de red de datos (bloqueos, filtros, seguridad, rendimientos).
 - Configuración, mantenimiento y monitoreo red de datos corporativa.
 - Proveer Servicio de Internet (Ancho de banda Nacional, Ancho de banda Internacional).
- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**
 - Habilitación de nuevos puntos de red: consiste en la instalación y configuración de un punto de red, previa evaluación técnica.
El formulario para solicitar esta actividad es “Formulario Solicitud Servicio Instalación de Cableado Estructurado y Red WIFI”, que puede ser descargado desde la intranet UCSC.
 - Apertura de puertos en el Firewall institucional: consiste en habilitar servicios que están denegados o bloqueados en el firewall institucional previa evaluación de seguridad.
El formulario para solicitar esta actividad es “Formulario Solicitud Servicio Actualización de Firewall”, que puede ser descargado desde la intranet UCSC.
 - Asignación de rango IP: La asignación de rango IP (internet protocolo) corresponde a la entrega de direcciones, permiten que un dispositivo electrónico, generalmente un

computador, se conecte a una red de área local con la finalidad de navegar y acceder a servicios entregados por la institución (intranet, internet, correo, etc.)

El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a plataformas@ucsc.cl.

- **Inspección puntos de red:** La inspección de puntos red corresponde a soporte solicitado por usuarios, los cuales no pueden acceder a la red institucional y por causa de la red de datos UCSC.

El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a plataformas@ucsc.cl o telefónicamente al número 41 - 234 5150.

- **Apoyo o Soporte Externo:**

La DSI cuenta con los soportes externos pertenecientes a las empresas del área de T.I. como son Movistar, EBD, Neosecure, Infocorp, IT Trust, etc.

- **El servicio no contempla:**

El servicio de Red corporativa proveído por la DSI no contempla el soporte a instalaciones no visadas por la unidad de redes de la DSI.

- **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante un requerimiento se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

5.1.2. Red WIFI

Corresponde a la red de datos inalámbrica, habilitada en zonas señalizadas, utilizada para proveer servicios de transmisión de datos lo que permite entre otras cosas: navegación en internet, utilización de sistemas administrativos, acceso a intranet institucional.

- **Público objetivo:**

Alumnos y público en general que cuentan con equipos portátiles tales como, notebook, Smartphone, Tablet, etc.

- **Alcance del servicio:**

- Instalación de nuevos Access Point.
- Administración del Access Point.
- Administración Servicio WIFI.
- Configuración, mantención y monitoreo de la red de datos WIFI.
- Proveer Servicio de Internet (especificar los valores de anchos de banda para la red inalámbrica) (Ancho de banda Nacional, Ancho de banda Internacional).

- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**
 - Habilitación de red inalámbrica: corresponde a la solicitud realizada por un usuario para incorporar irradiar una zona determinada a esta red.
El formulario para solicitar esta actividad es “Formulario Solicitud Servicio Instalacion de Cableado Estructurado y Red WIFI”, que puede ser descargado desde la intranet UCSC.
 - Inspección de Access Point: corresponde al monitoreo presencial y/o remoto de un punto de acceso inalámbrico.
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a plataformas@ucsc.cl o telefónicamente al número 41 - 234 5150.
- **Apoyo o Soporte Externo:**

La DSI cuenta con los soportes externos pertenecientes a las empresas del área T.I. como son Movistar, EBD, Neosecure, Infocorp, IT Trust, etc..
- **El servicio no contempla:**

El servicio de Red Inalámbrica proveído por la DSI no contempla la seguridad física y lógica de los dispositivos inalámbricos conectados a la red WIFI UCSC tales como Notebooks, Netbooks, tablet, Smartphones, (Firewalls, antivirus).
- **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento de “Habilitación de red inalámbrica” se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.
Los tiempos de respuesta ante un requerimiento de “inspección de Acces Point” solicitado vía teléfono o presencial será definido en el momento y comunicado al usuario final, tomando en cuenta para ello la importancia y prioridad que presente dicho requerimiento.

5.1.3. Telefonía

Servicios de telefonía IP, Digital y Análoga institucional de acuerdo a requerimientos de la Dirección de Operaciones.

- **Público objetivo:**

Funcionarios UCSC.
- **Alcance del servicio:**
 - Instalación de puntos telefónicos IP, Digital y análogos.
 - Mantenimiento de puntos telefónicos IP, Digital y análogos.



- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**
 - Instalación o Mantenimiento de puntos telefónicos: la Dirección de Operaciones solicita la instalación y/o mantenimiento de puntos telefónicos IP, Digital y análogos.
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico especialista de soporte de telefonía o al correo electrónico plataformas@ucsc.cl.
- **Apoyo o Soporte Externo:**

La DSI cuenta con los soportes externos pertenecientes a las empresas del área T.I.
- **El servicio no contempla:**

El servicio de Red Inalámbrica proveído por la DSI no contempla la seguridad física y lógica de los dispositivos.
- **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante la solicitud de requerimiento de la Dirección de Operaciones se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

5.2. Servicio Administración de Servidores Institucionales y Tecnologías Asociadas.

El servicio de Administración de Servidores Institucionales y Tecnologías asociadas, consiste en asegurar la disponibilidad y operatividad de las tecnologías (hardware/software) que almacenan y procesan los sistemas informáticos¹ institucionales, así como el respaldo y seguridad de la información institucional.

- **Público objetivo:**
 - Administradores de Sistemas Informáticos Institucionales

- **Alcance del servicio:**
 - Administración Bases de Datos
 - Monitoreo y afinamiento de rendimiento.
 - Monitoreo y afinamiento de plataforma.
 - Organización de estructuras de almacenamiento.
 - Creación de usuarios.
 - Resolución de conflictos.
 - Administración de Sistemas Web
 - Monitoreo y afinamiento de rendimiento
 - Monitoreo y afinamiento de plataforma
 - Resolución de conflictos
 - Administración Respaldo Información
 - Respaldo y recuperación de Bases de Datos
 - Respaldo y recuperación de información de Aplicaciones
 - Monitoreo y afinamiento de plataforma
 - Resolución de conflictos
 - Mantención Infraestructura Tecnológica
 - Mantención y afinamiento de Servidores
 - Mantención y afinamiento de unidades de almacenamiento (Storage o arreglo de discos).
 - Mantención y afinamiento “Storage Área Network” (Red entre Storage y servidores).
 - Mantención y afinamiento Sistemas Operativos de Servidores.

¹ Sistema Informático: conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software que permite almacenar y procesar información.



- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**
 - Creación de dominios institucionales (ejemplo: <http://congresodelmar.ucsc.cl>): permite a los usuarios solicitar la creación de dominios² y que estos sean incorporados en el DNS³ de la universidad.
El formulario para solicitar esta actividad es “**Formulario Solicitud Activación Sitio WEB**”, que puede ser descargado la intranet UCSC.
 - Recuperación de información desde respaldos institucionales permite solicitar a los usuarios autorizados recuperación de información de un periodo determinado.
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a plataformas@ucsc.cl
 - Activación de Hosting para sitios web institucionales permite solicitar a los usuarios asignación de espacio en servidores institucionales para el almacenamiento de sitios web, sujeto a la compatibilidad con la plataforma.
El formulario para solicitar esta actividad es “**Formulario Solicitud Activación Sitio WEB**”, que puede ser descargado desde la intranet UCSC.
 - Administración de base de datos para administradores de sistemas DSI: los administradores de sistemas podrán solicitar crear Bases de Datos para almacenar información de los sistemas institucionales, así como aplicar mejoras a las bases de datos existentes.
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a plataformas@ucsc.cl

- **Apoyo o Soporte Externo:**

La DSI cuenta con los soportes externos pertenecientes a las empresas del área T.I. como son Dell, Nimbus Technology, metalink de Oracle y ZMANDA.

- **El servicio no contempla:**

El servicio de Administración de Servidores Institucionales y Tecnologías asociadas soporte proyectos particulares de las Unidades y/o Facultades.

- **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

² Los dominios institucionales deben ser autorizados por la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Publicas de la UCSC.

³ DNS: Domain Name System, es una base de datos distribuida y jerárquica que almacena información asociada a nombre de dominio en redes como internet.

5.3. Servicio Correo Institucional

El servicio de correo institucional, consiste en proveer correos electrónicos a funcionarios y alumnos de la Institución.

Se pueden distinguir dos tipos de correos institucionales

- Correo funcionarios.
- Correo alumnos.

5.3.1. Correo funcionarios:

Este servicio provee las casillas de correo electrónico para los funcionarios de la Universidad, pudiendo cada uno tener una o más casillas de correo electrónico.

- **Público objetivo:**
Funcionarios de la UCSC.
- **Alcance del servicio:**
 - Mantenimiento de la plataforma de correo.
 - Control de spam en las cuentas de correo.
 - Creación cuentas de correo funcionarios.
 - Eliminación de cuentas de correo funcionarios.
 - Actualización y/o modificación de antecedentes de las cuentas de correos.
- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**
 - Creación de casilla de correo para funcionarios: los Vicerrectores, Directores, Decanos o Secretarios Académicos podrán solicitar la creación de casillas de correo para funcionarios que estén a su cargo.
El formulario para solicitar esta actividad es “**Formulario Solicitud Creación Correo Electronico**”, que puede ser descargado desde la intranet UCSC.
Modificación antecedente de casilla: todo funcionario que tenga una casilla de correo puede solicitar modificar el nombre de su casilla, argumentando el porqué de su solicitud. El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a soporte_dsi@ucsc.cl o telefónicamente al número 41 - 234 5150.
 - Aumento capacidad de la casilla: todo funcionario que tenga una casilla de correo puede solicitar aumento de capacidad de su casilla, argumentando el porqué de su solicitud. El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a soporte_correo@ucsc.cl

- Eliminación casilla de correo funcionario: los Vicerrectores, Directores, Decanos o Secretarios Académicos podrán solicitar la eliminación de casillas de correo para funcionarios que estén a su cargo.
El formulario para solicitar esta actividad es “**Formulario Solicitud Eliminación Correo Electrónico**”, que puede ser descargado desde la intranet UCSC.

- **Apoyo o Soporte Externo**:
La DSI cuenta con los soportes externos pertenecientes a las empresas del área T.I. como son IT-Linux e Intelliwork.

- **El servicio no contempla**:
Respaldo de casillas personales en forma automática, sólo considera respaldo completo de la plataforma para restaurar frente a desastres.

- **SLA del Servicio**:
Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

5.3.2. Correo alumnos:

El servicio provee casillas de correo electrónico a los alumnos de la Universidad en plataforma Google Apps versión educación.

- **Público objetivo**:
Alumnos y ex alumnos de la UCSC.

- **Alcance del servicio**:
 - Mantenimiento de la plataforma de correo
 - Creación cuentas de correo alumnos
 - Eliminación de cuentas de correo alumnos con estado desertor o eliminado
 - Actualización y/o modificación de antecedentes de las cuentas de correos

- **Requerimientos que puede solicitar el usuario**:
 - Creación de casilla de correo para alumnos: Permite la creación de una casilla de correo electrónico a los alumnos de la Universidad.
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a soporte_correo@ucsc.cl
 - Modificación antecedente de casilla: Permite la modificación de antecedentes de una casilla de correo electrónico.



El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a sopORTE_dsi@ucsc.cl o telefónicamente al número 41 - 234 5150.

○ **Apoyo o Soporte Externo:**

La DSI cuenta con el soporte entregado por Google.

● **El servicio no contempla:**

Respaldo de casillas personales.

● **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

5.4. Servicio Portal Institucional

El servicio de Portal Institucional consiste en realizar la gestión sobre esta plataforma con el fin de controlar, integrar, publicar, ordenar y clasificar el acceso a: información, sistemas y/o aplicaciones de la UCSC.

El servicio cuenta con herramientas para: publicar anuncios, encuestas y documentos, activación y desactivación de aplicaciones institucionales, realizar controles de acceso y seguridad, generación y cambio de contraseña.

- **Público objetivo:**
Funcionarios, docentes, alumnos y ex alumnos de la UCSC.

- **Alcance del servicio:**
 - Publicación de anuncios, encuestas, documentos y enlaces
 - Activación y desactivación de aplicaciones institucionales.
 - Generación de nueva contraseña de acceso
 - Recuperación de contraseña de acceso.

- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**
 - Publicación de anuncios: los Vicerrectores, Directores, Decanos, Secretarios Académicos y usuario autorizado podrán solicitar la publicación de anuncios institucionales
El formulario para solicitar esta actividad es “**Formulario Solicitud Publicación en Portal Institucional**”, que puede ser descargado desde el Portal UCSC.
 - Publicación de encuestas: la Unidad de Análisis Institucional de la Dirección de Gestión Estratégica podrá solicitar la publicación de encuestas institucionales
El formulario para solicitar esta actividad es “**Formulario Solicitud Publicación en Portal Institucional**”, que puede ser descargado desde el Portal UCSC.
 - Publicación de documentos: los Vicerrectores, Directores, Decanos, Secretarios Académicos y usuario autorizado podrán solicitar la publicación de documentos institucionales.
El requerimiento debe ser solicitado al correo electrónico a sosporte_dsi@ucsc.cl.
 - Activación/desactivación de aplicaciones institucionales: Director y Jefes de Unidad de la Dirección de Servicios podrán solicitar la activación o desactivación de aplicaciones institucionales en el Portal Institucional.
El requerimiento debe ser solicitado al correo electrónico a sosporte_dsi@ucsc.cl.
 - Generación de nueva contraseña de acceso: Todo usuario podrán solicitar la generación de nueva contraseña de acceso al portal institucional.
El requerimiento debe ser solicitado al correo electrónico a sosporte_dsi@ucsc.cl.
 - Recuperación de contraseña: todos los usuarios pueden realizar la recuperación directamente desde el Portal Institucional UCSC .

- **Apoyo o Soporte Externo:**



- **El servicio no contempla:**

- **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

5.5. Servicio Desarrollo y Mantenimiento Aplicaciones Institucionales.

El Servicio de desarrollo de aplicaciones institucionales consiste en el análisis de un problema o situación inicial, la proposición de una solución de software y su posterior implementación o implantación, así como la puesta en marcha de la solución informática.

El Servicio de Mantenimiento de aplicaciones institucionales consiste en las mejoras y optimización de las aplicaciones institucionales (incluye actividades de corrección y prevención de los defectos).

- **Público objetivo:**
 - Direcciones administrativas de la UCSC.

- **Alcance del servicio:**
 - Análisis evaluación y diagnóstico de requerimiento.
 - Diseño, desarrollo y/o mantenimiento de solución informática.

- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**
 - Solicitud de requerimiento: Los directores, autoridades académicas o jefes de unidades previamente autorizados por sus directores, pueden solicitar desarrollo de aplicaciones y/o mantenimiento a las aplicaciones institucionales existentes.
 - Dependiendo del caso el requerimiento debe ser solicitado a través de:
 - Correo electrónico al Director DSI y/o Jefe de Unidad de Desarrollo de Sistemas.
 - “Formulario Solicitud Desarrollo Webservice”.Los formularios pueden ser descargados desde la intranet UCSC.

- **Apoyo o Soporte Externo:**
 - Empresas externas de software con contrato de soporte y mantenimiento de sistemas.

- **El servicio no contempla:**
 - Desarrollo que no cumplan con factibilidad técnica de acuerdo a indicaciones de las unidades de Plataformas Tecnológicas y Soporte Técnico, Redes y Comunicación de Datos.

- **SLA del Servicio:**
 - Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

5.6. Servicio Soporte Aplicaciones Institucionales.

El servicio de soporte de aplicaciones institucionales consiste en el apoyo a la operación de un determinado sistema institucional, Contempla la carga de datos en forma masiva para ciertos procesos institucionales que lo requieren, así como la habilitación y/o deshabilitación de usuarios en los sistemas institucionales.

- **Público objetivo:**

Direcciones administrativas de la UCSC.

- **Alcance del servicio:**

- Prestar apoyo en el uso y operatoria de las aplicaciones informáticas institucionales
- Realizar carga masiva de datos en procesos que los requieran
- Crear y/o eliminar usuarios en las aplicaciones informáticas según solicitud de personal autorizado para este fin.

- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**

- Atención de usuarios por dudas y/o consultas de las aplicaciones institucionales: el requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a sosporte_dsi@ucsc.cl ó telefónicamente al número 41- 234 5150.
- Habilitar /Deshabilitar usuarios en las aplicaciones informáticas: Actividad exclusiva que pueden solicitar directores o jefes de unidades autorizados previamente, que requieran bloquear o dar accesos a los sistemas que utilizan.
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a sosporte_dsi@ucsc.cl

- **Apoyo o Soporte Externo:**

Empresas externas de software con contrato de soporte y mantención de sistemas.

- **El servicio no contempla:**

Realizar un análisis del dato que se entrega.

- **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento se definirá una vez analizada la solicitud e informado al usuario final.

5.7. Servicio Soporte Técnico

El servicio de soporte técnico consiste en apoyar a los usuarios para resolver cualquier problema que pueda tener con el uso o funcionamiento de dispositivos tecnológicos tales como Computadores, Notebooks, Netbooks, Impresoras, Scanners, (Redes de datos Configuración de Red), Sistemas Operativos, Herramientas de escritorio, Antivirus corporativo, aplicaciones administrativas.

- **Público objetivo:**

Funcionarios de la UCSC que no cuentan en su unidad con encargados de laboratorios de computación.

- **Alcance del servicio:**

- Administración licencias Software Microsoft adscritas al convenio Campus Agreement.
- Renovación tecnológica equipamiento computacional (computadores, impresoras, proyectores).
- Soporte técnico a:
 - Salas multimedia edificio de Biblioteca.
 - Computadores, Impresoras, scanner y datos de unidades sin soporte propio.
 - Salón de Consejo, sala de reunión en Rectoría y auditorios Tecnológicos.

- **Requerimientos que puede solicitar el usuario:**

- Instalación de Software: Los usuarios pueden solicitar la instalación de software institucionales que requieran para realizar sus actividades laborales.
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a soporte@ucsc.cl
- Soporte Equipo: Los usuarios pueden solicitar soporte tanto al software y hardware cuando este no funciona de acuerdo a lo esperado
El requerimiento debe ser solicitado a través de un correo electrónico a soporte@ucsc.cl o telefónicamente al número 41 – 234 5184.
- Mantenimiento de equipos: Los usuarios pueden solicitar la revisión, chequeo y reparación tanto al software y hardware cuando este no funciona de acuerdo a lo esperado.
El requerimiento debe ser solicitado a través de:
 - “Formulario Solicitud Mantenimiento Equipamiento Computacional”, que puede ser descargado desde la intranet UCSC, o
 - Un correo electrónico a soporte@ucsc.cl , o
 - Telefónicamente al número 41 - 2345184.

- **Apoyo o Soporte Externo:**

La DSI cuenta con los soportes externos pertenecientes a las empresas del área T.I.

- **El servicio no contempla:**

El servicio de soporte proveído por la DSI no contempla:



- Instalación y soporte de software no licenciado
- Instalación de software y soporte de hardware no estipulado en el estándar tecnológico descrito en el manual de lineamientos técnico de computo.

- **SLA del Servicio:**

Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un requerimiento de “Mantenimiento de equipos” se definirán una vez diagnosticado el problema, este tiempo será comunicado al usuario final, así como también la entrega de un equipo de reemplazo provisorio.

Los tiempos de respuesta ante un soporte solicitado vía teléfono o presencial serán definidos en el momento y comunicado al usuario final, tomando en cuenta para ello la importancia y prioridad que presente dicho soporte.