

## CATÁLOGO DE SERVICIOS INCIDENTES Y PRIORIDADES

En el área de TIC del Recinto de Grecia se atienden varias actividades relacionadas con tecnología como administración, mantenimiento, solución de problemas técnicos, atención de usuarios, entre otros. En esta sección se enlistan los servicios más relevantes que los usuarios pueden solicitar al área de TIC, con indicaciones y la prioridad de atención.




Tomando en consideración que COBIT 5 y la OCU sugieren la importancia de establecer tiempos de respuesta para poder dar atención a los usuarios, se ha definido una priorización para las actividades.


- **Alta:** solicitudes con una afectación total en el servicio, ya sea interrupción en todo el Recinto de Grecia, para varios usuarios o afectación considerable para un usuario, la atención se debe de dar como máximo a los dos días de realizada la petición.
- **Media:** solicitudes en donde la afectación del servicio sea parcial, son atendidas como máximo en cuatro días en que se realice la solicitud.
- **Baja:** si la solicitud no da una afectación considerable y el usuario puede esperar o si su resolución requiere de mucho tiempo, se atenderán como máximo en ocho días de recibida la petición.
- **Atender en el momento:** son las peticiones solicitadas en la Oficina de TIC y que son rápidas de resolver (en menos de veinte minutos), se atienden de manera inmediata.
- **Dependencia:** este color es agregado en aquellas peticiones en donde hay una dependencia de otra área diferente a la de TIC, que puede hacer que atender la solicitud lleve más tiempo del esperado.




Esta prioridad tiene como objetivo marcar tiempos estimados de respuesta a las solicitudes realizadas, pero pueden variar tomando en consideración aspectos que hagan que la persona de TIC no esté disponible, como reuniones, capacitaciones, resolución de incidentes, atención de personal técnico, vacaciones o incapacidades.





En la tabla 2 se muestra el catálogo de servicio del área de TIC con el nombre del servicio, la descripción, la indicación de cómo solicitar el servicio o aspectos a considerar en la solicitud, así como el respectivo color de la prioridad.




**TABLA 1 CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL ÁREA DE TIC**



Servicio	Descripción	Indicación	
Error de Hardware, que no imposibilite su uso.	Se atienden los problemas que presenten los equipos (computadora, monitor, teclado, mouse, impresora, escáner, teléfono IP. UPS). En caso de necesitar reemplazo está sujeto a la disponibilidad en bodega.	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.	
Error de Hardware, que imposibilite su uso.	Se atienden los problemas que presenten los equipos (computadora, monitor, teclado, mouse, impresora, escáner, teléfono IP. UPS). En caso de necesitar reemplazo está sujeto a la disponibilidad en bodega.	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.	
Solicitud de Hardware	Gestionar, preparar y colocar los equipos solicitados y aprobados por la Dirección según las necesidades del usuario.	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.	
Reporte de Software de uso frecuente.	Resolver o gestionar solución de los problemas que presenten los	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.	

Servicio	Descripción	Indicación	
	<p>diferentes software que los usuarios utilizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema Operativo.</li> <li>○ Ofimática.</li> <li>○ Sistema de Aplicaciones Estudiantiles (SAE)</li> <li>○ Aleph Integrated Library System.</li> <li>○ Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).</li> <li>○ Sistema Web de Fondos de Trabajo.</li> <li>○ Sistema de monitoreo de cámaras.</li> </ul>		
<p>Reporte de Software de uso regular</p>	<p>Resolver o gestionar solución de los problemas que presenten los diferentes software que los usuarios utilizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema para préstamo de equipo audiovisual.</li> <li>○ Programas para equipos del Laboratorio de Química, Biología y Física.</li> <li>○ Programas especiales para las clases en laboratorios de informática.</li> <li>○ Sistema de antivirus.</li> <li>○ Actualizaciones de Windows.</li> </ul>	<p>Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.</p>	


Servicio	Descripción	Indicación	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistemas básicos (reproductor de imágenes, audio, video, lector de pdf entre otros).</li> </ul>		
Solicitud de Software	Se atiende la instalación del software que el usuario justifique, ya sea de software libre, privado en caso de contar con licencia o de ser necesario y justificable se tramita la solicitud ante la Comisión de Equipamiento.	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.	
Previstas de red	Gestionar la instalación de prevista de conexión a red donde el usuario desee conectar su equipo, según las posibilidades del espacio y de si existe disponibilidad de puertos en el cuarto de comunicación respectivo. En caso de ser una o dos previstas se coordina con el área de Mantenimiento del Recinto, en caso de ser más se tramita con el Centro de Informática.	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.	
Configuración de acceso inalámbrico para dispositivos (computadoras portátiles,	Ayuda en la configuración de dispositivos móviles y computadoras portátiles con las credenciales institucionales y parámetros requeridos, para facilitar el acceso a la red inalámbrica de la UCR	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.  Solicitar ayuda en la oficina de TIC.	





Servicio	Descripción	Indicación	
teléfonos, tabletas).		Seguir las guías de <a href="http://ci.ucr.ac.cr/auri">ci.ucr.ac.cr/auri</a> , según el sistema operativo.	
Revisión de redes inalámbricas	Gestionar y solucionar averías de red inalámbrica y gestionar en el CI su re-configuración o reemplazo del equipo de ser necesario.	Hacer la solicitud en el sistema de tickets.	
Teléfono IP	Se revisan los dispositivos de telefonía IP y se gestionan con el CI las solicitudes de colocación de estos equipos o de cambios en la configuración.	Hacer la solicitud en el sistema de tickets.	
Respaldo de Información	Los usuarios a los que se les ha asignado una computadora pueden solicitar el respaldo de la información institucional, la cual es almacenada en medios extraíbles y resguardada.	Hacer la solicitud en el sistema de tickets.	
Recuperación de Información	Los usuarios que han solicitado respaldos pueden pedir la recuperación de información que está resguardada en medios extraíbles.	Hacer la solicitud en el sistema de tickets.	

Servicio	Descripción	Indicación	
Página Web	La página web del Recinto está diseñada para que varias personas puedan subir contenido, en caso de necesitar ayuda o no contar con los permisos para agregar información a la página, en el área de informática se brinda la colaboración.	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.	
Publicaciones en Facebook	Este servicio se brinda en conjunto con la biblioteca, se hacen publicaciones en Facebook de actividades institucionales, también se toman fotografías en caso de ser necesario. El servicio se debe solicitar con 8 días mínimo de anticipación a la actividad.	Enviar un correo a la encargada de TIC y al correo departamental de la Biblioteca.	
Solicitud de laboratorio de informática	Se debe verificar la disponibilidad de espacio en los laboratorios y hacer la solicitud con mínimo tres días de anticipación.	Hacer la solicitud en el sistema de tiquetes.  Indicar: fecha, hora inicio y hora de fin, persona responsable, nombre de la actividad, cantidad de personas.	

Servicio	Descripción	Indicación	
Solicitud de instalación de software en laboratorio de informática	Los laboratorios son preparados una vez al año con el software necesario para los cursos y las necesidades de los usuarios, en caso de necesitar un software libre o privado del cual se tenga licencia, se debe de solicitar con mínimo 8 días de anticipación.	Hacer la solicitud en el sistema de tickets.	
Cámaras de seguridad	En caso de fallo en alguna cámara de seguridad se hacen las pruebas necesarias de conexión y si el problema persiste se coordina con la Oficina de Seguridad y Tránsito la revisión técnica.	Hacer la solicitud en el sistema de tickets.	

Además de la lista de servicio que los usuarios pueden solicitar, también es importante identificar aquellos incidentes que requieren de una atención inmediata, porque afecta a varias personas o servicios críticos de la UCR Recinto de Grecia.

Servicio	Descripción	Indicación	
Internet	Problema con el servicio de Internet que afecte uno de los edificios o varios de ellos. Se hacen las revisiones necesarias para restablecer el servicio y si el problema no se puede solucionar localmente, se hace el reporte al Centro de Informática o al ICE, según sea el caso.	Hacer el reporte inmediato al área de TIC mediante llamada telefónica.	

Servicio	Descripción	Indicación	
Cámaras de Seguridad	Cuando se da el fallo en varias cámaras de seguridad o en el sistema de monitoreo, se debe hacer la revisión respectiva y en caso de no lograr restablecer el servicio, gestionar con seguridad y tránsito la respectiva revisión.	Hacer el reporte al área de TIC mediante llamada telefónica o personalmente, así como en el sistema de tickets.	
Laboratorios de Informática	Los laboratorios de Informática deben de estar en las mejores condiciones para que las clases no sufran interrupciones, en caso de presentar un problema en varios equipos o en el software se debe atender lo antes posible.	Hacer el reporte de inmediato al área de TIC mediante llamada telefónica o personalmente, así como en el sistema de tickets.	
Telefonía IP	Si el servicio de telefonía IP se ve afectado en un edificio o en todo el Recinto, debe ser reportado al Centro de Informática para su pronta solución.	Hacer el reporte de inmediato al área de TIC y en el sistema de tickets.	
Página Web	La página web del Recinto brinda información de interés a la comunidad universitaria, en caso de presentar problemas se debe restablecer el servicio lo antes posible resolviendo el incidente o restaurando el último respaldo	Hacer el reporte de inmediato al área de TIC.	



Servicio	Descripción	Indicación	
	realizado. La página web del Recinto está alojada en un servidor virtual a cargo del área de TIC del Recinto de San Ramón, por lo que puede haber una dependencia en la solución del incidente.		