
 Cruz Roja Colombiana	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	Código: UN-EDU-DO(002)
		Versión: 1.0
Fecha de Elaboración: 27 de septiembre de 2016	Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana	Revisó: Gloria Marlene Vásquez R. Jefe Departamento de Sistemas
Fecha de Publicación: Octubre de 2016	Elaborado por: Erick Alejandro Wilches Contreras Administrador y Diseñador Aula Virtual	Aprobó: Educación Nacional

Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Responsabilidades.....	2
4.1 Usuario.....	2
4.2 Administrador Aula Virtual.....	2
4.3 Departamento de sistemas.....	3
4.4 Proveedor externo (CALIPSO).....	3
5. Solicitud de Soporte al Campus Virtual.....	4
6. Tabla de nivel de atención y formato de la solicitud.....	4
6.1 Tabla de nivel de atención de la solicitud.....	4
6.2 Formato de solicitud.....	5
7. Método.....	6
7. Diagrama de Flujo.....	7

 Cruz Roja Colombiana	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	Código: UN-EDU-DO(002)
		Versión: 1.0
Fecha de Elaboración: 27 de septiembre de 2016	Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana	Revisó: Gloria Marlene Vásquez R. Jefe Departamento de Sistemas
Fecha de Publicación: Octubre de 2016	Elaborado por: Erick Alejandro Wilches Contreras Administrador y Diseñador Aula Virtual	Aprobó: Educación Nacional

1. Introducción.

Este documento define los parámetros de calidad en la prestación de soporte en el Campus Virtual para todos los usuarios, detallando el procedimiento asociado a la solicitud y atención de la Mesa de ayuda del ambiente virtual de aprendizaje de la Cruz Roja Colombiana.

2. Objetivo.

Establecer los canales y actividades necesarias para brindar soporte a los usuarios del ambiente virtual de la Cruz Roja Colombiana.

3. Alcance.

Todos los usuarios, estudiantes, profesores y directivos internos y externos que hagan parte del Campus Virtual de la Cruz Roja Colombiana.


4. Responsabilidades.

4.1 Usuario

- Solicitar soporte mediante los medios y horarios establecidos.
- Realizar solo una solicitud por problema o inconveniente mediante la mesa de ayuda y los formatos establecidos.
- Esperar respuesta a su solicitud de acuerdo la tabla de nivel de atención de la solicitud.

4.2 Administrador Aula Virtual

- Ofrecer soporte técnico y de uso sobre la plataforma Moodle en los horarios establecidos a través de los siguientes medios:
- Manuales de uso de la plataforma dispuestos para el estudiante, tutor y editor.
- Curso Moodle en línea para estudiantes y profesores, donde pueden hacer pruebas en el funcionamiento de la plataforma, según su rol en la misma.

 Cruz Roja Colombiana	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	Código: UN-EDU-DO(002)
		Versión: 1.0
Fecha de Elaboración: 27 de septiembre de 2016	Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana	Revisó: Gloria Marlene Vásquez R. Jefe Departamento de Sistemas
Fecha de Publicación: Octubre de 2016	Elaborado por: Erick Alejandro Wilches Contreras Administrador y Diseñador Aula Virtual	Aprobó: Educación Nacional


- Información en línea con enlaces a preguntas y respuestas frecuentes, especificaciones técnicas y software requerido para un mejor desempeño al interactuar con el ambiente virtual.
- Mesa de Ayuda: Los usuarios reportan los incidentes enviando las capturas de pantalla y los detalles. Dependiendo de los inconvenientes (mesadeayuda.crc.edu.co).
- Reportar los errores de conectividad y caídas del servidor al departamento de sistemas.
- Gestionar y solicitar la instalación y actualización de servicios en los servidores
- Administrar los accesos, cuentas de usuario de cada uno de los usuarios a través de solicitud escrita recibida exclusivamente por la Dirección Nacional de Docencia.

4.3 Departamento de sistemas

- Recibir, gestionar y hacer seguimiento a las solicitudes técnicas con respecto a los servicios y al esquema de disponibilidad de los servidores en un tiempo determinado.
- Realizar el apoyo, soporte y mantenimiento técnico que requiera el óptimo funcionamiento del Campus Virtual y mesa de ayuda.
- Ofrecer apoyo en la implementación de servicios adicionales al Campus Virtual, como sesiones de chat y videoconferencias con software de terceros, sesiones de pruebas de concurrencia y otros.
- Las demás que así se consideren.

4.4 Proveedor externo (CALIPSO)

- Los definidos en el contrato entre la Cruz Roja Colombiana y el proveedor actual (Calipso)
- Ofrecer restauración de copias de seguridad del ambiente virtual.
- Ofrecer un sistema de reportes del servidor
- Ofrecer respaldo a actualizaciones en las versiones de las bases de datos, servidor web, PHP, SMTP y otros servicios instalados en la arquitectura de los servidores del Aula Virtual.
- Ofrecer soporte técnico especializado.
- Ofrecer la disponibilidad en el servicio y reportar las caídas de los servidores.
- Ofrecer un esquema de proyección real sobre los futuros usuarios estimados. (más de 100.000 para el próximo año).

 Cruz Roja Colombiana	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	Código: UN-EDU-DO(002)
		Versión: 1.0
Fecha de Elaboración: 27 de septiembre de 2016	Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana	Revisó: Gloria Marlene Vásquez R. Jefe Departamento de Sistemas
Fecha de Publicación: Octubre de 2016	Elaborado por: Erick Alejandro Wilches Contreras Administrador y Diseñador Aula Virtual	Aprobó: Educación Nacional

5. Solicitud de Soporte al Campus Virtual.

Los usuarios pueden solicitar soporte de lunes a viernes: 8:00 - 12:00 y 13:00 - 16:00 para comunicación telefónica, mediante aplicativo de mesa de ayuda 24/7(mesadeayuda.crc.edu.co), teniendo en cuenta que la respuesta a su solicitud se realizará según la tabla de nivel de atención de la solicitud.

6. Tabla de nivel de atención y formato de la solicitud.

6.1 Tabla de nivel de atención de la solicitud

Para un soporte a usuarios más oportuno se crea la tabla de nivel de atención del usuario para dar respuesta a las solicitudes enviadas.

PRIORIDAD	BAJA NORMAL	MEDIA-ALTA	ALTA - URGENTE
Severidad	Impedimento para el trabajo de los usuarios individuales y existe una solución aceptable.	Interrupción del trabajo de los usuarios individuales y no existe una solución aceptable	Interrupción de procesos críticos que afectan a muchos usuarios y no existe una solución.
Urgencia	El cliente no necesita una resolución inmediata	El usuario necesita una resolución inmediata	El usuario necesita una resolución inmediata.
TIEMPOS			
Tiempo de Asignación en un máximo de:	2 Horas	1 Hora	1 Hora
Resuelto en un máximo de:	1 a 24 Horas	1 a 12 Horas	1 a 8 Horas



 Cruz Roja Colombiana	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	Código: UN-EDU-DO(002)
		Versión: 1.0
Fecha de Elaboración: 27 de septiembre de 2016	Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana	Revisó: Gloria Marlene Vásquez R. Jefe Departamento de Sistemas
Fecha de Publicación: Octubre de 2016	Elaborado por: Erick Alejandro Wilches Contreras Administrador y Diseñador Aula Virtual	Aprobó: Educación Nacional

Tabla de aplicación a inconvenientes.

Inconvenientes	Prioridad	Tiempo de respuesta	Tratamiento
Olvido de datos de ingreso, como nombre de usuario y contraseña	Baja - Normal	1 a 24 Horas	Se puede solicitar restablecer y recordar el usuario y la contraseña mediante las opciones de reenvío de credenciales del ambiente virtual.
No llegan los mensajes de confirmación a mi correo electrónico.	Baja - Normal	1 a 24 Horas	Mal registrado el correo electrónico, o fallas de la recepción. Los mensajes salientes se suelen marcar como SPAM o bandeja de no deseados.
No puedo matricularme a los cursos ofertados	Media - Alta	1 a 12 Horas	Verificación de perfil y roles de usuario.
No puedo acceder servidor caído	Alta - Urgente	1 a 8 Horas	Tiempo de respuesta estimado según daño en el servidor y recuperación de información.

6.2 Formato de solicitud


1. Incluir nombre de la institución o empresa a la cual pertenece.
2. Nombres y apellidos completos
3. Correo electrónico o usuario con el cual realizó la inscripción al ambiente virtual.
4. Realizar una descripción detallada de su requerimiento adjuntando una captura de pantalla en los casos que sea necesario.
5. Referir un número telefónico y correo de contacto.
6. Identificar la ciudad y país desde donde se realiza la solicitud.

 Cruz Roja Colombiana	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	Código: UN-EDU-DO(002)
		Versión: 1.0
Fecha de Elaboración: 27 de septiembre de 2016	Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana	Revisó: Gloria Marlene Vásquez R. Jefe Departamento de Sistemas
Fecha de Publicación: Octubre de 2016	Elaborado por: Erick Alejandro Wilches Contreras Administrador y Diseñador Aula Virtual	Aprobó: Educación Nacional

7. Método.

Actividades de soporte.

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Realiza solicitud de servicio de soporte
2	Administrador Aula Virtual	Solicita información sobre el soporte al usuario mediante formato de solicitud. Se realiza el soporte en primera línea al usuario. En caso de una eventualidad se escala servicio a departamento de sistemas.
3	Departamento de sistemas	Recibir, gestionar y hacer seguimiento a las solicitudes técnicas con respecto a los servicios y al esquema de disponibilidad de los servidores en un tiempo determinado. En caso de una eventualidad se escala servicio a Proveedor externo.
4	Proveedor externo (CALIPSO)	Ofrecer soporte técnico especializado, dando solución a los inconvenientes presentados.

 Cruz Roja Colombiana	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA	Código: UN-EDU-DO(002)
		Versión: 1.0
Fecha de Elaboración: 27 de septiembre de 2016	Acuerdo de niveles de servicio para el Campus Virtual Cruz Roja Colombiana	Revisó: Gloria Marlene Vásquez R. Jefe Departamento de Sistemas
Fecha de Publicación: Octubre de 2016	Elaborado por: Erick Alejandro Wilches Contreras Administrador y Diseñador Aula Virtual	Aprobó: Educación Nacional

7. Diagrama de Flujo.

