



Escuela Politécnica Nacional
Dirección de Gestión de la Información y
Procesos




CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dirección de Gestión de la Información y Procesos

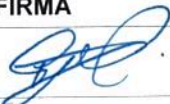
12 DE JULIO DE 2016

✓


1 Elaborado por:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Sandra Sarango	Especialista Técnico 1	

2 Revisado por:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Pablo Ortiz	Especialista Técnico 1	

3 Aprobado por:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Msc. Roberto Andrade	Director DGIP	

4 HOJA DEL ESTADO DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM	ASPECTO CAMBIADO	RAZONES	PERSONA QUE SOLICITÓ EL CAMBIO
01					

5 Lista de Distribución

La edición se realizará en formato digital, colocándolo en la Carpeta Pública de Manuales y Procedimientos Institucionales del Área de Operaciones y Mesa Servicio. La versión en físico será encuadernada, a fin de que permita realizar la sustitución de las páginas cuando ocurran revisiones y modificaciones.

Recibirán un ejemplar completo del Catálogo:

- El Director de la DGIP

Las demás áreas podrán tener acceso al Manual a través de la Carpeta Pública de la Institución.

Los miembros del Área de Operaciones y Mesa de Servicio recibirán la información mediante correo electrónico, las mismas que deberán ser revisadas.





CATÁLOGO DE SERVICIOS

Título: MATRIZ DE SERVICIOS
Actividad: Diseño de matriz
Fecha: lunes, julio 11, 2016

Matriz Versión 1.0	
Responsables	Empresa
Gabriel Andrade M	Consultor

	IMPACTO		
	Bajo	Medio	Alto
Urgente	Normal	Alto	Crítica
Alto	Normal	Alto	Alto
Normal	Normal	Normal	Normal

URGENCIA

PRIORIDAD SOPORTE	
Normal	16h
Alta	8h
Crítica	2h

PRIORIDAD REQUERIMIENTOS	
Normal	24h
Alta	12h
Crítica	4h

Bajo No afecta al funcionamiento operativo y no implica riesgo en corto plazo
 Medio Afecta al funcionamiento operativo e implica un riesgo en el corto plazo, evento que no puede diferir su atención
 Alto Afecta al funcionamiento operativo general impidiendo la operación normal y generando un riesgo muy alto de manera inmediata

IMPACTO

Normal El usuario se encuentra trabajando o requiere algo para su trabajo o puede laborar temporalmente con medidas alternativas
 Alto El usuario requiere atención rápida, ya que su actividad puede detenerse en corto plazo
 Urgente El usuario esta impedido de realizar sus actividades y requiere su atención inmediata

URGENCIA





CATÁLOGO DE SERVICIOS

Matriz Versión
1.0

Título:	MATRIZ DE SERVICIOS
Actividad	Diseño de matriz
Fecha:	lunes, julio 11, 2016

Servicio Principal	Servicio Operativo	Servicio de Apoyo	Descripción	Tipo	Responsable	Prioridad Predeterminada	Fiabilidad - MTTR	% Resolución comprometida	G. Cambios	SLA Predeterminado
SOPORTE										
<p>Aplica cuando un servicio tecnológico está detenido o degradado en su funcionamiento. Generalmente como ejemplo es cuando un sistema no funciona.</p> <p>I</p> <p>Se refiere al soporte relacionado a manejo de errores, inoperatividad o degradación de rendimiento de los sistemas aplicativos vigentes</p>										
APLICATIVOS										
		SII - SAEW	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - SAEW		Monica Jativa	Normal		90%	SI	
		SII - Facturación	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Facturación		Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
		SII - Talento Humano	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Talento Humano		Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
		SII - Sisiab	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Sisiab		Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
		SII - Gestor de Espacios	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Gestor de Espacios		Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
		SII - Voto Electronico	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Voto Electronico		Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
		SII - Alumni	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Alumni		Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
		SII - Atención Médica	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Polimed		Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	

CATÁLOGO DE SERVICIOS

SII - Convenios	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del SII - Convenios	Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
SII - InvestigaciónEPN	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad SII-InvestigaciónEPN	Geovanna Saltos					
Quipux	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del Quipux	Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
Aulas Virtuales	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del aplicativo Aulas Virtuales	Monica Jativa	Normal		90%	SI	
Portales	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del aplicativo Portales. Este servicio no contempla la responsabilidad sobre el contenido publicado por el usuario, ni los respaldos de información sobre dichos contenidos.	Eduardo Romero	Normal		90%	SI	
Software Academico	Se refiere a las actividades de soporte en lo que se refiere a errores que impidan el manejo del sistema, el software preprobado por la DGIP se lo denominará: "Listado de preprobados" y no se brindará soporte a sistema alguno fuera del listado en mención	Sandra Sarango	Normal		90%	SI	
Portal EPN	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del aplicativo PortalEPN. Este servicio no contempla la responsabilidad sobre el contenido publicado por el usuario, ni los respaldos de información sobre dichos contenidos.	Eduardo Romero	Critico		90%	SI	
Sistema Antiplagio	Se refiere a las actividades relacionadas al soporte de reseteo de contraseñas y fallas de la plataforma.	Pablo Ortiz	Normal		90%	SI	
Bibliotecas Virtuales	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo, en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad de las Bibliotecas Virtuales. Este servicio no contempla la responsabilidad sobre el contenido publicado por el usuario, ni los respaldos de información sobre dichos contenidos.	Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
Repositorio DSPACE	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad Repositorio Dspace	Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	
Sistema Integrado de Bibliotecas Koha	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del aplicativo Biblioteca Koha	Geovanna Saltos	Normal		90%	SI	



[Handwritten signature]

CATÁLOGO DE SERVICIOS

	Repositorios Institucionales (Alfresco)	Motor de Encuestas	Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad Repositorio Alfresco	Geovanna Salto	Normal	90%	SI
			Se refiere a las actividades relacionadas con el soporte del aplicativo en lo que respecta al manejo de errores y la inoperatividad del Motor de Encuesta	Geovanna Salto	Normal	90%	SI
COMUNICACIONES							
	Correo Electronico		Se refiere a las actividades relacionadas con el reestablecimiento de contraseñas para el acceso al correo electronico y los problemas que se pueden presentar en el buzón de correo.	Edison Jimenez	Normal	90%	NO
	Telefonia IP		Se refiere a las actividades relacionadas al reestablecimiento de comunicaciones de la Telefonía IP	Juan Carlos Basti	Critico	90%	NO
	Internet		Se refiere a las actividades relacionadas al reestablecimiento de comunicaciones de Internet	Juan Carlos Proa	Critico	90%	NO
EQUIPOS							
	Equipos de Computo		Se refiere a las actividades de soporte dirigido al usuario en cuanto a la operatividad de PCs y Laptops.	William Chavez	Normal	90%	NO
	Impresoras y Escaner		Se refiere a las actividades de soporte dirigido al usuario en cuanto a la operatividad de impresoras y Escaners	William Nacimba	Normal	90%	NO
	Proyectores		Se refiere a las actividades de soporte dirigido al usuario en cuanto a la operatividad los Projectores	William Nacimba	Normal	90%	NO
EQUIPAMIENTO							
Aplica cuando un usuario requiere algo, sin que esto implique que el servicio se encuentre inoperativo o degradado en su funcionamiento, generalmente algo para su trabajo.							
USUARIOS							
Se refiere a las actividades relacionadas a las altas, modificación y bajas de usuarios de red y buzón de correo electrónico							
	Creacion de Usuarios		Se refiere a la atención de requerimientos para la creación de usuarios en el Directorio Activo de Windows, Buzon de Correo Electronico, Instalacion del Listado de de software preaprobado, aplicativos institucionales y acceso a internet en funcion a las politicas institucionales. Este servicio es brindado exclusivamente para Talento Humano	Daniel Hidalgo	Normal	90%	NO



CATÁLOGO DE SERVICIOS

Modificación de Usuarios	Se refiere a la atención de requerimientos para la modificación de usuarios en el Directorio Activo de Windows, modificación del alias en el Buzon de Correo Electrónico, instalación del Listado de de software preaprobado, aplicativos institucionales y acceso a Internet en función a las políticas institucionales. Este servicio es brindado exclusivamente para Talento Humano	Daniel Hidalgo	Normal		90%	NO	
Eliminación de Usuarios	Se refiere a la atención de requerimientos para la eliminación de usuarios en el Directorio Activo de Windows, Buzon de Correo Electrónico, aplicativos del Listado de software preaprobado, aplicativos institucionales y acceso a Internet en función a las políticas institucionales. Este servicio es brindado exclusivamente para Talento Humano	Daniel Hidalgo	Normal		90%	NO	
EQUIPOS							
Analisis de Equipos Tecnológicos para ejecución de proyectos	Se refiere a las actividades relacionadas a atender requerimientos de analisis para la adquisición de equipos (Laptop,desktop,impresora,proyectors) destinado para proyectos de investigación	Wilson Delgado	Normal		90%	NO	Normal de 80h
Analisis Adquisición de Software Academico	Se refiere a las actividades relacionadas a atender requerimientos de analisis para la adquisición de software academico y porteriormente la entrega de Terminos de Referencia.	Sandra Sarango	Normal		90%	NO	Normal de 80h
Configuración de Equipos	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de configuración de equipos PCs y Laptop antes de la entrega a los usuarios finales	Wilson Delgado	Normal		90%	NO	
Configuración Impresoras y Escaner	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de configuración de equipos Impresoras y Laptops antes de la entrega a los usuarios finales	Wilson Delgado	Normal		90%	NO	
Configuración Telefonos IP	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de configuración de equipos de Telefonía IP antes de la entrega a los usuarios finales	Juan Carlos Bastidas	Normal		90%	NO	
Configuración Software	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de configuración de software academico antes de la entrega a los usuarios finales	Alejandro Medrano	Normal		90%	NO	
Configuración Comunicaciones	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de configuración de equipos de comunicación Switches y Access Point antes de la entrega a los usuarios finales	Christian Loza	Normal		90%	NO	
CONECTIVIDAD							
D Se refiere a las actividades para el establecimiento de enlaces de datos y comunicación entre							

(Handwritten signature)



CATÁLOGO DE SERVICIOS

				Valeria Velastegui	Normal		90%	SI	
Apertura de puertos de conectividad	Se refiere a las actividades relacionadas a la apertura puertos en el firewall administrado por la DGIP, así como también las asignaciones de IP publicas a equipos.				Normal		90%	SI	
Creacion de Dominios	Se refiere a las actividades para atender requerimientos relacionados con la configuración de DNS y para habilitar Dominios y Subdominios			Edison Jimenez	Normal		90%	NO	
Cableado Estructurado	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de instalacion de puntos de red, y certificación de puntos de red en las instalacion de la EPN			Alejandro Medrano	Normal		90%	NO	
Red Inalambrica	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de configuración de acceso a la red inalámbrica de la EPN de dispositivos Smartphones, Tablets y Laptops del personal administrativo y docente de la EPN.			Christian Loza	Alto		90%	NO	
Red Avanzada	Se refiere a las actividades para atender requerimientos relacionados con la otorgamiento de acceso unico a red avanzada CEDIA			Juan Carlos Proaño	Normal		90%	NO	
INFORMACION									
Reportes Gerenciales	Se refiere a los requerimientos de informacion de usuarios finales de los aplicativos								
Reportes Normativos	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de entrega de informacion estadistica del Sistema Integrado de Informacion a las autoridades EPN			Geovanna Saltos	Alto		90%	NO	
Reportes	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de entrega de informacion estadistica para los entes de control (CEAACES, CES, SENESCYT)			Geovanna Saltos	Alto		90%	NO	
	Se refiere a las actividades para atender requerimientos de entrega de informacion general de Sistema Integrado de Informacion, en base al esquema de clasificacion de la informacion			Geovanna Saltos	Normal		90%	NO	
COMUNICACIONES									
Videokonferencia	Se refiere a los requerimientos relacionados para atender a las actividades de comunicacion institucional y plataformas de la EPN								
Hosting Aplicaciones	Se refiere a las actividades relacionadas a atender las peticiones sobre el establecimiento de paginas web o aplicaciones.			Daniel Hidalgo	Normal		90%	NO	
Streaming	Se refiere a las actividades relacionadas a atender las peticiones sobre el establecimiento de streaming			Edison Jimenez	Normal		90%	NO	
				Christian Loza	Normal		90%	NO	



CATÁLOGO DE SERVICIOS

Código: EPN-DGIP-OP-01-CAT

Versión: 1.0

1

Matriz Versión Form. ITP04-MG01 1.0

Título: MATRIZ DE SERVICIOS
Actividad: Diseño General
Fecha: lunes, julio 11, 2016

Responsables		Empresa
Gabriel Andrade M.	Consultor	

Horario	Normal	Emergencia	Lic. Analistas
08:00 - 17:00	Lunes a Viernes		

Handwritten signature and initials in blue ink.