

## Descripción del servicio

<b>NOMBRE:</b> Google Apps for Education	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
<b>COORDINACIÓN</b>	Coordinación General de Plataforma Tecnológica

<b>PROPIETARIO</b>	Coordinación General de Plataforma Tecnológica
<b>CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Funcionarios</li> <li>● Docentes</li> <li>● Estudiantes</li> <li>● Egresados</li> </ul>
<b>SLA (acuerdos de niveles de servicio)</b>	<p>Implementar, administrar y auditar las aplicaciones de Google Apps a las que tiene derecho de uso la Universidad por medio del convenio con instituciones educativas, para su aprovechamiento por parte de la comunidad institucional.</p> <p>Para la Universidad, Google Apps es accesible desde cualquier parte del mundo con conexión a Internet, con las garantías de privacidad de la información ofrecidas en el contrato del convenio con instituciones de educación.</p> <p>Las <i>apps</i> habilitadas accesibles a todos los usuarios registrados para el dominio ucentral.edu.co son Gmail, Calendar, Classroom, Drive, Talk/Hangouts y Groups.</p> <p>Las <i>apps</i> Google+, AdWords, Analytics, Developers Console, Payment y YouTube están activas solo para determinadas cuentas del dominio ucentral.edu.co.</p> <p>A la consola de administración de Google Apps solo puede acceder la Coordinación General de Plataforma Tecnológica. La consola sirve para aprovisionar cuentas manualmente; activar, desactivar o configurar servicios; generar informes de uso y auditoría de las cuentas existentes y delegar funciones a administradores del servicio.</p> <p>El aprovisionamiento de las nuevas cuentas del dominio ucentral.edu.co en el servicio se realiza de manera automatizada por medio de interfaces desarrolladas para usar las API de Google.</p> <p>Existen grupos de tipo lista de correo electrónico para el envío de mensajes masivos a la comunidad institucional;</p>

	<p>dichos grupos son gestionados por primera línea mediante la interfaz desarrollada que usa las API de Google para su actualización periódica.</p> <p>El servicio está disponible 24/7 desde Internet. El proveedor garantiza un 99.9 % de la disponibilidad. Las incidencias se gestionan según el procedimiento detallado en <a href="https://support.google.com/a/answer/1047213?hl=es">https://support.google.com/a/answer/1047213?hl=es</a></p>
<b>HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<p>De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.</p> <p>Presencialmente</p> <p>Otros horarios: sábados, domingos y festivos, disponibilidad remota</p>
<b>CONTACTOS</b>	<p>Correo: <a href="mailto:soportesistemas@ucentral.edu.co">soportesistemas@ucentral.edu.co</a></p> <p>Ext.: 2601</p>
<b>NIVELES DE ESCALAMIENTO</b>	<p>Primera línea (mesa de ayuda)</p> <p>Prioridad 1: coordinador general de Plataforma</p> <p>Prioridad 2: soporte Google</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	