

Descripción del servicio

NOMBRE: Gestión de cuentas de usuario de aplicativos institucionales		VERSIÓN: 2.0
COORDINACIÓN	Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información	
PROPIETARIO	Coordinación de Análisis y Diseño de Sistemas de Información Auxiliares de primera línea de TI	
CLIENTE	<p>Cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Funcionarios administrativos ● Docentes <p>Cliente externo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes ● Egresados 	
SLA (acuerdos de niveles de servicio)	<p>Tiempo máximo de prestación del servicio: No superior a cinco días hábiles (1 día hábil = 10 horas = 600 minutos)</p> <p>Servicios: Creación, desactivación, restablecimiento de contraseñas y perfiles de funcionarios administrativos, docentes y estudiantes en los aplicativos de uso institucional</p>	
HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábados de 9:00 a. m. a 12:00 m.</p> <p>Las solicitudes vía web pueden realizarse las 24 horas al día durante los 7 días de la semana.</p>	
CONTACTOS	<p>Internos primera línea Correo: Soportesistemas@ucentral.edu.co Ext.: 2601</p>	

NIVELES DE ESCALAMIENTO	<ol style="list-style-type: none">1. Mesa de ayuda primera línea2. Auxiliar primera línea3. Autorizadores4. Líderes funcionales
OBSERVACIONES	