

Ficha descripción del servicio

Nombre: Google Apps for Education	Versión: 1.0
Coordinación	Plataforma tecnológica

Cliente	Estudiantes, docentes, egresados y funcionarios.
SLA (Acuerdos de niveles de servicio)	Implementar, administrar y auditar las aplicaciones de Google Apps a las que tiene derecho la Universidad a través del convenio con instituciones educativas, para el aprovechamiento por parte de la comunidad institucional.
	Google Apps para la Universidad 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.
	Las Apps habilitadas accesibles a todos los usuarios registrados para el dominio ucentral.edu.co son: Gmail, Calendar, Classroom, Drive, Talk/Hangouts y Groups.
	Las Apps: Google+, AdWords, Analytics, Developers Console,

Sede Centro: calle 21 n.º 4-40
Bogotá, Colombia

Sede Norte: calle 75 n.º 16-03
Bogotá, Colombia



	Payment, YouTube están activas solo para determinadas cuentas del dominio ucentral.edu.co.
	La consola de Administración de Google Apps solo es accesible por la Coordinación General de Plataforma Tecnológica y sirve para aprovisionar cuentas manualmente, activar, desactivar, configurar servicios, generar informes de uso y auditoría de las cuentas existentes y delegar funciones a administradores del servicio.
	El aprovisionamiento de las nuevas cuentas del dominio ucentral.edu.co en el servicio se realiza de manera automatizada a través de interfaces desarrolladas para usar las Api's de Google.
	Existen grupos de tipo lista de correo electrónico para el envío de mensajes masivos a la comunidad institucional, dichos grupos son gestionados por primera línea a través de la interfaz desarrollada que usa las Api's de Google para su actualización periódica.
	El servicio está disponible 7*24 desde Internet. El proveedor



	garantiza un 99.9 % de disponibilidad y se gestionan las incidencias según el procedimiento detallado en: https://support.google.com/a/answer/1047213?hl=es
Horario	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., disponibilidad presencial Otros horarios: los sábados, domingos y festivos la disponibilidad es remota
Contactos	<ul style="list-style-type: none">• Jatniel Anaya / correo: janayaa@ucentral.edu.co Teléfono: 323 98 68 ext.: 2607• Edward Hurtado / correo: ehurtadoc@ucentral.edu.co Teléfono: 323 98 68 ext.: 2614• Soporte Google /Teléfono: 01 8005 182 904
Niveles de escalamiento	Primera línea (Mesa de Ayuda) Prioridad 1: Jatniel Anaya - Coord. G. P. T. / Edward Hurtado - DBA Prioridad 2: Soporte Google