

### Ficha descripción del servicio

<b>Nombre: Google Apps for Education</b>		<b>Versión: 1.0</b>	
Coordinación		Plataforma tecnológica	

<b>Cliente</b>		Estudiantes, docentes, egresados y funcionarios.
<b>SLA (Acuerdos de niveles de servicio)</b>		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.

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

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

	Las Apps: Google+, AdWords, Analytics, Developers Console, 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: <a href="https://support.google.com/a/answer/1047213?hl=es">https://support.google.com/a/answer/1047213?hl=es</a>
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., disponibilidad presencial

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

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

	Otros horarios: los sábados, domingos y festivos la disponibilidad es remota
<b>Contactos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jatniel Anaya / correo: <a href="mailto:soportesistemas@ucentral.edu.co">soportesistemas@ucentral.edu.co</a> Teléfono: 323 98 68 ext.: 2607</li> <li>• Edward Hurtado / correo: <a href="mailto:soportesistemas@ucentral.edu.co">soportesistemas@ucentral.edu.co</a> Teléfono: 323 98 68 ext.: 2614</li> <li>• Soporte Google /Teléfono: 01 8005 182 904</li> </ul>
<b>Niveles de escalamiento</b>	<p>Primera línea (Mesa de Ayuda)</p> <p>Prioridad 1: Jatniel Anaya - Coord. G. P. T. / Edward Hurtado - DBA</p> <p>Prioridad 2: Soporte Google</p>

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

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