

Equivalencias entre solicitudes informáticas en el Campus Virtual y el Centro de Servicios TI

Antes

Solicitud Informática (Campus Virtual)	
Clase de servicio	Servicio
Correo	Atención y entrega de contraseñas
	Creación y actualización de cuentas/listas de correo electrónico
	Envío de Mensajes masivos
	Solución de problema con cuenta de correo o lista electrónica

Ahora

Centro de servicios TI		
Categoría de servicio	Servicio	Tipo de atención
<u>Aplicaciones</u>	Gmail PUCP	Consulta o ayuda
		Cuenta genérica
		Envío de masivos (Solo DCI y Sec. General)
		Mensaje de error o interrupción del servicio

Antes

Solicitud Informática (Campus Virtual)	
Clase de servicio	Servicio
Equipos y Software	Alquiler de equipos informáticos
	Cotización de equipos, partes y software
	Solución de problema con partes o equipo PUCP (Incluye fallas de SW licenciado y efectos de virus informáticos)

Ahora

Centro de servicios TI		
Categoría de servicio	Servicio	Tipo de atención
<u>Adquisiciones</u>	Alquiler de equipos informáticos	Alquiler de equipos informáticos
	Cotización (No incluye evaluación técnica)	Cotización (no incluye evaluación)
<u>Dispositivos</u>	Equipo de cómputo	Resolución de incidente en dispositivo PUCP

Antes

Solicitud Informática (Campus Virtual)	
Clase de servicio	Servicio
Redes	Instalación/habilitación de puntos de red
	Solución a problema con conexión a red (local o inalámbrica WiFi)
	Instalación de servicio de televisión por cable

Ahora

Centro de servicios TI			
Categoría de servicio	Servicio	Tipo de conexión (solo conectividad)	Tipo de solicitud
<u>Conectividad</u>	Campus Principal	Wifi PUCP	Nueva conexión o acceso
	Sede fuera del Campus Principal		
	Campus Principal	Red cableada PUCP	
	Sede fuera del Campus Principal		
	Campus Principal	Wifi PUCP	Mensaje de error o interrupción del servicio
	Sede fuera del Campus Principal		
	Campus Principal	Red cableada PUCP	
	Sede fuera del Campus Principal		
<u>Dispositivos</u>	Otros(Módem, Cable TV, etc)		Soporte para Cable TV (*)

(*) Tipo de Atención

Antes

Solicitud Informática (Campus virtual)	
Clase de servicio	Servicio
Sistemas	Ejecución de procesos centralizados (incluye calificaciones recurrentes)
	Generación de reporte impreso o en medio digital
	Solución a problema de funcionamiento en sistemas

Ahora

Centro de servicios TI		
Categoría de servicio	Servicio	Tipo de atención
<u>Aplicaciones</u>	Campus Virtual	Ejecución de proceso
	SIPUCP, SICOP, Access de la DTI	
	Campus Virtual	Reporte
	Reportes, Tableros de indicadores y SAG	
	SIPUCP, SICOP, Access de la DTI	
	Reportes, Tableros de indicadores y SAG	Mensaje de error o interrupción del servicio
	Campus Virtual	
	SIPUCP, SICOP, Access de la DTI	

Antes

Solicitud Informática (Campus virtual)	
Clase de servicio	Servicio
Telefonía	Asignación de celular o compra de accesorio para celular
	Cambio de usuario de celular y/o de minutos asignados
	Cotización de servicios de telefonía celular
	Solución a problema con teléfono celular PUCP (incluye pérdida)
	Solución a problema con teléfono IP
	Instalación, reubicación, traslado o reasignación de teléfono IP

Ahora

Centro de servicios TI		
Categoría de servicio	Servicio	Tipo de atención
<u>Dispositivos</u>	Celular	Asignación de celular PUCP
		Cambio de usuario/plan línea celular PUCP
		Cotización de telefonía celular PUCP
		Resolución de incidentes y problemas
<u>Conectividad</u>	Teléfono IP (anexo) en el Campus Principal	Mensaje de error o interrupción del servicio
	Teléfono IP (anexo)fuera del campus principal	
	Teléfono IP (anexo) en el Campus Principal	Nueva conexión o acceso
	Teléfono IP (anexo)fuera del campus principal	