

FICHA DE SERVICIO: Asistencia técnica para clases virtuales

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

El área de Asistencia TEC brinda atención técnica para el uso de las plataformas educativas (Microsoft Teams y Blackboard), en las siguientes unidades de la UP:

- ✓ Escuela de Pregrado
- ✓ Escuela de Posgrado (maestrías, Pacífico Business School, cursos especializados y programas corporativos)
- ✓ Escuela Pre-Universitaria
- ✓ Centro de Emprendimiento e Innovación
- ✓ Centro de Idiomas

El objetivo del servicio es asegurar la calidad técnica, resolviendo incidencias en primera línea que se presenten durante el desarrollo de las clases virtuales a través de las plataformas oficiales.

Alcance de Servicio

El servicio es ofrecido para las clases virtuales, en las siguientes plataformas:

- ✓ Microsoft Teams
- ✓ Blackboard
- Se saluda al docente a través del chat de MS Teams 15 minutos antes del inicio de clases registrado en el sistema.
- Se realiza visitas inopinadas a la sesión de clase en MS Teams para verificar el correcto funcionamiento de la plataforma.
- Se guía a los usuarios en caso de presentar inconvenientes durante el desarrollo de la clase con las plataformas.

Toda comunicación con el usuario final:

- ✓ Desde subsalas de la reunión MS Teams.
- ✓ A través del anexo 8804.
- ✓ A través del whatsapp [+51 965438747](https://wa.me/51965438747).

Restricciones

- ✓ Acompañamiento permanente durante el desarrollo de la clase.
- ✓ Asumir el rol de organizador/anfitrión y sus funciones metodológicas.
- ✓ Capacitación durante el desarrollo de la clase.
- ✓ Asistencia técnica para clases en otras plataformas como Meets, Hangouts, entre otras, que no forme parte del grupo de plataformas que utiliza la UP*

() Las clases en Zoom son exclusivamente para los programas a cargo de los cursos de Alta Dirección, Pacífico Business School y programas corporativos, previa autorización de la DGA.*

Perfil del solicitante

- ✓ Docentes
- ✓ Alumnos

- ✓ Personal administrativo

Requisitos para solicitar el servicio

- ✓ El docente debe crear la sesión virtual.
- ✓ El curso debe estar cargado y actualizado en el Powercampus*

() Respecto a las clases en Zoom, el coordinador debe crear un ticket con la información necesaria para generar sesiones con licencia, además del registro habitual en el sistema.*

Recomendamos que el docente se capacite en el Uso de MS Teams, puede reservar su capacitación en el siguiente enlace:

https://outlook.office365.com/owa/calendar/UniversidadDelPacíficoCapacitaciones@up.edu.pe/bookings/s/gFotAkWf0EW4_WoXobZwA2

Horario de atención

De lunes a viernes: 07:00 - 21:30 hrs.

Sábados: 07:30 - 17:00 hrs.

Tiempos de atención del Servicio

Tiempo de atención:

- ✓ Incidentes: menor a 1 hora.
- ✓ Requerimientos: menor a 48 horas.

Tiempo de respuesta: hasta 20 minutos.

Costo

- ✓ Sin costo para el usuario.
- ✓ Asumido por T2D*

() Con excepción de las clases que requieran soporte fuera del horario de atención, sujeto a disponibilidad de los especialistas. Costo asumido por la unidad solicitante.*