



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-TI-ES-01

Versión 3

15/11/2018

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Desarrollo de software	
Objetivo	Diseñar y construir aplicaciones informáticas de acuerdo a las necesidades de la institución y en concordancia con la normatividad legal vigente.	
Clientes	Internos	Externos
	Personal administrativo y docente	N.A
Modo de acceso	Gestor de solicitudes	
Responsabilidad del cliente	Entregar todas las especificaciones que debe contener el aplicativo o módulos necesarios a desarrollar.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Funcionalidad	Desarrollar y construir las aplicaciones informáticas de una manera práctica y eficaz pensando en el usuario.	Plan de diseño y desarrollo del aplicativo establecido a partir de la solicitud.	Administrador de Proyectos	Informe de las encuestas de satisfacción
Mantenibilidad	Asegurar la permanencia y mantenimiento de la aplicación			Informes de mantenimiento del aplicativo
Tiempo de respuesta	Cumplir con el plan de diseño y desarrollo estipulado para el aplicativo			Informe de las encuestas de satisfacción
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable, cordial y con responsabilidad.	N.A		

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Incapacidades	Reasignar servicios urgentes



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

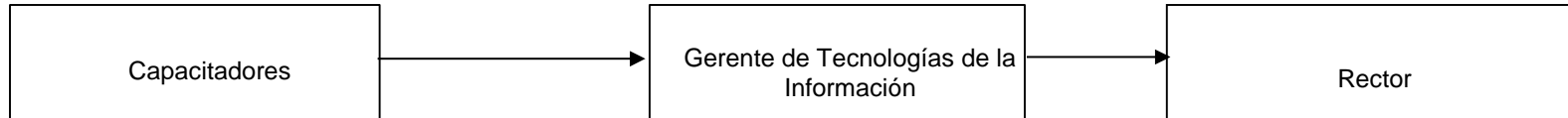
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

AP-TI-ES-01

Versión 3

15/11/2018

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO



"La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA