



Lista de chequeo para uso de la DTIC, de las especificaciones para servicios prestados por terceros a la UNED

Toda persona funcionaria de la DTIC que le corresponda elaborar solicitud de bienes y servicios, debe asegurarse que, en las especificaciones del cartel, se detallen las características del servicio, tomando como guía, la siguiente lista de chequeo conforme se requiera documentar:

Líneas de comunicación (Plataforma de atención, números de teléfonos, correo electrónico).

Disponibilidad del servicio por parte del proveedor.

Cobertura de la atención del servicio: tipo de atención, cantidad de horas (hábiles, no hábiles), días de la semana.

Ventanas de mantenimiento, indicar cómo se debe coordinar y con cuánto tiempo de anticipación.

Manejo de incidentes específicos y/o requerimientos, tiempo de respuesta horas hábiles y no hábiles (indicar si se requiere en sitio), especificación de las acciones concretas y costos (moneda).

Roles y responsabilidades de las personas contactos.

Listado de responsabilidades de la UNED y su dependencia involucrada en el contrato de servicio.

Listado de responsabilidades del proveedor de servicios.

Reportes sobre el desempeño de los niveles de servicios por parte del proveedor con alguna periodicidad específica.