

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA



Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada RITA

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. BASE LEGAL	3
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
6. DEFINICIONES Y SIGLAS	4
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	4
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	4

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

1. OBJETIVO

Especificar las directrices y lineamientos de recepción y atención de los requerimientos de servicios multimedia de la comunidad universitaria, semilleros y grupos de investigación, funcionarios y demás, con el fin de apoyar el desarrollo de sus actividades.

2. ALCANCE

El presente instructivo define las responsabilidades, actividades, registro de información y controles. Desde el diligenciamiento de la solicitud por parte del usuario, en el cual se identifica la necesidad del servicio multimedia y se disponen de los equipos y personal necesario para satisfacer la solicitud.

Servicios Multimedia prestados: Streaming, Grabación, Plataformas de Videoconferencia y Repositorio de Videos.

3. RESPONSABLES

Técnicos de soporte y atención al usuario.

4. BASE LEGAL

Ley Estatutaria 1581/2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto 1377/2013, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

Resolución 305/2008, Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.

Norma ISO 27000

Guía ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library)

Política para la Seguridad de la Información de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Derechos de Imagen: Obtener la autorización de derechos de imagen en los casos que sea pertinente, para realizar la divulgación de los contenidos multimedia.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

Configuración de Equipos y Red: Verificar la configuración de los equipos multimedia, así como de la red en los casos que sea necesario, para garantizar la prestación del servicio multimedia.

Respaldo de Sistemas e Información:

- Se debe contar con equipos de respaldo para la prestación del servicio multimedia.
- Los contenidos multimedia generados deberán almacenarse con copia de seguridad.

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

Derechos de Imagen: un derecho del usuario a difundir y publicar su propia imagen y, así mismo, un derecho a evitar la reproducción de su imagen, y ello, con carácter erga omnes, es decir, frente a cualquier tercero.

Material Multimedia: es un término que se aplica a cualquier objeto que usa simultáneamente diferentes formas de contenido informativo como texto, sonido, imágenes, animación y video para informar, capacitar o entretener al usuario. También se puede calificar como multimedia a los medios electrónicos (u otros medios) que permitan almacenar y presentar contenido multimedia.

Servicio Multimedia: el servicio multimedia comprende el servicio de streaming de vídeo con calidad de difusión para llegar a una mayor audiencia en diversos dispositivos. Con características que mejoran la accesibilidad, la distribución y la escalabilidad, los Servicios multimedia facilitan el streaming de contenido a audiencias tanto locales como internacionales, todo ello al tiempo que se protege el contenido.

RITA: Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Formulario de solicitud de mediante la herramienta OSTickets: <https://rita.udistrital.edu.co/soporte2/upload/>
- Formato de salida de equipos: https://udistritaleduco-my.sharepoint.com/:w/g/personal/servicios_rita_udistrital_edu_co/EU0N9kLc84tMiqmGb9XVEHcBIsn2-hwm6ai_cQKqXBFN-A?e=YwLlpx

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. El usuario debe diligenciar la solicitud, por medio de la plataforma de gestión de solicitudes: <https://rita.udistrital.edu.co/soporte2/upload/>

La información de contacto debe tener:

- Correo electrónico
- Nombre completo

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

- Número de teléfono y extensión (adicional)
- Ocupación
- Facultad
- Proyecto curricular
- Si pertenece a un grupo de investigación
- Mencionar el grupo de investigación (si pertenece)

Debe escoger un tema de ayuda:

Si es para **Videoconferencia y Multimedia / Repositorio Repositorios de Video RITA**

- Dependencias
- Nombre del vídeo
- Lugar

Si es para **Videoconferencia y Multimedia / Streaming**

- Dependencia
- Nombre del evento
- Fecha y hora del evento
- Duración
- Lugar

Si es para **Videoconferencia y Multimedia / Zoom-Videoconferencia**

- Fecha
- Hora de inicio
- Duración

Finalmente completar los datos correspondientes al ticket

- Título Requerimiento
- Tipo de Requerimiento
- Detalles (opcional)

2. Así mismo el usuario debe aprobar el formato de Autorización de Uso de derechos de Imagen y Material Multimedia.
3. La Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA una vez reciba la solicitud, verificará que se encuentre totalmente diligenciada y revisará la misma para considerar las condiciones y horarios. Para esta actividad se cuenta con dos días hábiles.

Nota: en caso de que la solicitud se encuentre incompleta, el administrador del servicio enviará un correo al usuario, solicitando la información faltante.

4. El administrador del servicio verificará:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

- a. Disponibilidad de la plataforma en la fecha y hora solicitada.
- b. Disponibilidad de equipos multimedia.
- c. Disponibilidad de personal para cubrir la solicitud.
- d. Costos adicionales de prestar el servicio (traslados, transporte, entre otros)
- e. Coherencia misional

Nota: en caso de que no se cuente con las disponibilidades o el costo sea elevado, el administrador responderá el ticket de solicitud del servicio o al correo del usuario manifestando que el servicio no se encuentra disponible.

5. Una vez verificada la disponibilidad del servicio, el administrador del mismo procederá a agendar el servicio en el calendario de eventos que se encuentra en la página web de la red RITA.
6. El administrador del servicio procederá a darle confirmación de la prestación del servicio al usuario.

Videoconferencia y Multimedia / Streaming
<p>Cordial saludo.</p> <p>Gracias por confiar en la Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA.</p> <p>Por la presente confirmo el agendamiento del Streaming:</p> <p>-- [Resumen ticket] -- [Fecha y lugar] -- [Hora]</p> <p>Agradezco la atención prestada.</p> <p>Atentamente, <i>Servicios y virtualización</i> <i>Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA</i> <i>Universidad Distrital Francisco José de Caldas</i> <i>Teléfono: (+57) (1) 3239300 ext: 1310</i> <i>E-mail: servicios.rita@udistrital.edu.co</i> <i>Página web: rita.udistrital.edu.co</i></p>
Videoconferencia y Multimedia / Zoom-Videoconferencia
<p>Cordial saludo.</p> <p>Deseando se encuentre bien y dando respuesta a su solicitud, anexo la información necesaria según para acceder al servicio solicitado.</p>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

-- [Información zoom]

¡Importante!: compartir este enlace y código únicamente a las personas vinculadas al evento como ponentes, participantes, equipo de logística y demás personas que lo requieran; esto en aras de mantener la seguridad y la integridad del evento

Adicionalmente, el código para reclamar el rol de anfitrión es: [código anfitrión]

La sala estará habilitada para el día [especificar día] desde las [hora habilitación] para que la persona encargada de llevar el rol de anfitrión (Host u Hospedador) de la sala, ingrese y reclame dicho rol con el código enviado [código anfitrión]. Si se desconoce el proceso para reclamar dicho rol, se adjunta el siguiente video tutorial corto y concreto: <https://rita.udistrital.edu.co/jptv2/video/666>

Por otra parte, informar que la sala de zoom tiene una capacidad máxima de 300 participantes.

La sesión no se grabará automáticamente, para ello, la persona encargada que llevará el rol de anfitrión, deberá darle click en el botón "**Grabar**", esto puede observarlo en el archivo adjunto. Dicha grabación se guardará automáticamente en nuestro repositorio. Si se desea obtener la grabación, puede realizar una nueva solicitud generando un nuevo ticket seleccionando como tema de ayuda "**Repositorio de Videos**", agregando la fecha y el nombre del evento. Finalmente, se le entregará un enlace para que pueda hacer descarga y uso de la grabación.

¡RECUERDE!: Esta esta solicitud deberá realizarla dentro de los primeros 3 días posteriores a la sesión. Lo anterior, debido a que dicha grabación estará almacenada temporalmente en la nube y sujeta a capacidad.

Quedo atento a cualquier inquietud.

Atentamente,
Servicios y virtualización
Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA
Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Teléfono: (+57) (1) 3239300 ext: 1310
E-mail: servicios.rita@udistrital.edu.co
Página web: rita.udistrital.edu.co

Videoconferencia y Multimedia / Repositorio Repositorios de Video RITA

Cordial saludo.

Gracias por confiar en la Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA.

De acuerdo a la solicitud se realiza la entrega del vídeo mediante URL al repositorio RITA.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

Desde este momento, puede hacer disposición total del material.

-- [URL vídeo]

Agradezco la atención prestada.

Atentamente,
Servicios y virtualización
Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA
Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Teléfono: (+57) (1) 3239300 ext: 1310
E-mail: servicios.rita@udistrital.edu.co
Página web: rita.udistrital.edu.co

7. El personal encargado para el servicio debe realizar las siguientes actividades de acuerdo al servicio multimedia:
 - a. **Streaming y grabación:** configuración de red, instalación y configuración de equipos, para transmisión o grabación.
 - b. **Soporte en videoconferencia:** asesoría y capacitación en la configuración de equipos medios disponibles de videoconferencia.
 - c. **Repositorio de videos:** almacenamiento y publicación en <https://rita.udistrital.edu.co/jptv2/> o en la nube de Servicios RITA, almacenando grabaciones de los eventos solicitados.

8. Una vez se haya culminado el servicio, el encargado deberá cerrar la solicitud y almacenar o guardar toda la información importante o material de dicha petición

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Equipo Rita Cargo: N/A Fecha: 17/05/2023	Nombres: Carlos Enrique Montenegro Marín Cargos: Director Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada Fecha: 27/06/2023	Nombres: Carlos Enrique Montenegro Marín Cargos: Director Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada Fecha: 27/06/2023

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA-RITA	Código: GSIT-PR-003-IN-003	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 27/06/2023	

Control de Cambios:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
27/06/2023	02	<p>Se modifica ALCANCE, exactamente se quita “termina con la evaluación de la prestación del servicio”. También se modifican los servicios que se prestan por “Servicios Multimedia prestados: Streaming, Grabación, Plataformas de Videoconferencia y Repositorio de Videos.”</p> <p>Se actualizan los campos de entrada actuales en el punto 1 del ítem 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, cuando el solicitante realizar una petición por medio de la plataforma. Así mismo se brindan los posibles casos de nuevos espacios para diligenciar de acuerdo al servicio que se solicite.</p> <p>Se actualizan los tipos de respuesta para confirmar un servicio. Estos se realizan en el punto 6 del ítem 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.</p> <p>Se actualizan los campos del punto 7, en cuanto actualizar las actividades que realiza el servicio multimedia. También el punto 8 cuando se finaliza la prestación del servicio.</p>