

## NIVEL DE ESCALAMIENTO MIEMBROS DE CEDIA ANEXO 2

### 1. Primer nivel

Para todos los servicios de base tecnológica que presta CEDIA a sus miembros el primer nivel de contacto deberá ser siempre el NOC (Newtwork Operation Center) cuyo personal está disponible en CEDIA en el horario de 07h00 a 23h00 todos los días incluyendo sábados, domingos y feriados. Al personal del NOC se lo puede contactar utilizando los siguientes medios y será el encargado de la creación del ticket correspondiente y del seguimiento del mismo hasta su cierre, tanto para atender incidentes como requerimientos o solicitudes de cualquier tipo:

- PBX: (07) 4079300 Opción 1
- Email: [noc@cedia.org.ec](mailto:noc@cedia.org.ec)
- Tickets: [helpdesk.cedia.org.ec](https://helpdesk.cedia.org.ec)
- Monitoreo: [monitoreo.cedia.org.ec](https://monitoreo.cedia.org.ec)

### 2. Segundo nivel

En el siguiente cuadro se lista el personal de contacto directo que es el responsable por cada uno de los servicios que brinda CEDIA a sus miembros:

Servicios	Contactos	Correos
- Red Avanzada - Asignación de bloques IPv6 - LAN Extendida - Túneles de Datos - Video conferencia multipunto - Grabación eventos y transmisión en vivo	Geovanny Avendaño Jorge Torres Roberto Tenesaca Belén Galindo GRUPO	geovanny.avendano@cedia.org.ec roberto.tenesaca@cedia.org.ec jorge.torres@cedia.org.ec belen.galindo@cedia.org.ec redes@cedia.org.ec
- Federaciones - EDUROAM - Firewall Perimetral (NGFW) - Protección de Denegación de Servicio (Anti-DDoS) - Antispam - Firewall para sitios Web (WAF) - Security Center - Research Cloud - Institutional Cloud - Backup Ejecutivo - Backup como servicio	Javier Crespo Enrique Lopez Jaime Guerrero GRUPO	javier.crespo@cedia.org.ec enrique.lopez@cedia.org.ec jaime.guerrero@cedia.org.ec infraestructura@cedia.org.ec



#### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

#### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

#### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

#### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpdesk (Mesa de Ayuda)</li> <li>- Monitoreo de enlaces e infraestructura</li> <li>- Cartelera Digital</li> </ul>	<p>NOC:</p> <p>Stalin Benenaula Liseth Carrión Paúl Astudillo</p>	<p>noc@cedia.org.ec</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supercomputador</li> <li>- Cuadro de Mando Integral (CMI)</li> <li>- Filesender</li> <li>- Audio Streaming (Radio Online)</li> <li>- Portal de Acceso a Servicios CEDIA</li> <li>- Plataforma LMS ELSA</li> <li>- Plataforma de Bienestar Estudiantil (BEST.EC)</li> <li>- Red de Recursos Tecnológicos de Ecuador RETEC</li> </ul>	<p>Claudio Chacón Freddy Sumba Pablo Crespo Edison Sigua</p>	<p>claudio.chacon@cedia.org.ec freddy.sumba@cedia.org.ec pablo.crespo@cedia.org.ec edison.sigua@cedia.org.ec</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- DNS Seguro</li> <li>- Alertas de Seguridad (YARI) y apoyo ante problemas de seguridad</li> <li>- Honeypots</li> <li>- Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad (CSIRT)</li> <li>- Mirroring de software open source</li> </ul>	<p>Claudio Chacón</p>	<p>claudio.chacon@cedia.org.ec csirt@cedia.org.ec</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repositorio Multimedia</li> <li>- Repositorio Nacional de OA (ROA)</li> <li>- Plataforma MOOC</li> <li>- Red de Repositorios de Acceso Abierto del Ecuador (RRAAE)</li> <li>- Repositorio Semántico de investigadores (REDI)</li> <li>- Acceso a Global Knowledge Academics</li> </ul>	<p>Josefina Siguencia Fernanda Suarez</p>	<p>josefina.siguencia@cedia.org.ec fernanda.suarez@cedia.org.ec</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo Avante</li> <li>- Fondo Divulga</li> <li>- Fondo Ponente</li> <li>- Fondo I+D+i</li> <li>- Fondo 1 a 1</li> <li>- Fondo Registra</li> <li>- Fondo Acelera</li> <li>- Redes de Impacto</li> <li>- Evaluación de entorno I+D+i</li> <li>- Plan de mejora I+D+i</li> <li>- Mentoría de I+D+i</li> <li>- Boletines de Vigilancia Tecnológica</li> <li>- Eventos de innovación abierta</li> </ul>	<p>Analiz González</p>	<p>analiz.gonzalez@cedia.org.ec</p>



**CUE**

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.  
Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

**UIO**

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

**GYE**

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

**MANTA**

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

- Eventos de fomento a la cultura I+D+i - Revista Connect - Alerta de fondos y socios		
- Capacitación EFC - Certificación EFC	Javier Valdiviezo Katherine Espinoza	javier.valdiviezo@cedia.org.ec katherine.espinoza@cedia.org.ec
- Red de rectores - TIC.EC	Ana Isabel Ordoñez	ana.ordonez@cedia.org.ec
- Eventos Rectores y Vicerectores - Concursos InnovaCEDIA - Uso de Salas en QUITO – CUENCA - VENUE (Salón de conferencias virtual)	Galia Rivas	galia.rivas@cedia.org.ec
- Servicios de Diseño e Impresión Digital	José Rivas	jose.rivas@cedia.org.ec

### 3. Tercer nivel

En caso de requerirse se puede contactar a los siguientes Directores de Área de CEDIA:

Área	Contacto	Correo
Comercial	Ing. Teodoro Jaramillo	<a href="mailto:teodoro.jaramillo@cedia.org.ec">teodoro.jaramillo@cedia.org.ec</a>
Técnica	Ing. Carlos Guzmán	<a href="mailto:carlos.guzman@cedia.org.ec">carlos.guzman@cedia.org.ec</a>
Financiera	Ing. María Eulalia Brito	<a href="mailto:mariaeulalia.brito@cedia.org.ec">mariaeulalia.brito@cedia.org.ec</a>

### 4. Cuarto nivel

En caso de requerirse se puede contactar a la Dirección Ejecutiva de CEDIA:

Cargo	Contacto	Correo
Director Ejecutivo	Ing. Juan Pablo Carvalho, PhD	<a href="mailto:jpcarvalho@cedia.org.ec">jpcarvalho@cedia.org.ec</a>

Toda la información referente a los servicios que presta CEDIA está detallada en su página web [www.cedia.edu.ec](http://www.cedia.edu.ec) y además estamos siempre prestos a solventar cualquier consulta dirigida a nuestro correo [info@cedia.org.ec](mailto:info@cedia.org.ec)



#### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

#### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

#### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

#### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP