

## CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE SERVICIO PARA SERVICIO LMS MOODLE

**Moodle LMS SaaS** es un servicio académico de CEDIA, orientado a instituciones de educación superior, institutos tecnológicos e instituciones que requieran un entorno de aprendizaje en línea en un formato OPEX. La plataforma funciona sobre la nube de cómputo de CEDIA, aprovechando las ventajas de la red avanzada para una mejor conectividad.

1. El servicio **Moodle (MaaS)** está dimensionado por número de dispositivos y/o conexiones concurrentes y por el espacio de almacenamiento HDD.
2. Se considera **una instancia** por cada paquete institucional contratado de hasta los recursos indicados en el plan.
3. En el caso de requerir mayor capacidad de:
  - Número de dispositivos o conexiones, ya sean declarados o concurrentes
  - Almacenamiento plataforma LMS
  - Uso de plugins o
  - Servicios adicionales a la línea base de la que consta en el plan contratado, u otra instancia de Moodle *deberá ser solicitado al ejecutivo de cuenta.*
4. El periodo del servicio de la plataforma LMS rige durante el periodo de vigencia del contrato con CEDIA de la institución.
5. La disponibilidad de la infraestructura del servicio es de 99.9% mensual. El SLA se aplica desde que la institución notifica por correo electrónico a los canales de soporte de CEDIA y se confirma la asignación de un caso de soporte por el equipo NOC.
6. Soporte técnico para actualizaciones críticas de Moodle LTS (Long Term Support).
7. Niveles de servicio de LMS Moodle
8. No se puede dar acceso a la infraestructura (SSH) o directamente acceso a la BD con permisos de escritura por parte de la institución, ya que esto inhabilita el SLA debido a que deja de estar 100% administrado por CEDIA y la institución necesitaría un servicio IaaS.
9. Si se requiere la migración del Moodle externo, al Moodle as a Service de CEDIA, se debe solicitar al ejecutivo de cuenta, el costo de instalación y migración dependiendo del caso.
10. El servicio ofrecido por CEDIA incluye exclusivamente el soporte IaaS, Sistema operativo, y arquitectura de la plataforma



### 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

11. Atención de PQR por parte del NOC para la apertura del ticket en el horario establecido. La prioridad de mismo será asignada en el ticket, y dependiendo del SLA será atendido durante los tiempos correspondientes.

Prioridad		Impacto			
		Crítico	Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Máxima	Crítica	Crítica	Alta	Alta
	Alto	Alta	Alta	Media	Media
	Medio	Media	Media	Baja	Baja
	Bajo	Media	Baja	Baja	Baja

12. El número de horas de soporte anuales es de acuerdo a la siguiente tabla:

Tipo de paquete CEDIA	Cantidad de horas de soporte
Básico	15
Intermedio	20
Avanzado	30

Las horas adicionales serán facturadas adicionalmente. El valor por hora del soporte técnico es de **\$50,00 USD/ hora**.

13. Canal único de atención: [noc@cedia.org.ec](mailto:noc@cedia.org.ec) el cuál es el punto de entrada de los incidentes o requerimientos, posteriormente a la creación del ticket aplicará la siguiente tabla con respecto a la atención del incidente.

Nivel	Tipo de evento	Horario de atención al requerimiento o incidente
1	Bajo	Lunes-Viernes: 08 am – 16:30.
2	Medio	Lunes-Viernes: 08 am – 16:30.



**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

3	Alto	Lunes-Domingo: 07 am – 23:00.
4	Critico	Lunes-Domingo: 07 am – 23:00.

#### Canal de soporte:

Soporte 1er Nivel: NOC DE CEDIA

Canales de comunicación, Los canales de comunicación para el levantamiento de solicitudes ya sean estos de soporte, consultas o cualquier otra información referente al servicio LMS Moodle, serán los siguientes:

- Vía e-mail: [noc@cedia.org.ec](mailto:noc@cedia.org.ec)
- Vía Telefónica: (07) 407 9300 opción 1.
- Vía WEB: <https://helpdesk.cedia.org.ec>

#### 14. Características técnicas de del servicio.

El contenido almacenado en Moodle como: cursos, usuarios, datos son de propiedad de la institución miembro. Los plugins de pago, deben contar con una licencia de uso o autorización de parte del proveedor. Es responsabilidad del cliente la información que se publica en la plataforma. El usuario del servicio LMS Moodle debe disponer y emplear las mejores prácticas para garantizar la seguridad para sus usuarios tales como contraseñas seguras entre otros.

Todo respecto a la administración web de Moodle es de responsabilidad del cliente incluyendo:

- Permanecer dentro del espacio de almacenamiento asignado
- Creación de cursos y contenidos
- Mantenimiento de cursos
- Mantenimiento de la información de usuarios
- Gestión de usuarios (estudiantes, profesores, administradores)
- Creación y administración de contenidos propios
- Determinar los roles y responsabilidades de los usuarios de la plataforma
- Proporcionar nombre de dominio, correo electrónico para él envío de notificaciones, certificados digitales SSL, manuales de marca y artes gráficas para la plataforma.
- Configuración de Plugins de terceros o externos instalados en la plataforma



#### 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

- En el caso de pluggins o herramientas externas se realizará una valoración de factibilidad técnica y una revisión periódica con el fin de no degradar la calidad del servicio.

15. CEDIA no es responsable de licenciamiento de herramientas externas a la plataforma base.

- Es responsabilidad del cliente el soporte de herramientas externas utilizadas en la plataforma y debe ser gestionadas exclusivamente por el proveedor de la herramienta, CEDIA no se responsabilizará de este soporte.

16. Respaldo de información en el servicio

- Las copias de seguridad son realizadas diariamente, hasta 7 versiones.
- El miembro puede solicitar acceso a los datos (archivos Backup de base de datos y archivos de moodledata) para ser descargadas, sin embargo, CEDIA no se hace responsable de instalar, configurar o mantener ningún otro sistema de almacenamiento de copias o descarga de información diferentes a los sitios de producción. En caso de ser necesario una instalación fuera de la nube de CEDIA se debe solicitar al ejecutivo de cuenta.

17. Delitos informáticos

La institución contratante, se obliga a aplicar y observar las medidas de seguridad de manera rigurosa, de acuerdo a la normativa ecuatoriana vigente aplicable, para la utilización de los procesos y programas informáticos en relación al objeto del presente instrumento.

En este sentido, las Partes se comprometen a no dañar, deteriorar, alterar, suprimir o hacer inaccesibles datos informáticos, programas informáticos o documentos electrónicos ajenos que pudieran dar como resultado a un delito informático tipificado en el Código Orgánico Integral Penal.

En el caso de que se materialice un delito informático que afecte la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los sistemas de información, la institución contratante será responsable como resultado de no haber adoptado y/o aplicado las medidas necesarias de seguridad de acuerdo a la normativa ecuatoriana vigente para la protección de los procesos y programas informáticos.

La vulneración de este compromiso, y cuando el resultado producido fuera grave será considerado como causa justificada de extinción del presente contrato, debiendo la parte incumplidora indemnizar a la parte perjudicada por los daños y perjuicios que correspondan de ser el caso.



**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

www.cedia.edu.ec  
info@cedia.org.ec

(+593) 7 407 9300

**cedia**  
CORPORACIÓN ECUATORIANA  
PARA EL DESARROLLO DE LA  
INVESTIGACIÓN Y LA ACADEMIA



**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