



## ACUERDOS Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO.

### 1.0 Propósito y alcance.

- 1.1 **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normaran la prestación del servicio de **Soporte Técnico** para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y que lleva a cabo la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).
- 1.2 **Alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para otorgar el servicio de **Soporte Técnico** a equipos propiedad de la UACH y/o en comodato de usuarios de Unidad Central y el cual proporciona el Departamento de Atención a Usuarios (DAU) de la CGTI.

### 2.0 Definiciones y terminología.

Hardware	Conjunto de componentes que integran la parte física de un equipo de cómputo.
Software	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de un equipo de cómputo, CD-ROM y/o cualquier medio de almacenamiento.
Periféricos	Aparatos y/o dispositivos auxiliares e independientes conectados a la unidad central de procesamiento de una computadora (impresora, scanner, unidad de almacenamiento externa, webcam)
Mantenimiento Correctivo de Hardware	Reparación de equipo de cómputo en sus componentes físicos.
Mantenimiento Correctivo de Software	Reparación de equipo de cómputo en sus componentes lógicos.
Servicio de Soporte a Hardware	Asesoría y/o implementación de componentes físicos y equipo de cómputo.
Servicio de Soporte a Software	Asesoría e implementación de soluciones informáticas para uso de sistemas e información.
Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Solicitud de Servicio	Es una solicitud formal de un usuario a través de cualquiera de los canales de atención autorizados para recibir un servicio que se encuentre contenido en el Catálogo de Servicios Autorizado.

Protección	Conjunto de medidas empleadas para evitar daños o pérdidas de equipo e información.
Salvaguarda	Conjunto de medidas empleadas para brindar seguridad y protección a los equipos e información.
Seguridad	Mantener libre de riesgo el funcionamiento e información de un equipo.
Verificación	Demostrar o comprobar las condiciones o funcionamiento de un equipo, sistema y/o información.

### 3.0 Acuerdos y políticas.

#### 3.1 Generales.

- 3.1.1 Con objeto de poder garantizar la atención conforme a los acuerdos y políticas de los servicios que proporciona la CGTI, la Mesa de Servicios será el único punto de contacto mediante el cual los usuarios podrán solicitar el servicio, reportar fallas, quejas y/o sugerencias en el mismo.
- 3.1.2 De otra manera, cualquier solicitud y/o reporte de falla no realizada a través de la Mesa de Servicios no tiene garantía de cumplimiento en las formas y términos definidos en el presente documento.
- 3.1.3 A toda solicitud de servicio se le asignará un número de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.
- 3.1.4 El servicio no tiene costo directo para el usuario.
- 3.1.5 El usuario y/o los involucrados podrán en todo momento consultar el estado que guarda una solicitud accediendo a la dirección electrónica <http://mesati.uach.mx> con el usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional de la UACH.
- 3.1.6 La vigencia de los acuerdos y políticas contenidas en el presente documento deberán ser revisadas y en su caso renovado al menos cada doce meses.

#### 3.2 Canales de atención.

- 3.2.1 El servicio podrá ser solicitado a través de los canales de atención de la Mesa de Servicios autorizados y vigentes.
- 3.2.2 La atención telefónica y en ventanilla solo estará disponible en los horarios de atención de la Mesa de Servicios.
- 3.2.3 En el caso de registrarse una solicitud por medios no presenciales o telefónicos y fuera del horario de atención de la Mesa de Servicios, la solicitud de servicio será atendida al siguiente día hábil, a partir del cual iniciaran los tiempos para el cumplimiento de los acuerdos del servicio.

#### 3.3 Usuarios y/o solicitantes.

- 3.3.1 El servicio solo se proporciona al personal administrativo de la Unidad Central, el cual deberá acreditarse como usuario mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.
- 3.3.2 Cualquier otro usuario de la UACH que no sea personal administrativo de la Unidad Central deberá solicitar este tipo de servicio a la unidad técnica de soporte correspondiente.

### 3.4 Propietario del servicio.

El dueño o propietario de la prestación de este servicio es el Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.

### 3.5 Tipos de solicitudes.

3.5.1 El usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes de este servicio:

3.5.1.1 **Reporte de Falla en el Equipo:** Reporte de falla del equipo o en alguno de sus componentes.

3.5.1.2 **Solicitud de Soporte para uso del Equipo:** Solicitud o asesoría para uso de un sistema informático o componente del equipo.

3.5.1.3 **Queja o inconformidad en el servicio:** Reportar una queja o inconformidad en la atención de una solicitud.

3.5.1.4 **Felicitación, información, aclaración de dudas y/o procedimientos, queja y/o sugerencia:** Cualquier felicitación, duda, y/o sugerencia relacionada con el servicio recibido.

### 3.6 Solicitudes de servicio.

3.6.1 Al momento de solicitar el servicio, el usuario deberá proporcionar el número de inventario del equipo y una descripción de la falla que está presentando.

3.6.2 No se proporcionará el servicio a equipo de cómputo que no sea propiedad de la UACH.

3.6.3 Una vez atendida y/o resuelta la solicitud de servicio, se deberá registrar el cierre de la misma conforme al proceso, y al acuerdo y políticas de la Mesa de Servicios.

3.6.4 El seguimiento y notificaciones de las solicitudes de servicio se llevaran a cabo conforme a los acuerdos y políticas de la Mesa de Servicios.

### 3.7 Identificación, verificación, protección y salvaguarda de equipos e información.

3.7.1 El personal de la Unidad de Soporte Técnico deberá garantizar el cuidado de los equipos e información del usuario, cuando éstos sean ingresados al taller de soporte para reparación y/o instalación de algún componente:

3.7.1.1 Verificando las condiciones del equipo y la información contenida en el mismo en presencia del usuario.

3.7.1.2 Protegiendo los equipos mediante uso de contenedores, conexiones y mesas de trabajo adecuadas.

3.7.1.3 Asegurando la salvaguarda de equipos e información mediante uso de herramientas, sistemas y equipos especializados.

3.7.1.4 Cualquier daño o pérdida de equipo y/o información propiedad del usuario que se llegará a presentar durante la reparación se informará al usuario por medio de oficio previa notificación y autorización del jefe del departamento de Atención a Usuarios y Coordinador General, incluyendo la descripción del daño o pérdida, la causa y las medidas o acciones para minimizar y/o eliminar el daño ocurrido.

3.7.2 La Unidad de Soporte Técnico no es responsable del respaldo y/o recuperación de información cuando el usuario registra una solicitud de reporte de falla en el equipo.

### 3.8 Tiempos de respuesta.

- 3.8.1 El horario de servicio será de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- 3.8.2 El tiempo de respuesta a cada solicitud de servicio será en un máximo de 49 horas hábiles a partir de la fecha y hora de recepción, tipo de solicitud, prioridad y horario de servicio.
- 3.8.3 El tiempo para escalar la solicitud de servicio a un analista de segundo nivel es de máximo 4 horas hábiles posteriores al registro de la solicitud.
- 3.8.4 En caso de requerir el reemplazo del equipo y/o sus componentes, el DAU apoyará con la descripción del componente requerido para la adquisición por parte del usuario, en cuyo caso los tiempos de respuesta se detendrán y reiniciarán una vez que se cuente con las partes a reemplazar.

### 3.9 Escalamientos de quejas en el servicio.

En el caso de quejas en la atención del servicio o por el no cumplimiento del presente acuerdo y políticas del servicio, el usuario podrá solicitar el escalamiento de su solicitud al Gestor de la Mesa de Servicios, de no recibir una respuesta satisfactoria podrá también solicitar escalar la solicitud al Coordinador de la CGTI.

## 4.0 Manejo de excepciones.

- 4.1 **Desastres, Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica:** En caso de que se presente una situación de extrema contingencia el Gestor de la Mesa de Servicios consultará y acordará con el Coordinador de la CGTI el proceso alternativo a seguir para dar atención a la solicitud de servicio.
- 4.2 **Contingencia o falla de la aplicación de la Mesa de Servicios:** En caso de presentarse una falla en el sistema que soporta la operación de la Mesa de servicios, se podrán utilizar los canales de atención alternos y/o llenar de manera manual el formato de solicitud de servicio; una vez restaurada la funcionalidad del sistema todas las solicitudes recibidas durante el periodo de falla deberán ser registradas junto con su respectivo cierre correspondiente.
- 4.3 **Solicitudes de servicio no resueltas:** En el caso de solicitudes no resueltas conforme a los acuerdos y políticas del servicio, el usuario además de poder solicitar el registro de una queja, podrá solicitar al Gestor de la Mesa de Servicios en coordinación con el Jefe del DAU la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.

## 5.0 Responsabilidades.

### 5.1 Del Usuario.

- 5.1.1 Buscar en la sección de autoservicio del portal de la mesa de servicios la posible solución al problema que se le presenta antes de llevar a cabo el registro de la solicitud.
- 5.1.2 Solicitar el Servicio a través a la Mesa de Servicios de la CGTI.
- 5.1.3 Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
- 5.1.4 Tener un conocimiento básico de los servicios de Tecnologías de Información de los cuales hace uso.
- 5.1.5 Proporcionar una descripción clara de la falla del equipo y/o sus componentes.
- 5.1.6 Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios y los analistas de segundo nivel para la atención de su solicitud.
- 5.1.7 Disponibilidad para que el personal de la CGTI tenga acceso al equipo, instalaciones, sistemas o servicio que este siendo reportado cuando así se requiera.
- 5.1.8 Verificar las condiciones de su equipo y su información al momento de la entrega y recepción al personal de la Unidad de Soporte Técnico.
- 5.1.9 Respaldo periódico de su información.
- 5.1.10 Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.

## 5.2 Analistas de primer nivel.

- 5.2.1 Recibir, registrar y dar seguimiento hasta su consecución de la solicitud de servicio.
- 5.2.2 Informar los acuerdos y políticas del servicio y el estado de las solicitudes de registradas.
- 5.2.3 Aplicar encuestas de satisfacción cuando se requiera.

## 5.3 De la unidad de Soporte Técnico del DAU.

- 5.3.1 Atender y responder oportunamente las solicitudes de servicio conforme a los presentes acuerdos y políticas.
- 5.3.2 Asegurar el buen manejo y confidencialidad de la información y equipos de los usuarios.

## 6.0 Restricciones (exclusiones).

- 6.1 Solicitud de servicio a equipo que no son propiedad o no están bajo la responsabilidad de la UACH.
- 6.2 Solicitud de actualización, reemplazo o cambio de equipo de cómputo.
- 6.3 Solicitudes de garantías de equipo de cómputo, el trámite deberá realizarse con la unidad administrativa de la dependencia a la que pertenece el usuario.
- 6.4 Solicitudes para mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, este servicio se proporciona de acuerdo a la planeación anual del DAU y es exclusivo para usuarios de Unidad Central.
- 6.5 Solicitudes de requisiciones de consumibles.
- 6.6 Solicitudes de personal no considerado usuario del servicio.
- 6.7 Solicitudes rechazadas con anterioridad.

## 7.0 Referencias.

- 7.1 Proceso de Atención a Usuarios.
- 7.2 Proceso de Gestión de Incidentes.
- 7.3 Proceso de Gestión de Problemas.
- 7.4 Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios.
- 7.5 Portal Mesa de Servicios ubicada en la dirección <http://mesati.uach.mx>

## 8.0 Formatos.

- 8.1 Solicitud de servicio.
- 8.2 Entrega y recepción de equipo e información.
- 8.3 Registro de quejas.

## 9.0 Vigencia.

Del: 18 de marzo del 2016

Al: 18 de marzo del 2017