POLÍTICAS DE SERVICIO

I. ÁREA

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS E INTERNET (DSE)

II. DESCRIPCIÓN

Área responsable de la plataforma tecnológica que proporciona servicios electrónicos y de Internet a la Universidad Autónoma de Chihuahua. Esta plataforma integra infraestructura de cómputo, servicios electrónicos, aplicaciones WEB y diseño/edición de sitios WEB.

III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

HOSTING El alojamiento web (en inglés web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía Web.

WEB/WWW El sistema de documentos interconectados por enlaces de hipertexto, que se ejecutan en Internet.

INTERNET Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

HIPERTEXTO Nombre que recibe el texto que en la pantalla de una computadora conduce a su usuario a otro texto relacionado. La forma más habitual de hipertexto en documentos es la de hipervínculos o referencias cruzadas automáticas que van a otros documentos. Si el usuario selecciona un hipervínculo, hace que el programa de la computadora muestre inmediatamente el documento enlazado.

HTTP El protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP, HyperText Transfer Protocol) usado en cada transacción de la Web (WWW)

SSH (Secure SHell, en español: intérprete de órdenes seguro) es el nombre de un protocolo y del programa que lo implementa, y sirve para acceder a máquinas remotas a través de una red.

COPIA NO CONTROLADA

SFTP (comúnmente referido como FTP/SSL) es un nombre usado para abarcar un número de formas en las cuales el software FTP puede realizar transferencias seguras de archivos.

DOMINIO Recurso nemotécnico que se asocia a nodos de la red Internet con el objeto de facilitar su identificación, constituido por expresiones alfanuméricas concatenadas en varios niveles organizados de forma jerárquica.

PHP Lenguaje de programación interpretado, diseñado originalmente para la creación de páginas WEB dinámicas.

MySQL Sistema de administración de base de datos relacional, multihilo y multiusuario. MySQL AB —desde enero de 2008 una subsidiaria de Sun Microsystems y ésta a su vez de Oracle Corporation desde abril de 2009— desarrolla MySQL como software libre en un esquema de licenciamiento dual.

Postgres Un sistema de gestión de base de datos relacional orientada a objetos de software libre, publicado bajo la licencia BSD.

Perl Lenguaje de propósito general originalmente desarrollado para la manipulación de texto y que ahora es utilizado para un amplio rango de tareas incluyendo administración de sistemas, desarrollo web, programación en red, desarrollo de GUI y más.

LOGIN Se denomina así a la persona que tiene derechos especiales en algún servicio de Internet por acreditarse en el mismo mediante un identificador y una clave de acceso, obtenidos con previo registro en el servicio.

MOODLE Sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Este tipo de plataformas tecnológicas también se conocen como LMS (Learning Management System).

FIREWALL Es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.

COPIA NO CONTROLADA

ROUTER / RUTEADOR Es un dispositivo de hardware para interconexión de red de computadoras que opera en la capa tres (nivel de red). Este dispositivo permite asegurar el enrutamiento de paquetes entre redes o determinar la ruta que debe tomar el paquete de datos.

PROTOCOLO Se conoce como protocolo de comunicaciones o protocolo de red a un conjunto de reglas que especifican el intercambio de datos u órdenes durante la comunicación entre sistemas.

DISPONIBILIDAD Horas del mes que se proporcione acceso continúo a datos y sistemas críticos eliminando tiempos fuera de servicio, planificados o no, como un componente integral para garantizar la máxima continuidad en el servicio.

WEBMASTER Es la persona responsable del mantenimiento o programación de un sitio web.

NIC Network Information Center (Centro de Información sobre la Red)

IV. SERVICIOS PROVISTOS

Los servicios provistos por la CGTI a través de éste departamento son de uso general y casi todos están enfocados a su utilización masiva. Los mecanismos de autenticación se encuentran centralizados en un único sistema de directorios, que administra las cuentas de acceso y las contraseñas de todos los usuarios Universitarios.

El desarrollo y administración de los servicios provistos, se basan principalmente en el uso de Software libre ya que la experiencia y análisis del entorno de Internet nos han permitido llegar a la conclusión que el alto costos de los productos de software comerciales no garantizan funcionalidad, alta disponibilidad y sobre todo ventaja en el costo beneficio.

Por tal motivo servicios electrónicos recomienda y desarrolla sus servicios utilizando el siguiente software mismo al que sólo se dará soporte por parte de esta área:

- **Sistema Operativo en servidor WEB:**
  LINUX (cualquier distribución)
  SOLARIS

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

- **Lenguajes de Desarrollo:**
  PERL
  PHP
  JAVA
  Ruby

- **Servidores WEB:**
  APACHE
  Cherokee

- **Administradores de Contenidos:**
  JAWS
  Bricolage

- **Administradores de Base de Datos:**
  MySQL
  Postgres

NOTA IMPORTANTE:
El tiempo de respuesta a solicitudes se atenderá en función de lo definido en el presente, siempre cuando no sea una falla en hardware que requiera el remplazo de partes, para lo cual la CGTI tendrá que gestionar la adquisición del mismo y estará supeditada a la respuesta del proveedor.

SERVICIOS DE HUESPED

Servicio de alojamiento de sitios WEB (HOSTING) pertenecientes a organizaciones externas a la UACH y que no persiguen fines de lucro, y que solicitan el apoyo de infraestructura para publicar su que hacer en Internet, en servidores de a UACH.
Incluye:

- Alojamiento de sitio web en servidores SUN con Linux.
- Dirección su DOMINIO.huesped.uach.mx
- Acceso a servidor vía SSH y SFTP
- Cuenta de correo electrónico @huesped.uach.mx
- 50 Mb de espacio disponible por sitio
- PHP, mySQL, Postgres, Perl.
- Soporte técnico en uso de cliente SSH, nombres de archivos y establecimiento de permisos.
- Problemas no relacionados con el desempeño físico/lógico de los servidores (fallas en el suministro de energía, desastres, etc.) no se considerarán materia del presente servicio.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

Servicio sujeto a disponibilidad de espacio, capacidad de procesamiento y de soporte por parte del personal de Servicios Electrónicos.

La solicitud deberá realizarse por escrito, firmada por el organismo externo responsable que emite la solicitud, y dirigido al Coordinador General de Tecnologías de Información, o bien a través de la firma de un convenio de colaboración con la Rectoría de la UACH
Es necesario indicar los datos del webmaster (personal técnico): Nombre, Correo electrónico, Teléfono y Extensión.
Es importante señalar, que el respaldo de toda la información del sitio, es responsabilidad del usuario solicitante, o del personal técnico al que se le ha conferido al administración del sitio externo

Hospedaje de Paginas
Generación de Espacio, dominio.huesped.uach.mx y cuenta de acceso FTP al servidor huésped, para hospedaje de sitios WEB de Entidades Externas UACh.
Tiempo de respuesta: 30 días hábiles.

Dominio UACH
Generación de dominio, cambio o eliminación dentro de DOMINIO.uach.mx o DOMINIO.huesped.uach.mx
Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

SERVICOS DE INTERNAL HOSTING

Servicio de alojamiento de sitios WEB (HOSTING) pertenecientes a entidades universitarias UACH (Unidades Académicas, Rectoría, Direcciones de área, Coordinaciones, etc.)
Todos los dominios generados por este servicio, quedaran sujetos bajo el dominio principal de la UACH, y serán determinados de la siguiente manera:

DOMINIO.uach.mx, donde DOMINIO son las siglas, nombres cortos o cualquier otro juego de letras que asocie a la entidad universitaria a la que se le brinda el servicio, ejemplo:
Facultad de Contaduría y Administración http://fca.uach.mx
Centro Universitario de Desarrollo Docente https://cudd.uach.mx

Incluye:
- Alojamiento de sitio web en servidores SUN con SO Solares y/o Linux
- Dirección su DOMINIO.uach.mx
- Acceso a servidor vía SSH y FTPS
- 2 GB de espacio disponible por sitio
- PHP, mySQL, Postgres, Perl, SSI.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

- Soporte técnico en uso de cliente SSH, nombres de archivos y establecimiento de permisos.
- El soporte a sitios web alojados será proporcionado bajo la política 24X365 y deberá reportarse a cualquier hora de acuerdo al procedimiento de atención a usuarios establecido por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
- El respaldo de toda la información del sitio, es responsabilidad del usuario solicitante, o del personal técnico al que se le ha conferido al administración del sitio externo

La solicitud de este servicio, deberá realizarse por escrito, firmada por el responsable de la entidad Universitaria que emite la solicitud, y dirigido al Coordinador General de Tecnologías de la Información. **NOTA cuando solicitud sea de carácter interno para la CGTI, las áreas podrán establecer acuerdos de trabajo colaborativo y definir requerimientos internos, empleando para ello cualquier mecanismos de comunicación.**

Es necesario indicar los datos del webmaster (personal técnico): Nombre, Correo electrónico, Teléfono y Extensión

Hospedaje de Páginas
Generación de Espacio, dominio.uach.mx y cuenta de acceso FTP al servidor, para hospedaje de sitios WEB de Entidades Internas UACh
Tiempo de respuesta: 30 días hábiles.

Dominio UACH
Generación de dominio, cambio o eliminación dentro de DOMINIO.uach.mx o dentro de subdominios
Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

SERVICIOS DE DISEÑO Y ELABORACIÓN DE SITIOS WEB

Diseño gráfico, diseño y desarrollo funcional de sitio WEB utilizando diversas técnicas, estándares y tecnologías.
Incluye:

- Elaboración de interfaz, estructura y contenidos (bosquejos y documentos).
- Elaboración de sitio en base a interfaz elegida.
- Incorporación de funcionalidades.
- Re-implementación de sitios previamente elaborados.
- Tecnologías soportadas: HTML, Java script, CSS, Flash, PDF, SVG, CGI basado en Perl.
- Aplicaciones utilizadas: Photoshop, Flash, Acrobat, Dreamweaver, Freehand, Corel Draw, MS Word, MS PowerPoint.

El soporte a sitios WEB podrá proporcionarse, previa solicitud de acuerdo al procedimiento de atención a usuarios establecido por la Coordinación General de Tecnologías de Información.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

La autorización o cancelación se dará en un plazo que no excederá de 5 días a partir de la captura de la solicitud de servicio.
El tiempo de respuesta a solicitudes de servicio autorizada, relacionadas con la elaboración de Sitio Web será determinado por el Departamento de Servicios Electrónicos e Internet (y el usuario si así lo requiriera) a partir de un análisis de la complejidad y exigencias técnicas del sitio a elaborar, no excediendo el plazo 30 días hábiles. Si el tiempo requerido para la elaboración implica un lapso mayor de tiempo, este será considerado como proyecto, y se deberá tramitar como tal.

Aquel sitio que por sus características presenten requerimientos adicionales (tecnologías inusuales, más tiempo, mayor costo, etc.) no se considerarán materia de este servicio.

La solicitud de este servicio, deberá realizarse por escrito, firmada por el responsable de la entidad Universitaria que emite la solicitud, y dirigido al Coordinador General de Tecnologías de la Información.

Limites de este servicio:

- La prestación del servicio se dará por concluida a partir de la entrega y/o publicación del sitio.
- La generación de contenidos no será considerado como parte del servicio de elaboración del Sitio Web.
- La implementación de aplicaciones y bases de datos no será considerado como parte del servicio de elaboración de Sitios Web.
- El servicio no se proporcionará a organizaciones y/o individuos ajenos a la universidad. De igual Manera a todos aquellos que pretendan obtener a partir de este servicio un lucro directo o indirecto.

Elaboración de Sitios WEB
Elaboración de sitios WEB según especificaciones del usuario. Los contenidos deberán ser entregados digitalmente, en formato de WORD, texto, Excel.
Tiempo de respuesta: 90 días hábiles.

Edición de Sitios WEB
Modificación a sitios WEB existentes y/o sitio web de la universidad. Los contenidos deberán ser entregados digitalmente, en formato de WORD, texto, Excel.
Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

Servicios gráficos WEB
Desarrollo de elementos gráficos varios
Tiempo de respuesta: 10 días hábiles por pieza o entregable

Servicios gráficos en general
Desarrollo de elementos gráficos varios. Ejemplos: gafets, poster, trípticos.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

Esta solicitud deberá ser autorizada por el Jefe de Depto de Servicios Electrónicos y solo para servicios de la CGTI.
Tiempo de respuesta: 60 días hábiles

SERVICIOS DE COMUNIDAD

Alojamiento de sitios Web perteneciente a miembros de la comunidad universitaria - UACH.
La asignación de un correo electrónico universitario, posibilita a cualquier usuario la utilización de este servicio.
Incluye:

- Alojamiento de sitio Web en servidores SUN con Linux.
- Dirección del servidor http://comunidad.uach.mx/
- Dirección de publicación http://comunidad.uach.mx/USUARIO, donde usuario es el login de correo electrónico.
- Acceso a servidor vía http / panel de control
- Capacidad de 10 MB
- Incremento de capacidad en almacenamiento previa solicitud en el DAU.
- Soporte técnico vía manuales en línea.

Problemas no relacionados con el desempeño físico/lógico de los servidores (fallas en el suministro de energía, desastres, etc.) no se considerarán materia del presente acuerdo

Es importante aclarar, que el servicio no se proporcionará a organizaciones o individuos que pretendan obtener a partir del servicio un lucro directo o indirecto.

Cuando así lo disponga alguna autoridad Universitaria, el contenido publicado en estos sitios, podrá ser verificado por el personal de Servicios Electrónicos; y si de concluyera que el contenido afecta a la propia Universidad, a algunos de sus miembros, se solicitará al usuario, la eliminación de la información publicada, acción que le usuario deberá efectuar en las siguiente 24 hrs., después de haber sido notificado en su buzón de correo, de lo contrario Servicios Electrónicos podrá eliminar el contenido de los archivos.

Incremento de espacio
Incrementar espacio en el hosting de la Universidad para los usuarios de Correo electrónicos
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.

Depuración de espacio.
Eliminación de archivos y depuración de espacio en hosting UACh
Tiempo de respuesta: 10 días hábiles.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

SERVICIOS DE AMBIENTE DE EDUCACIÓN VIRTUAL

Software asociado a la gestión de cursos en línea y apoyo a la clase presencial, utilizado por la UACH para los procesos de enseñanza aprendizaje.
La UACH para la prestación de este servicio utiliza MOODLE, una aplicación WEB que se ejecuta sin modificaciones en Unix, Linux, FreeBSD, Windows, Mac OS X, NetWare y otros sistemas que soportan PHP, dicha plataforma, fue evaluada y seleccionada técnicamente por el personal de Servicios Electrónicos y pedagógicamente por el Coordinación de Educación Continua Abierta y a Distancia (CECAD) de la UACH.

Incluye:

- Instalación, configuración, actualización y soporte a los servidores y software asociado a este servicio.
- Plataforma para curso en línea, para programas educativos de la UACH.
- Servicios de Autenticación Único (a través de login y contraseña de correo electrónico)
- Su funcionamiento deberá ser las 24 hrs. del día.
- Servicio exclusivo para programas educativos de la UACH que se apoyen en medios electrónicos, y para alumnos inscritos en dichos planes, o para instituciones que firmen convenios de colaboración con la UACH, y que compartan la misma infraestructura de la UACH
- El desarrollo de nuevos módulos, versiones o mejoras se verá calendarizado por el personal de Servicios Electrónicos con el fin de ajustar la herramienta y dar respuesta a los nuevos requerimientos, siempre y cuando no contravenga con proyectos asignados (en tiempo) a este departamento.

Es necesario precisar, que la administración de la aplicación (Generación y administración de cursos, asignación de roles, etc.), apoyo pedagógico, apoyo a los usuarios, respaldos y cursos de este servicio, son responsabilidad del Coordinación de Educación Continua Abierta y a Distancia, quienes en todo momento, trabajaran con el usuario, en la administración de sus cursos.

Verificación de datos de usuario
Edición de datos de usuario
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

Resolución de problemas de base de datos
Solicitud de edición y actualización de base de datos. Esta solicitud solo podrá ser elaborada por personal del CECAD.
Tiempo de respuesta: 16 horas hábiles.

Adaptación del código
Modificación de código y desarrollo de módulos. Esta solicitud solo podrá ser elaborada por personal del

COPIA NO CONTROLADA

CECAD.
Tiempo de respuesta: 45 días hábiles.

Respaldo de base de datos y documentos.
Solicitud de respaldo de información de cursos, usuarios, documentos relacionados con materias, maestros o alumnos. Esta solicitud solo podrá ser elaborada por personal del CECAD.
Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

CONDICIONES DE USO
La Universidad Autónoma de Chihuahua asume los siguientes compromisos relacionados con el funcionamiento de sistemas y servicios telemáticos involucrados en el desarrollo de curso en línea mediante el sistema Moodle:

1. *Proporcionar al usuario un servicio permanente, confiable y seguro.*
2. *Salvaguardar la confidencialidad de la información personal de su uso pueda derivarse.*
3. *Asegurar la disposición permanente del conocimiento y aplicaciones necesarias para maximizar la experiencia del usuario durante su utilización.*

Dado lo anteriormente expuesto, la Institución no se responsabilizará por fallas relacionadas con la prestación de este servicio cuando:

1. *El usuario no haya cumplido con los requerimientos mínimos de hardware.*
2. *El usuario no haya cumplido con los requerimientos mínimos de software.*
3. *El usuario utilice el sistema de manera deliberadamente inadecuada y/o irresponsable.*
4. *El usuario haya cedido a terceros sus datos de ingreso al sistema.*

Al pulsar la opción "Continuar" el usuario declara que acepta, conoce y entiende las responsabilidades, alcances y excepciones derivadas del uso del sistema, y manifiesta expresamente su voluntad para continuar con la utilización del mismo.

SERVICIOS DE NAVEGACION EN INTERNET

La UACH proporciona servicios de consulta y comunicación a todos su miembros universitarios, apoyándose en Internet y sus capacidades de interconexión, dicho recurso es provisto para que su comunidad, realicen tareas de investigación, docencia, gestión y comunicación a través de medios electrónico. Debido a la demanda creciente de recursos para lograr una óptima conexión a Internet parece nunca ser suficiente, se definen las siguientes políticas:

Políticas Generales
El respeto a las normas legales vigentes, a las buenas costumbres, al orden público, a los Estatutos y

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

Reglamentos de la Universidad, al derecho a la educación, al derecho a la intimidad deben ser una constante en la utilización de los recursos informáticos, telemáticos y de red proporcionados por la Universidad. Los recursos y servicios de valor agregado, telemático e informático que la Universidad proporciona, deben ser utilizados de manera racional y consciente, teniendo en cuenta que se trata de un servicio para beneficio general y que cualquier falla o daño generado a los mismos repercute en perjuicio de todos los usuarios.

Acceso a Internet.

I. El uso de Internet es exclusivamente para las actividades institucionales.

II. A través de los equipos de monitoreo y análisis de tráfico instalados en el Centro de Operaciones de la Red (NOC), se detectarán a los usuarios y los IP´s que hagan mal uso de los servicios de Internet.

III. Las actividades académicas (clases, exámenes, prácticas, tareas, investigación, etc.) tienen la primera prioridad, por lo que a cualquier usuario utilizando otro servicio (por ejemplo "chat, radio en línea, web video, trasferencia de música y videos, etc." podrá ser restringida por los Firewalls y Router de Frontera que administran las comunicaciones de la Universidad

IV. Así también, podrán ser restringidos: bajar música y video, los juegos de entretenimiento en línea, servicios de Radio y TV por demanda, servicios de mensajería instantánea, videoconferencia, trasferencia de archivos y además todos ellos cuando su consumo excesivo de ancho de banda, propicien un decremento en la calidad de servicio y tiempo de respuesta en las actividades académicas y de investigación. Esta totalmente prohibido el ingreso a paginas de contenido pornográfico, descarga de programas que permitan realizar conexiones automáticas o visores de sitios clasificados como pornográficos, la utilización de los recursos para distribución o reproducción, de este tipo de material ya sea vía Web o medios magnéticos.

V. Los usuarios utilizarán únicamente los servicios para los cuales están autorizados. No deberán usar la cuenta de otra persona, ni intentar apoderarse de claves de acceso de otros, así como no deberán intentar acceder ni modificar archivos que no son de su propiedad, y mucho menos, los pertenecientes a la administración de la Universidad o a otras instituciones.

VI. Se debe respetar la privacidad de otros usuarios. Los archivos, discos, cintas e información, son privados; el Usuario no debe intentar leer, copiar o cambiar los archivos de otro usuario, a menos que haya sido autorizado por éste.

COPIA NO CONTROLADA

VII. Cada Facultad, Escuela o Instituto, podrá definir normas adicionales e instalar firewalls o proxy´s servers que permitan controlar la administración de sus centros de cómputo.

VIII. La navegación de todos los equipos conectados a la red universitaria, requieren de la configuración automática de un servidor Proxy, para los cual, el usuario deberá configurar su equipo de computo con el valor http://proxy.uach.mx

Seguridad

I. Se recomienda configurar los parámetros de seguridad del navegador de Internet para filtrar archivos que puedan dañar a la computadora, así como los parámetros de contenido para restringir el acceso a sitios de alto riesgo o sitios relacionados con entretenimiento.
II. El Usuario no debe interferir en los procesos computacionales de la Universidad mediante acciones deliberadas que disminuyan el desempeño o la capacidad de los equipos instalados. Así mismo y bajo ningún pretexto debe intentar burlar los esquemas de seguridad de los sistemas de la Universidad.
III. Las políticas de seguridad, bloqueo de puertos, servicios, restricción a sitios, etc., será definido por el Coordinador General quien por conducto de la Coordinación de Seguridad en Computo
(CSC), administrará los equipos de que permiten aislar la red universitaria de ataques y virus informáticos.

Verificación de Servidores Proxy
Revisión del adecuado funcionamiento del la configuración automática del proxy, y del pull de servidores que ofrecen el servicio.
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES.

Este servicio, se orientado en dos sentidos, la primera se refiere a la modificación y mantenimiento de las aplicaciones WEB y la segunda a verificación y solución a fallas en los servicios electrónicos.
Lo anterior para a mantener una alta disponibilidad de las aplicaciones de Internet proporcionadas a todos los usuarios universitarios, bajo la premisa de una oportuna respuesta a las fallas presentadas en la operación diaria.

Un requerimiento de modificación y mantenimiento de aplicaciones, deberá ser entregado a la Coordinación General de Tecnologías de Información a través de oficio, las cuales serán evaluadas para definir si proceden o no.
Un requerimiento de verificación de servicios, podrá ser presentado por cualquier usuario por medio de solicitud de servicios en el Departamento de Atención a Usuarios.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

Solución a fallas en UNIQ (cuando servicio no disponible).
Solicitud de verificación del óptimo funcionamiento del UNIQ: Enlace a la calidad, y todos los módulos asociados a el.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.

Solución a fallas en SGAUS (cuando servicio no disponible)..
Solicitud de verificación del optimo funcionamiento del SGAUS, y todos los módulos asociados a el.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.

Solución a fallas en el correo electrónico (cuando servicio no disponible)..
Solicitud de verificación del óptimo funcionamiento del correo electrónico, obedeciendo a Una FALLA GENERALIZADA (no específica o de un solo usuario), y todos los módulos asociados a el.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.

Solución a fallas en el portal universitario (cuando servicio no disponible)..
Solicitud de verificación del óptimo funcionamiento del Portal Universitario UACH.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.

Solución a fallas en los servidores de educación Virtual (cuando servicio no disponible)..
Solicitud de verificación del óptimo funcionamiento de los servidores que proveen educación Virtual (no apoyo a la clase presencial), en los que están incluidos:
http://ev.uach.mx
http://dacad.ev.uach.mx
http://fca.ev.uach.mx
Tiempo de respuesta: 8 hrs., hábiles.

Solución a fallas en los servidores que apoyan la modalidad presencial.
Solicitud de verificación del óptimo funcionamiento de los servidores que proveen apoyo a la clase presencial, en los que están incluidos:
http://aulas.uach.mx
http://fing.aulas.uach.mx
http://fca.aulas.uach.mx
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.

Solución a fallas en otros servicios (cuando servicio no disponible)..
Solicitud de verificación del óptimo funcionamiento del Portal Universitario UACH, tales como Chat, foros, bolsa de trabajo, clasificados, etc etc
Tiempo de respuesta: 10 días hábiles.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

Modificación y Mantenimiento UNIQ.
Cambios en el código del servicio.
Revisión, edición o adecuación de UNIQ electrónicos mencionados.
Tiempo de respuesta: 2 meses.

Modificación y Mantenimiento SGAUS
Cambios en el código del servicio.
Revisión, edición o adecuación de SGAUS
Tiempo de respuesta: 2 meses.

Modificación y Mantenimiento Moodle
Cambios en el código del servicio.
Revisión, edición o adecuación de Moodle.
Tiempo de respuesta: 2 meses.

Modificación y Mantenimiento AdmonProye
Cambios en el código del servicio.
Revisión, edición o adecuación de AdmonProye.
Tiempo de respuesta: 2 meses.

Modificación y Mantenimiento Comunidad
Cambios en el código del servicio.
Revisión, edición o adecuación de Comunidad.
Tiempo de respuesta: 2 meses.

Modificación y Mantenimiento a otros Servicios.
Cambios en el código del servicio.
Revisión, edición o adecuación del servicio.
Tiempo de respuesta: 2 meses.

SERVICIOS DE CORREO ELECTRONICO

El correo electrónico es un servicio que permite el envío y recepción de mensajes y documentos a través de Internet por medio de una cuenta –equivalente a un buzón- de uso personal, distinguida por una clave de usuario y una contraseña (password) que aseguran la confidencialidad de la información contenida.

Este servicio de correo electrónico, podrán tener acceso los usuarios a través diferentes aplicaciones que permitan su uso, llámese cliente WEB, cliente de correo electrónico, etc.
A través de este servicio se busca promover el uso de Internet para en intercambio de información y la

COPIA NO CONTROLADA

minimización de costos por conceptos de comunicación.
Debido a la complejidad en al definición del presente Servicio, remitimos el documento en extenso DOC 7.2 DSE 09 Reglamento de Correo electrónico Universitario.

Todas las solicitudes asociadas a este servicio, deberán ser atendidas por el personal designado para ello.

Creación de cuentas de correo electrónico
Creación de buzón y entrada en el Sistema de Directorios
Tiempo de respuesta: 8 hrs., hábiles.

Creación de cuentas grupales (mas de 8)
Creación de buzón y entrada en el Sistema de Directorios
Tiempo de respuesta: 3 días, hábiles.

Depuración de cuenta de correo electrónico
Verificación de buzón y eliminación de espacio
Tiempo de respuesta: 24 hrs., hábiles.

Cambio de Contraseña de correo electrónico
Actualización de la clave de acceso en el sistema de directorios
Tiempo de respuesta: 24 hrs., hábiles.

Incremento de espacio en buzón de correo electrónico
Aumento en la capacidad para recibir correo electrónico
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.

Asignación de alias
Agregar un alias dirigido a una cuenta de correo ya generada
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.

Generación de listas de correo electrónico
Generación de listas de distribución de correo electrónico
Tiempo de respuesta: 10 días hábiles.

Edición de Datos
Cambio en los Datos generales del Usuario por falla en la captura
Tiempo de respuesta: 4 días hábiles.

Cancelación de cuenta de Correo
Borrado de cuenta de correo electrónico

COPIA NO CONTROLADA

Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.

Solución a fallas en creación de cuentas de correo
Problemas derivados en la generación de cuentas durante inscripciones, la no impresión y/o entrega de tira de materia.
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.

Verificación de Recepción-envío de correos
Problemas derivados en la recepción y envío de correos, desde una cuenta especifica a otra o con archivos adjuntos.
Tiempo de respuesta: 3 días, hábiles

Bloque de SPAM
Adjuntar a las listas negras los correos electrónicos reportados como SPAM
Tiempo de respuesta: 10 días, hábiles

Solicitudes asociadas a la libreta de direcciones de los usuarios.
Copia, recuperación o eliminación de libretas de direcciones, cuando esto sea factible.
Tiempo de respuesta: 10 días, hábiles

Verificación de datos de la cuenta del usuario para acceso al servicio.
Servicio atendido tanto por DSEI y DAU.
Tiempo de respuesta: 24 horas.

Servicios de correo electrónico

Verificación de contraseña (solo personal de Helpdesk)
Verificación de contraseña de correo electrónico en Utilerías DAU para Proporcionar el dato al usuario, indispensable que el usuario presente identificación.
Tiempo de respuesta: Inmediato, al recibir y registrar solicitud del usuario.
La atención a entidades foráneas o aquellas que estén fuera del CAMPUS I, solo a través del conducto designado por oficio por la Secretaria Académica de la Facultad o del jefe de la Dirección de área o Coordinador.

V. SERVICIOS EXCLUIDOS

- La gestión de dominios ante NIC y ante otras instancias que permitan el registro.
- El respaldo de Información para los servicios de huesped.uach.mx.
- La generación de páginas personales.
- Instalación y configuración de software para Internet en equipos personales.

COPIA NO CONTROLADA

- Soporte en herramientas y tecnología WEB no promovida por DSEI.
- Cursos de capacitación.
- Diseño Gráfico en General.
- Desarrollo de aplicaciones Comerciales.
- Cualquier otro servicio no contemplado en el presente documentos.

VI. INCIDENTES CRITICOS

Para el debido cumplimiento de estas políticas, las solicitudes de servicio, mantenimiento, reportes de falla y funcionamiento erróneo de los servicios, deberán ser canalizadas a través del Departamento de Atención a Usuarios mediante solicitud de servicio.

El tiempo de respuesta definido en cada servicio, podrá verse modificado, si la falla o el mantenimiento correctivo se presentara durante algún proceso crítico en:

1. Proceso de inscripciones y preinscripciones.
2. Evaluación docente.
3. Entrega de Fichas.
4. Proceso de evaluación y exámenes a través de medios electrónicos.
5. Auditorias Internas y de seguimiento a procesos de certificación.

Cualquier otro incidente o evento, que por su naturaleza, requiera de **respuesta inmediata** por parte de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

VII. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Los servicios administrados por DSEI, deberán operar en un esquema de 24/365 ya que se proporciona como herramientas de apoyo a las actividades docentes, investigación, administrativa y comunidad universitaria en general.
Su objetivo es mantener una alta disponibilidad y optimo funcionamiento de los servicios electrónicos, así como aplicar constantemente tecnología de vanguardia que nos sitúe en niveles de competencia, logrando con esto responder con eficacia, a las necesidades de los usuarios.
La medición de los servicios antes mencionados, se visualiza en la siguiente tabla:

NOTAS:

a. Evaluación de Servicios a través de encuestas (El mínimo aceptable será definido por la CGTI en sus políticas de atención a usuarios o en los objetivos de calidad).

b. La respuesta oportuna a solicitudes de servicios deberá ser mayor a lo definido en las políticas y objetivos generales de esta CGTI.

COPIA NO CONTROLADA