



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSE 01</b>	Página : <b>1 de 3</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>29/10/2004</b> Núm. de Rev: <b>2</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO DIAL UP UNIVERSITARIO

---

#### 1. NOMBRE DEL SERVICIO

Dial UP Universitario

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicios institucional de Conexión a la Red UACH a través de MODEM.

#### 3. COSTOS

Sin costos.

#### 4. SERVICIOS PROVISTOS.

- Conexión a una velocidad máxima de 56Kb (en óptimas condiciones de su línea telefónica)
- Navegación a través del Ancho de Banda UACH, con la configuración de Proxy <http://proxy1.uach.mx/proxy>
- Este servicios es de carácter institucional.
- Disponible en las 72 hrs. siguientes después de su registro en el Helpdesk.

#### 5. ALCANCE DEL SERVICIO

- Este servicios deberá ser proporcionado con una disponibilidad de 95 % de efectividad.
- Su funcionamiento es las 24 hrs. del día.
- Si por alguna razón, el servicios no esta disponible (problemas diferentes a mantenimiento), este se reiniciara en las siguientes 8 horas del siguiente día hábil.
- Este servicios por ser de carácter institucional, se ofrece solamente a :
  - Personal de la CGTI.
  - Consejo Consultivo de la CGTI
  - Entidades universitarias que soliciten acceso y que no se encuentren conectadas a la red UACH
  - Funcionarios universitarios de primeros niveles (hasta Jefes de Departamento que lo soliciten).
  - Docentes de la Materia Tecnologías de la Información.
  - Docentes de la Modalidad Abierta y a Distancia
- La generación de las nuevas cuentas, así como su autorización se llevaran acabo en un periodo no menor a 72 hrs., así como el cambio de password

#### 6. REPORTES DEL SERVICIO

Este se llevara a cabo mediante el reporte de Solicitud de Servicios en el DAU



**Universidad Autónoma de Chihuahua**

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSE 01</b>	Página : <b>1 de 3</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>29/10/2004</b> Núm. de Rev: <b>2</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

**ACUERDO DE SERVICIO DIAL UP UNIVERSITARIO**

**7. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO**

Entidad	Correo	Teléfono
Helpdesk	<a href="mailto:dau@uach.mx">dau@uach.mx</a>	439-1816
Administrador de Servicios	<a href="mailto:ichavero@uach.mx">ichavero@uach.mx</a>	439-1817 ext. 1728
JDSE	<a href="mailto:internet@uach.mx">internet@uach.mx</a>	439-1835
JDAU	<a href="mailto:mmuniz@uach.mx">mmuniz@uach.mx</a>	439-1817 ext. 1732

**8. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES**

- Helpdesk
  - Captura de la Solicitud del servicio, verificación de la inconsistencia del servicios ,en función de la tabla contenida en la parte inferior del documento.
- Soporte Técnico
  - Configuración de software en Equipo de computo (MODEM, Navegador) cuando este aplique o sea requerido por el usuario.
- DSE y DRT
  - Verificación, mantenimiento preventivo y correctivo.
  - En caso de falla, rehabilitación del servicios en las siguientes 8 hrs., hábiles.
- Usuario
  - Conservar la confidencialidad de su login y password de acceso a los servicios.

Prioridad:	Mediana
Datos que se le solicitan al usuario:	*Numero de Empleado. 1. * Login actual de correo electrónicos 2. * Nombre del empleado 3. Login sugerido 4. Password. 5. *¿Cuenta de correo Institucional o personal? a. En caso de ser cuenta institucional que uso se le va a dar y quien será el responsable de su administración y periodo de utilización. 6. Periodo de tiempo de utilización de la cuenta. 7. Teléfono .  * Obligatorios
Tiempo estimado para la solución de la SS:	72 horas



**Universidad Autónoma de Chihuahua**

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSE 01</b>	Página : <b>1 de 3</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>29/10/2004</b> Núm. de Rev: <b>2</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

**ACUERDO DE SERVICIO DIAL UP UNIVERSITARIO**

---

Que pasos requiere que el DAU lleve a cabo antes de hacer el escalamiento (ayuda de 1er nivel):	<p>Helpdesk tomara los datos, y verificara a través del sistema de búsquedas si el login ya existe, y si quien lo solicita es empleado de la Coordinación, o de la entidad que lo solicita.</p> <p>HD envía la solicitud de creación a SEI, quien procesa con el mismo login de correo si es personal, o genera la nueva cuenta si es institucional</p> <p>Como el password puede ser igual o diferente al de correo electrónico, SEI necesita un password sugerido.</p> <p>SEI regresa a HD el login y el password valido.</p> <p>HD retroalimenta al usuario y le confirma los datos de configuración</p> <p>Teléfono 439-18-14 Dns 148.229.1.1</p> <p>El Usuario deberá configurar los Proxy's de los browser que utilizara en su PC, ya que esta conexión es dentro de la Red UACH..</p>
---	--

**Para ayuda de 2do. Nivel.**

Atención de la solicitud en sitio.

Responsable:	<p>Soporte Técnico</p> <p>Si la cuenta es institucional, se que Soporte Técnico (ST) el configure el MODEM de la estación de trabajo desde donde se va a tener el acceso a la red universitaria a través de Dial Up.</p>
--------------	--