POLÍTICAS DE SERVICIO

I. ÁREA

Coordinación de Normatividad

II. DESCRIPCIÓN

La Coordinación de Normatividad regula el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios obligatorios para el uso del software en la Universidad y apoya en la determinación de especificaciones técnicas de equipo de cómputo para las Unidades Académicas y administrativas.

III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Copia	Ejemplar que resulta de la duplicación o clonación de un programa informático.
Especificaciones	Características técnicas de equipos informáticos (hardware y/o software).
Equipo informático	Máquina electrónica, analógica o digital, dotada de una memoria de gran capacidad y de métodos de tratamiento de la información, capaz de resolver problemas matemáticos y lógicos mediante la utilización automática de programas informáticos.
Hardware:	Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.
Licencia de software	Términos y condiciones de un programa informático.
Software:	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora y/o cualquier medio de almacenamiento.

IV. SERVICIOS PROVISTOS

SERVICIOS DE NORMATIVIDAD

Copias de Software
Este servicio aplica para personal administrativo y encargados de laboratorios y centros de cómputo de las diferentes Unidades Académicas, bajo las condiciones en las que se contraten los servicios o acuerdos de licenciamiento con los proveedores.

COPIA NO CONTROLADA

- Se entregará copia del software únicamente en los casos de daño físico a los discos que son utilizados por las distintas Unidades Académicas, o cuando exista actualización de las versiones del software adquirido, ya que el resto de la UACH será atendida por medio de solicitud de servicio al área de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios.

- El tiempo de respuesta es de tres días hábiles, tomando en cuenta la carga de trabajo y el tipo de solicitud que se este atendiendo.

- Los usuarios que soliciten copias del software, deberán proporcionar el material (cd's, etiquetas, cajas para cd, etc.) necesario para este fin.

Elaboración de especificaciones técnicas
El servicio está disponible a administrativos y docentes de la UACH que requieran especificación técnica como requisito para la adquisición de hardware o software.

- El tiempo de respuesta es de seis días hábiles, tomando en cuenta la carga de trabajo y el tipo de solicitud que se este atendiendo.

V. SERVICIOS EXCLUIDOS

- Copias a usuarios solicitantes que no tienen derecho al uso de la aplicación.
- Compra de software y/o hardware.
- Copia de software no adquirido por la UACH y sin licencia.
- Instalación y soporte del software por personal de CNO.

VI. INCIDENTES CRITICOS

Los servicios del área de Normatividad no forman parte de áreas y/o servicios críticos dentro del quehacer de la Universidad, por lo que serán atendidos en los tiempos de respuesta establecidos para cada servicio y de acuerdo a la fecha de registro de las solicitudes.

VII. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Objetivo para la medición de los servicios de copias de software y elaboración de especificaciones técnicas:

- Alcanzar una efectividad mayor al 85% en solicitudes terminadas en tiempo y forma.

COPIA NO CONTROLADA