



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CAD 01	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 14/06/2004	Fecha de Rev: 26/06/2006 Núm. de Rev: 5
Elaboró: Coordinador Administrativo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO DE REQUISICIONES DE TI

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Requisiciones de T.I.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Tramitar la adquisición de equipo de T.I. para personal administrativo de la Universidad

3. COSTOS

El equipo de T.I. requerido será cargado directamente al centro de trabajo del área solicitante.

4. SERVICIOS PROVISTOS

- **Adquisición de equipos de T.I.** : La adquisición de equipo de T.I. para personal administrativo de la Universidad, se realizara por medio de la CAD, con cargo al área solicitante, el equipo se recibirá en la CAD, para posteriormente proceder a su instalación con apoyo del área especializada (DAU, DRT).

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

La prioridad de las llamadas será atendida de acuerdo al orden de las solicitudes de servicio que sean registradas por el personal de Helpdesk en el SGAU´S.

6. ALCANCE DEL SERVICIO

El apoyo que ofrece la CAD al usuario es de tercer nivel y el horario de servicio será de lunes a viernes de 8:00 AM a 15:00 PM., El tiempo de respuesta al servicio va en función del tiempo de entrega del equipo adquirido al proveedor.

7. REPORTES DEL SERVICIO

Número de solicitudes atendidas mensualmente SGAU´S, (información para uso exclusivo del DAU).

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Para aquellas solicitudes de servicio que hayan excedido el tiempo de respuesta se deberán escalar para el registro correspondiente y solución inmediata al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Usuarios:

- a. Seguir los pasos indicados en la parte de usuarios del DOC 7.2 CNO 02.
- b. Registrar solicitud de servicio en el DAU



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CAD 01	Página : 2 de 3
Fecha de emisión: 14/06/2004	Fecha de Rev: 26/06/2006 Núm. de Rev: 5
Elaboró: Coordinador Administrativo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO DE REQUISICIONES DE TI

- c. Dar un buen uso al equipo, recordando que es propiedad de la Universidad
- d. El responsable del bien deberá resguardar todos los componentes, accesorios, software y documentación, de forma tal que al entregar el equipo lo haga en las condiciones en que fue recibido, se excluye el deterioro por uso normal.
- e. Si el equipo es nuevo el responsable deberá observar el funcionamiento correcto del mismo en un tiempo mínimo de una semana, antes de proceder a desechar los empaques.

Helpdesk:

- a. Atender las solicitudes de los usuarios respetando el procedimiento de escalamiento.
- b. Únicamente se levantarán solicitudes de equipo de T.I. y no consumibles.
- c. Se considera equipo de T.I.:
 - Computadoras de escritorio y servidores
 - Computadoras portátiles
 - Scanners
 - Plotters
 - Cañones
 - Equipo de videoconferencia
 - Equipos de comunicación (ruteadores, switches)
 - Quemador para CD's externo
 - Impresora
 - Teléfonos, Fax
 - Rack para computación
 - Y otros equipos que no estén considerados en esta lista pero que impliquen su uso con T.I.
- d. Se consideran consumibles:
 - Accesorios para red (conectores, canaleta, y accesorios para canaleta, tapas)
 - Bobinas de cable para red y telefónico, etc.
 - Hardware (mouse, teclados, cualquier tipo de tarjeta interna para computadora o equipo de comunicación, quemadores internos, discos duros, memoria, cualquier tipo de dispositivo interno para almacenamiento, etc.)

Soporte técnico:

- a. El personal de soporte técnico apoya con la instalación, así como también recabara la firma con el responsable del equipo para el pase de salida del almacén.
- b. En caso de préstamo de equipo nuevo soporte técnico se asegurará al momento de la instalación de guardar los empaques del equipo y entregarlos a la CAD para la posterior entrega del equipo.
- c. Es importante que soporte técnico se asegure que el equipo sea verificado por parte del almacén antes de su entrega, así mismo al momento de ingresar al almacén.



**Universidad Autónoma
de Chihuahua**

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CAD 01	Página : 3 de 3
Fecha de emisión: 14/06/2004	Fecha de Rev: 26/06/2006 Núm. de Rev: 5
Elaboró: Coordinador Administrativo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO DE REQUISICIONES DE TI

CAD:

- a. Recibe solicitud del SGAUS (adquisición de T.I.)
- b. Ejecuta el Procedimiento de Adquisiciones **PRO 7.4 CAD 01**
- c. La CAD emite un reporte mensual al Departamento de Bienes Patrimoniales donde se indica al responsable del equipo, para posteriormente se proceda a ser inventariado y resguardado a la persona.