



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CSC 02	Página : 1 de 2
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 26/03/2007 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Cómputo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Respuesta a incidentes de seguridad en cómputo.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Dar solución y seguimiento a problemas de seguridad en cómputo propiedad de la UACH.

3. COSTOS

No aplica.

4. SERVICIOS PROVISTOS

Dar solución y seguimiento a problemas de seguridad.

Este servicio puede ser originado por:

- Accesos no autorizados vía electrónica a equipos conectados a la red de la UACH.
- Propagación de virus en equipos de la red la UACH.
- Amenazas de posibles atentados en equipos e información de la UACH.

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

- Para usuarios de prioridad alta, 2 días laborales a partir de que se escala la solicitud de servicio a la CSC en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (SGAU's).
Se consideran como usuarios críticos debido a la naturaleza de su función en la Universidad Autónoma de Chihuahua a los que a continuación se listan:
 - Directivos de Rectoría, Facultades, Escuelas e Institutos
 - DAU
- Prioridad mediana a empleados administrativos de Rectoría, Facultades, Escuelas, Institutos y CRES de la UACH, 4 días laborales, a partir de que se escala la solicitud de servicio a la CSC en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (SGAU's).
- Prioridad baja, dentro de esta categoría entra el resto de los usuarios (alumnos y catedráticos) con un tiempo de respuesta de 6 días laborales a partir de que se escala la solicitud de servicio a la CSC en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (SGAU's).



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CSC 02	Página : 2 de 2
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 26/03/2007 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Cómputo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD

6. ALCANCE DEL SERVICIO

El nivel que ofrece la CSC al usuario es de tercer nivel, y el horario de servicio será de Lunes a Viernes en el horario de 8:00 am a 3:00 pm.

7. REPORTES DEL SERVICIO

Numero de solicitudes (SGAUS)

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:

1. JDAU(Jefe de departamento de atención a usuarios)
2. CGE(Coordinador general de tecnologías de información)

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

DAU:

- Registrar las solicitudes de servicio en el SGAU's según lo indica el procedimiento de atención a usuarios.
- Informar al usuario el status de sus solicitudes de servicio.
- Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

CSC:

- La CSC evalúa la solicitud, presenta el análisis de acuerdo al formato de análisis de incidente (FOR 7.5 CSC 05) al CGE.
- Si el CGE autoriza las acciones, la CSC lleva a cabo una auditoria de seguridad y las acciones establecidas en el análisis en el tiempo de acuerdo al tipo de usuario.

CGE:

- Recibe el reporte por parte de la CSC y autoriza o rechaza las acciones a realizar de ser rechazada se le notifica al DAU para que sea notificado el usuario; en caso de ser aprobada la solicitud se transfiere a la CSC.

Usuario:

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Describir la petición lo más claro posible.
- Verificar que la atención a su solicitud sea de su completa satisfacción.
- El usuario deberá mantener la puesta a punto el equipo, con la instalación de parches y actualizaciones críticas del S.O., en caso de que el usuario no esté capacitado, deberá generar una solicitud al DAU.