Código: DOC 7.2 CSC 05	Página 1 de 1
Fecha de Emisión: 10/11/2005	Fecha de Rev.: 10/11/2005 Num. Rev.: 1
Elaboró: Coord. Seguridad en Cómputo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN CÓMPUTO

1. **NOMBRE DEL SERVICIO**
   Implementación de Medidas de Seguridad en Cómputo.

2. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
   Las medidas de seguridad son **acciones orientadas hacia la eliminación de vulnerabilidades**, teniendo en mira evitar que una amenaza se vuelva realidad. Estas medidas son el paso inicial para el aumento de la seguridad de la información en un ambiente de tecnología de la información y deberán considerar el todo (hardware y software).

3. **COSTOS**
   No aplica

4. **SERVICIOS PROVISTOS**
   Dar solución y seguimiento a posibles problemas de seguridad en cómputo.
   Las categorías de este servicio son:

   - Accesos no autorizados vía electrónica a equipos conectados a la red de la UACh, instalación y configuración de Firewall de host en el equipo solicitado.
   - Propagación de virus en equipos de la red la UACh, revisión de la instalación del AVI.
   - Amenazas de posibles atentados ante equipos e información de la UACh, configuración del servicio de actualizaciones automáticas para sistemas operativos Windows 2000, XP, 2000 Server y 2003 Server.

5. **PRIORIDADES DE LLAMADOS**
   Las prioridades serán definidas por el Coordinador de Seguridad en Cómputo, de acuerdo a la evaluación realizada por el personal de la coordinación que esté atendiendo la solicitud, pudiendo ser alta, media y baja prioridad.

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 a.m. a 15:00 p.m. El tiempo de respuesta es variable de acuerdo a la carga de trabajo y el tipo de solicitud que se este atendiendo, el tiempo mínimo de respuesta es de 1 día hábil para prioridad alta, un máximo 3 días hábiles para prioridad media y un máximo de 7 días a prioridad baja.

7. **REPORTES DEL SERVICIO**
   Los reportes del servicio otorgado por la CSC quedan registrados en el sistema de solicitudes del DAU (SGAUS).

COPIA NO CONTROLADA

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

El escalamiento tendrá los siguientes responsables:

1. Coordinador de Seguridad en Cómputo, 439-1817, opción 4 o ext. 1722, directo 439-1813
2. Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.
   Coordinador General de Tecnologías de Información.

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Define las responsabilidades de los usuarios del Helpdesk en el proceso de atención de llamados, así como también las relaciones y responsabilidades de los diferentes niveles de soporte (2do. Nivel, 3er. Nivel, Proveedores etc.).

- DAU: Recibe la solicitud de parte del usuario, si el usuario desconoce los requisitos necesarios para este servicio, se le informa de los mismos, se notifica por medio de correo electrónico al personal asignado de la CSC para atender la solicitud
- CSC: Recibe la solicitud y se pone en contacto con el usuario para la programación de la auditoría de seguridad.
- CSC: Notifica al usuario del resultado de la auditoría, y se procede con la instalación de las herramientas requeridas para eliminar las vulnerabilidades encontradas.

COPIA NO CONTROLADA