ACUERDO DE SERVICIO DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD DE EQUIPOS A LA RED

Los solicitantes del servicio "Vigilancia de Conectividad a la Red", ofrecido por la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua, deben tener conocimiento, considerar y aceptar las siguientes cláusulas:

1. Del servicio

a. El NOC es el área de la CGTI encargada de proporcionar el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red"
b. La herramienta principal para ofrecer este servicio es el software NNM de HP Open View, pudiendo el NOC apoyarse en otras herramientas alternativas, las cuales serán definidas por está área.
c. El servicio incluye únicamente la verificación de la conectividad de equipos a la red, mediante el envío de paquetes ICMP.
d. Se prestará el servicio durante el tiempo y horarios definidos por el solicitante en el formato FOR 7.5 DRT 05 "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red".
e. El servicio se presta únicamente a equipos de los cuales se haya realizado una solicitud previa al DAU y se haya aprobado por el NOC.

2. De la solicitud del servicio

a. Únicamente podrán solicitar el servicio los empleados de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
b. Se deberá solicitar el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red" al DAU.
c. El DAU canalizará la solicitud al NOC por medio del formato FOR 7.2 DAU 01.
d. El NOC enviará al solicitante el formato FOR 7.5 DRT 05 "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red", así como el documento DOC 7.5 DRT 05 "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red". El envío del formato y del documento será por medio de correo electrónico o personalmente por el NOC.
e. El solicitante deberá llenar en el formato FOR 7.5 DRT 05 "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red", los datos señalados en las secciones "DATOS DEL EQUIPO", "DATOS DEL ENCARGADO", así como los campos "FECHA" y "HORA". De igual forma, deberá firmar dicho formato, y entregarlo al NOC en forma personal o vía fax.
f. Los avisos que se generen para el reporte de fallas, así como el seguimiento de fallas, se realizará con la persona que quede definido como "Responsable del Equipo" en el formato FOR 7.5 DRT 05 "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red".
g. El solicitante deberá aceptar y apegarse a las cláusulas definidas en este documento (DOC 7.5 DRT 05 "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red").

COPIA NO CONTROLADA

3. De los equipos

a. Para que un equipo pueda ser aceptado en el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red" debe cumplir con todas y cada una de las siguientes Políticas de Aceptación:

- Ser equipo propiedad de la Universidad Autónoma de Chihuahua
- Contar con una dirección IP válida de la Universidad Autónoma de Chihuahua
- Encontrarse conectada a la red UACh, y responder a los llamados ICMP (ping) en el momento de la solicitud.
- Representar un gran interés para la comunidad universitaria en general, como lo son:
  - Servidores de Sistemas Universitarios
  - Equipo de telecomunicaciones del Backbone de la red
  - Servidores para la comunidad universitaria (correo electrónico, Internet, DNS, etc.)
  - Equipos de Cajas Únicas

b. El solicitante deberá asignar una prioridad al equipo de acuerdo a los siguientes criterios:

Prioridad	Descripción
4.- Máxima	No se puede realizar ningún trabajo cuando el equipo presenta falla de conectividad a la red.
3.- Alta	Gran parte del trabajo no se puede llevar a cabo cuando el equipo presenta falla de conectividad a la red.
2.- Media	Alguna parte del trabajo se ve afectada cuando el equipo presenta falla de conectividad a la red.
1.- Baja	El equipo presenta falla de conectividad a la red, pero no afecta el trabajo.

4. De la comprobación de fallas

a. Cuando el RVC detecte una falla, deberá seguir los siguientes pasos antes de generar los avisos por medio del SGAUS al DAU y al RES:

Realizar diez "ping" al equipo desde el NNM, o bien, desde una herramienta sujeta a su criterio.
Realizar un "trace route" al equipo desde el NNM, o bien, desde una herramienta sujeta a su criterio.
Esperar 3 minutos
Realizar diez "ping" al equipo desde el NNM, o bien, desde una herramienta sujeta a su criterio.
Realizar un "trace route" al equipo desde el NNM, o bien, desde una herramienta sujeta a su criterio.

COPIA NO CONTROLADA

b. En caso de no tener respuesta en alguno de los pasos anteriores, se considerará que la falla ha sido comprobada. En caso contrario, no se considerará una falla de conectividad a la red.
c. En caso de presentarse una desconexión programada de los equipos por parte del RES y a consecuencia no se presentara conectividad esto no se considera una falla y el RES deberá dar aviso al DAU, RVC o al NOC de la fecha y hora de la desconexión.

5. De los avisos

a. Los avisos son mensajes dirigidos al RES señalado en el formato FOR 7.5 DRT 05 "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red", acerca de la falla de conectividad a la red del equipo, o bien, de su total reestablecimiento.
b. Los avisos al RES son de dos tipos:
   Generados por el NNM. Correos electrónicos que envía de forma automática el NNM al RES al detectar una falla o un reestablecimiento del equipo con respecto a su conectividad a la red.
   Telefónicos. Llamadas telefónicas al lugar de trabajo, a teléfono celular, o bien, a teléfono particular, de parte del RVC y dirigidas al RES.
c. Los avisos telefónicos se realizarán cuando se presenta y se comprueba una falla de conectividad.
d. De acuerdo a la prioridad del equipo, los avisos podrán ser del siguiente tipo:

   Prioridad 4.- Aviso por correo electrónico, llamada telefónica al lugar de trabajo, llamada telefónica a celular, llamada a teléfono particular.
   Prioridad 3.- Aviso por correo electrónico, llamada telefónica al lugar de trabajo, llamada telefónica a celular.
   Prioridad 2.- Aviso por correo electrónico, llamada telefónica al lugar de trabajo.
   Prioridad 1.- Aviso por correo electrónico.

e. Los avisos al DAU son por medio del generador de noticias del Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios SGAUS https://dau.uach.mx/sgaus, siempre y cuando la prioridad de los equipos afectados sea 3 y 4, en caso contrario se avisará solo al RES, estos avisos solo se llevaran a cabo durante el horario de trabajo del RVC.
f. Los avisos telefónicos al RES se llevarán a cabo durante el horario de trabajo del RVC.
g. Los avisos telefónicos al celular del RES se llevarán a cabo una vez al día, durante cada día y dentro del horario del RVC, mientras dure la falla de conectividad, o bien, hasta que se logre contactar al RES (lo que ocurra primero).
h. Los avisos a teléfono particular del RES se llevarán a cabo una vez al día, durante cada día y dentro del horario del RVC, mientras dure la falla de conectividad, o bien, hasta que se logre contactar al RES (lo que ocurra primero).
i. Los avisos telefónicos al lugar de trabajo del RES se llevarán a cabo dos veces por día, durante cada día y dentro del horario del RVC, mientras dure la falla de conectividad, o bien, que se logre contactar al RES (lo que ocurra primero).
j. El RVC podrá dar aviso a compañeros de trabajo del RES, mediante llamada telefónica a lugar de trabajo, celular o teléfono particular para notificar la presencia de la falla de conectividad del equipo, y

COPIA NO CONTROLADA

se tomará como aviso al RES (solo en caso de que el RES no sea localizado mediante los avisos telefónicos).

k. Para llevar a cabo cada uno de los avisos señalados anteriormente, el solicitante deberá proporcionar los datos correspondientes en el formato FOR 7.5 DRT 05 "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red".
l. No es responsabilidad del NOC llevar a cabo otros avisos u otro tipo de avisos que los especificados en este documento (DOC 7.5 DRT 05 "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red").

6. Del solicitante y del RES

a. Es responsabilidad del solicitante dar aviso a quien designe como RES acerca de su función dentro del servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red.
b. Es responsabilidad del RES estar localizable (atender llamadas telefónicas, revisar la cuenta de correo electrónico) durante el tiempo de vigilancia de conectividad del equipo.
c. Es responsabilidad del RES revisar su cuenta de correo periódicamente para detectar los avisos generados por el NNM, y atender las fallas correspondientes.
d. El RES debe dar aviso al RVC acerca del reestablecimiento del equipo, así como informar acerca de los avances en la resolución, las causas y solución de la falla.
e. El RES debe informar al NOC con 24 horas de anticipación acerca de actividades programadas que lleven a la desconexión de la red de los equipos.

7. Del NOC y del RVC

a. Es responsabilidad del NOC atender las solicitudes de vigilancia de conectividad de equipos
b. Es responsabilidad del NOC dar aviso (al menos 24 horas antes) a los RES acerca del corte de la vigilancia de conectividad a la red debido a situaciones u acciones programadas.
c. El NOC no tiene la obligación de dar avisos en caso de que la vigilancia de conectividad deje de funcionar a causa de fallas, daños, descomposturas, accidentes, desastres naturales, u otras situaciones o acciones que se presenten de forma no programada.
d. El NOC no es responsable del reestablecimiento de equipos y/o servicios que no pertenezcan a su área.
e. El NOC no se hace responsable por las fallas presentadas en los equipos y/o software.
f. El NOC no se hace responsable por la descompostura o cualquier tipo de daño en hardware o software de los equipos.

Lo no definido en este documento, será resuelto por el jefe del NOC y el jefe del DRT.

COPIA NO CONTROLADA