ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Licencias de Software

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Proporcionar a la comunidad universitaria el respaldo de software licenciado.

3. COSTOS

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

4. SERVICIOS PROVISTOS

- **Copias de Software**: Este servicio estará disponible a la comunidad universitaria bajo las condiciones en las que se contraten los servicios o acuerdos de licenciamiento con los proveedores. Se entregará copia del software únicamente en los casos de daños físicos a los discos, que son empleados por las distintas Unidades Académicas (Facultades, Escuelas e Instituto), ya que el resto de la UACH será atendida por medio del DAU (quien brindara el servicio para instalaciones de software).

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 SGAUS.

6. ALCANCE DEL SERVICIO

El apoyo que ofrece la CNO 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. El tiempo de respuesta a los servicios que se ofrecen será de tres días hábiles, tomando en cuenta la carga de trabajo y el tipo de solicitud que se este atendiendo.

7. REPORTES DEL SERVICIO

Número de solicitudes atendidas mensualmente SGAUS, (información para uso exclusivo del DAU).

COPIA NO CONTROLADA

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. Comunicarse al DAU para generar la solicitud de servicio.
b. En las solicitudes para copias de software, una vez que su solicitud haya sido resuelta, deberá proporcionar el material (cd's) y recoger las copias en el edificio DECAD/CGTI planta alta en la Coordinación de Normatividad y firmar la solicitud de servicio generada.

Helpdesk:

a. Atender las solicitudes de los usuarios respetando el procedimiento de escalamiento.
b. Para las copias (ver lista proporcionada por CNO), si lo solicitado no esta en la lista, no se registrará la solicitud para este servicio.

Soporte técnico:

a. Para las instalaciones deberá usar únicamente el software que fue proporcionado por la CNO, esto mismo será aplicable cuando se asigne un equipo nuevo a algún usuario.

CNO:

a. Recibe de la CAD las licencias adquiridas por la CGTI.
b. Informar al DAU sobre el software adquirido, las claves correspondientes y qué usuarios pueden tener uso de mismo.
c. Generar copias (siempre y cuando se cuente con el software solicitado por el usuario, tenga derecho al uso de la aplicación y proporcione el material necesario).

CAD:

a. Ejecuta proceso de Adquisiciones **PRO 7.4 CAD 01**.

COPIA NO CONTROLADA