



**Universidad
Autónoma
de Chihuahua**

Coordinación General de

Código: DOC 7.2 CNO 02	Página : 1 de 2
Fecha de emisión: 15/12/2005	Fecha de Rev.: 01/03/2007 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Especificaciones Técnicas

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Proporcionar a la comunidad universitaria especificaciones técnicas de hardware y software.

3. COSTOS

No aplica para este servicio.

4. SERVICIOS PROVISTOS

- **Elaboración de especificaciones técnicas:** El servicio está disponible a la comunidad universitaria que requiera especificación técnica como requisito para la adquisición de hardware o 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

- **Elaboración de especificaciones técnicas de HD y SW:** 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 seis 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).

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.



**Universidad
Autónoma
de Chihuahua**

Coordinación General de

Código: DOC 7.2 CNO 02	Página : 1 de 2
Fecha de emisión: 15/12/2005	Fecha de Rev.:01/03/2007 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Usuarios:

- Solicitar al DAU el formato de requerimientos del usuario para especificación de HD/SW y contestarlo de manera completa.
- Comunicarse al DAU para generar la solicitud de servicio y enviar vía fax o por correo electrónico su requerimiento de HD/SW previamente contestado.
- Si desea recibir especificación técnica en medio electrónico, comunicarlo en el momento de generar la solicitud de servicio.
- En caso de requerir una modificación en la especificación técnica proporcionada por CNO, deberá verificar que la fecha de elaboración del documento no exceda más de 30 días hábiles y deberá comunicarse a ésta área al 439-18-17 ext. 1782 para notificar las correcciones. Por el contrario, si el documento ya excedió el tiempo estimado para su modificación, deberá realizar nuevamente el proceso de solicitud de especificaciones técnicas ante el DAU.

Helpdesk:

- Atender las solicitudes de los usuarios respetando el procedimiento de escalamiento.
- Enviar al solicitante vía fax o correo electrónico, el formato de requerimientos del usuario para especificación técnica de HD/SW.
- Cuando obtenga el formato debidamente contestado por el usuario, generará la solicitud de servicio y enviará esta información a CNO para la elaboración de la especificación técnica, en el formato correspondiente.

CNO:

- Recibirá el requerimiento del usuario a través del DAU ya sea vía fax o en electrónico.
- Elabora especificación técnica, empleando el formato FOR 4.1 CNO 01 para hardware, y el FOR 4.1 CNO 02 para software.
- Entrega especificación técnica a CGE para análisis y autorización.
- Si el CGE autoriza la especificación técnica, ésta será enviada vía fax al usuario o vía electrónica como copia no controlada en formato PDF.
- Sólo realizará modificaciones a las especificaciones técnicas que no excedan más de 30 días hábiles a partir de su fecha de elaboración.

CGE:

- Analiza y autoriza la especificación técnica.