



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 02	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Instalación y Mantenimiento Correctivo de Software.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Instalación de Software y solución a fallas presentadas en los componentes lógicos en los equipos de cómputo de los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

3. COSTOS

NA.

4. SERVICIOS PROVISTOS

- Instalación de Software Comercial.
- Mantenimiento correctivo a Software.
- Respaldo de Información.
- Recuperación de Información.
- Dudas en el uso de TI.
- Configuración de aplicaciones.
- Fallas en el módulo del checador.

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

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

- a. 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:
 - Usuarios del Sistema de Cajas Únicas
 - Usuarios del Sistema de Recursos Humanos
 - Usuarios del Sistema Contable
- b. Para usuarios de Facultades, Escuelas e Instituto y CRES de la UACH se canalizará la solicitud de servicio al personal responsable del área de sistemas para su resolución no siendo responsabilidad del Departamento de Atención a Usuarios la atención y respuesta que se dé a estas solicitudes.
- c. Sólo se dará apoyo por parte del personal de Helpdesk y Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios a los responsables del área de sistemas de las Facultades, Escuelas, Instituto y CRES de la UACH cuando éstos hayan agotado los recursos disponibles o así lo requieran para fallas de Software en los equipos de cómputo de la UACH.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 02	Página : 2 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

6. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento correctivo de Software es responsabilidad del área de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios en el siguiente horario de atención:

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A SOLICITUDES

Lunes a viernes de 8:00 a 15:30 hrs.

SOLO RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

(Guardias del Departamento de Atención a Usuarios):

Lunes a viernes de 15:30 a 20:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

Notas.-

- Fuera de este horario de atención, domingos y días festivos se recibirán solicitudes de servicio únicamente en el buzón de mensajes y correo electrónico y se atenderán al siguiente día hábil.
- Los tiempos de respuesta a las solicitudes están basados en el catálogo de servicios, la fecha de término de la solicitud se indica al momento del registro de la solicitud.
- Sólo se atenderán solicitudes de usuarios críticos durante las guardias del Departamento de Atención a Usuarios.

DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE COMERCIAL:

- Para usuarios de Unidad Central de la UACH se procederá a la instalación del Software solicitado siempre y cuando se tenga la autorización y discos de instalación según lo indique el área de Normatividad de la Coordinación General de Tecnologías de Información.
- Para usuarios de las Facultades, Escuelas e Instituto de la UACH será responsabilidad del área a quien la dirección haya asignado el Kit de CD's que se entregaron por parte de la Coordinación de Normatividad llevar a cabo la instalación solicitada por los usuarios.

7. REPORTES DEL SERVICIO

Incluido en el Reporte Mensual de Seguimiento a Solicitudes.

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

- Helpdesk (para registro y ayuda de primer nivel)
- Soporte Técnico (ayuda de segundo nivel)
- Jefe del Departamento de Atención a Usuarios (solicitudes retrasadas y/o no confirmadas por los usuarios)

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Usuarios:

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Describir la petición o falla lo más claro posible apoyando a el personal de Helpdesk.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 02	Página : 3 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 01/11/2006 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

- c. Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a su completa satisfacción.
- d. Es responsabilidad del usuario informar al personal de Soporte Técnico cuando sea necesario respaldar información los nombres de los directorios, carpetas y archivos personales que requieran para su actividad laboral.

Helpdesk:

- a. Registrar las solicitudes de servicio en el SGAU's según lo indica el procedimiento de atención a usuarios.
- b. Informar al usuario el status de sus solicitudes de servicio cuando le sea requerido.
- c. Para fallas en Software en los equipos de cómputo tratar de resolver dicha falla con la ayuda de primer nivel.
- d. Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

Soporte técnico:

- a. Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas.
- b. Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a completa satisfacción del usuario.
- c. El personal de Soporte Técnico no es responsable de la información que haya sido borrada por el usuario pero podrá tratar de recuperar dicha información cuando así se le solicite.
- d. Sólo respaldará la información indicada por el usuario, cuando se cambie de equipo o cuando sea necesario reinstalar el sistema operativo al equipo de cómputo debido a la naturaleza de la falla presentada.
- e. No respaldará archivos de música o juegos que no apoyen la actividad laboral de los usuarios.

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios:

- a. Atender las solicitudes de servicio que le sean escaladas.
- b. Registrar y atender las reclamaciones de los usuarios cuando se presenten en cualquiera de los servicios provistos en el presente acuerdo de servicio.