



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 03	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 Hardware.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

3. COSTOS

NA.

4. SERVICIOS PROVISTOS

- Instalación de PC o equipo portátil.
- Instalación de PC o equipo portátil nuevo.
- Instalación de impresora local y en red.
- Instalación de dispositivos periféricos: quemador externo, scanner, etc.
- Mantenimiento correctivo a Hardware.
- Trámite de garantía de equipo de cómputo.
- Evaluación de equipo de cómputo
- Actualización de equipos.
- Reacomodo de cableado.

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 de los centros de cómputo y/o laboratorios para su resolución no siendo responsabilidad del Departamento de Atención a Usuarios la atención y respuesta que se de 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 la instalación y solución a fallas de los equipos de cómputo de la UACH.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 03	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 Hardware 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 EQUIPOS DE CÓMPUTO:

Sólo se instalaran los equipos de cómputo mencionados en el apartado de servicios provistos del presente documento a los usuarios en sus áreas de trabajo dentro de la UACH.

DE LA REPOSICIÓN DE PIEZAS DAÑADAS EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO:

Para Usuarios de Unidad Central de la UACH y CRES, se hará la solicitud al área de adquisiciones de la UACH a través de la Coordinación Administrativa de la Coordinación General de Tecnologías de Información con cargo a la dependencia que origine la solicitud de servicio.

Para usuarios de Facultades, Escuelas e Instituto de la UACH; el Departamento de Atención a Usuarios sólo apoyará con la descripción de la pieza dañada a reponer cuando se le solicite y el trámite será responsabilidad del área competente en cada Facultad, Escuela, o Instituto.

DE LA GARANTÍA DE EQUIPOS:

Para equipos que presenten fallas y que cuenten con garantía la Coordinación General de Tecnologías de Información sólo tramitará dichas garantías en los siguientes casos y como a continuación se indica:

- **Computadoras personales:** Es responsabilidad del Departamento de Atención a Usuarios recibir, atender y/o reportar las fallas al proveedor según la marca del equipo reportado, dar seguimiento y confirmar con el usuario la reparación del equipo.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 03	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

- Cualquier otro equipo de cómputo adquirido a través de la Coordinación General de Tecnologías como son: Laptops, impresoras, scanner, equipo de telecomunicaciones, etc. el trámite se hará a través de la Coordinación Administrativa según lo indica la rutina para la reclamación de Garantías, debido a los tiempos de respuesta de nuestros proveedores este tipo de solicitudes podrán concluirse en un período de 4 meses.

7. REPORTES DEL SERVICIO

Incluido en el Reporte Mensual de Seguimiento a Solicitudes.

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

- Helpdesk (para registro de la solicitud)
- Soporte Técnico (ayuda de segundo nivel)
- Jefe del Departamento de Atención a Usuarios: (1) Atención a fallas de equipos con garantía (2) 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 al personal de Helpdesk lo más claro posible.
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a su completa satisfacción.
- Para garantía de equipo de cómputo proporcionar modelo y número de serie del equipo que presenta la falla.

Helpdesk:

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

Soporte técnico:

- Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas.
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a completa satisfacción del usuario.

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios:

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