



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 03	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO PROXY

1. **NOMBRE DEL SERVICIO**
Proxy
2. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
Intermediario de tráfico de http, https y ftp anónimo entre máquinas dentro de la red local e internet.
3. **COSTOS**
Sin Costo
4. **SERVICIOS PROVISTOS**
 - Manejar conexiones inteligentes (caché) hacia entidades externas a la red universitaria. Ya que las máquinas que están dentro de esta red, tienen su acceso bloqueado a Internet.
 - Se utiliza granja de servidores nativos UNIX/Linux que permiten la navegación hacia Internet.
5. **PRIORIDADES DE LLAMADOS**
Alta
6. **ALCANCE DEL SERVICIO**
 - No menos del 97% de disponibilidad.
 - El tiempo de respuesta por falla en este servicio, deberá ser en al menor a 4 horas.
 - Por ningún motivo, equipos universitarios deberán de tener acceso libre a Internet o estar fuera del firewall principal, ya que esto provocaría vulnerabilidades de seguridad en nuestra red
 - Si el servicio por parte de terceros no esta disponible, las medidas correctivas y preventivas no están dentro del alcance a resolver.
 - El bloqueo de direcciones será sometido a la aprobación de los responsables del servicio.
 - La liberación de puertos para acceso a servicios, es responsabilidad de Seguridad en Computo
7. **REPORTES DEL SERVICIO**
N/A

Liberado

Emitida a: N/A

**COPIA
NO CONTROLADA**



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 03	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO PROXY

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Entidad	Correo	Teléfono
Helpdesk	dau@uach.mx	439-1816
Administrador de Aplicaciones	ichavero@uach.mx	439-1817 ext. 1728
JDSE	internet@uach.mx	439-1835
JDAU	mmuniz@uach.mx	439-1817 ext. 1732

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

- Usuario
 - o Solicitar formalmente el bloqueo de sitios cuando a esto se refiera.
 - o Proporcionar el nombre del sitio o dominio o IP al que no puede tener acceso;
 - o Proporcionar información del segmento de red al que pertenece.
 - o Verificar la conectividad desde su equipo.
- DAU
 - o Descrita en la Tabla inferior.
- DSEI
 - o Proporcionar disponibilidad del 97%.
 - o Si el servicio por parte de terceros no esta disponible, las medidas correctivas y preventivas no están dentro del alcance a resolver.
 - o El bloqueo de direcciones será sometido a la aprobación de los responsables del servicio, y estará disponible en un plazo no mayor a 72 hrs.
 - o La liberación de puertos para acceso a servicios, es responsabilidad de Seguridad en Computo.
 - o Reporte de mantenimientos preventivos y correctivos en los formatos definidos para ello.
 - o Asegurar el optimo funcionamiento de la configuración automática y de los servidores de Proxy y caché.

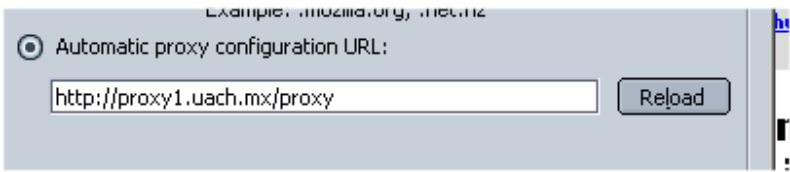
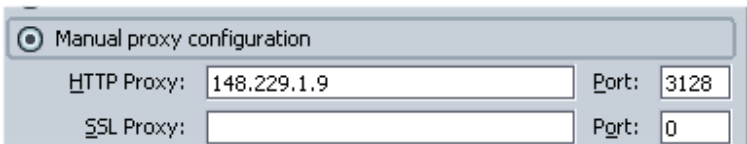


Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 03	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO PROXY

Prioridad:	Alta
Datos que se le solicitan al usuario:	1. *Login actual de correo electrónicos 2. * Nombre 3. Dependencia o segmento de red afectado 4. Teléfono . * Obligatorios
Tiempo estimado para la solución de la SS:	4 horas
Que pasos requiere que el DAU lleve a cabo antes de hacer el escalamiento (ayuda de 1er nivel):	Help Desk hace ping a equipos con falla con el fin de determinar un adecuado enlace a la red. HelpDesk verifica que la salida con la configuración http://proxy1.uach.mx/proxy este funcionando (Configuración automática)  Si no esta funcionando, y para determinar si es un problema general de proxy's puede cerrar el navegador y volver a intentar, si reincide, cambiar la configuración manual con los ip's 148.229.1.6 puerto 3128 148.229.1.9 puerto 3128  Reportar a DSEI la falla, indicando los hallazgos encontrados de las anteriores pruebas.

Liberado

Emitida a: N/A

COPIA
NO CONTROLADA