



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 07	Página : 1 de 2
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 COMUNIDAD

1. NOMBRE DEL SERVICIO
Comunidad

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Alojamiento de sitios Web pertenecientes a de la comunidad universitaria - UACH.

3. COSTOS

Sin costos.

4. SERVICIOS PROVISTOS.

- a. Alojamiento de sitio Web en servidores SUN con SO Solaris.
- b. Dirección comunidad.uach.mx/usuarios
- c. Acceso a servidor vía http / panel de control
- d. Capacidad de 1 MB
- e. Incremento de capacidad en almacenamiento previa solicitud en el DAU
- f. Soporte técnico vía manuales en línea y DAU

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

Media

6. ALCANCE DEL SERVICIO

- a. Este servicios deberá ser proporcionado con una disponibilidad de 97 % de efectividad.
- b. Su funcionamiento es las 24 hrs. del día.
- c. Servicios de Media prioridad, por lo que se deberá reestablecer en las siguientes 4 horas hábiles de notificada la falla al DAU
- d. Si por alguna razón, el servicios no esta disponible (problemas diferentes a mantenimiento), este se reiniciara en las siguientes 8 horas del siguiente día hábil.
- e. Problemas no relacionados con el desempeño físico/lógico de los servidores (fallas en el suministro de energía, desastres, etc.) no se considerarán materia del presente acuerdo

7. REPORTE DEL SERVICIO

Este se llevara a cabo mediante el reporte de Solicitud de Servicios en el DAU



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSE 07	Página : 1 de 2
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 COMUNIDAD

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Entidad	Correo	Teléfono
Helpdesk	dau@uach.mx	439-1816

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

- Helpdesk
 - o Captura de la solicitud del servicio, seguimiento, verificación de la inconsistencia del servicio y cierre de la solicitud
- DSE
 - o El soporte será proporcionado exclusivamente por personal del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet.
 - o El Departamento de Servicios Electrónicos e Internet no será responsable de fallas derivadas de modificaciones realizadas a documentos o aplicaciones que integran el sitio
 - o Verificación, mantenimiento preventivo y correctivo.
 - o En caso de falla, rehabilitación del servicios en las siguientes 4 hrs. hábiles.
 - o El servicio no se proporcionará organizaciones o individuos que pretendan obtener a partir del servicio un lucro directo o indirecto.
- Usuario
 - o Conservar la confidencialidad de su login y password de acceso a los servicios.