



Código: PRO 7.5 DRT 02	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 11/06/2009 Núm. de Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

1.0 Propósito y Alcance

1.1 Propósito

El propósito principal es reducir el tiempo que los equipos de cómputo y/o telecomunicaciones permanecen sin funcionar debido a situaciones no contempladas por los encargados de estos equipos.

Alcance

Todo equipo de cómputo y/o telecomunicaciones que cumpla con las políticas de aceptación definidas en el acuerdo de servicio de la vigilancia de conectividad a la red

2.0 Definiciones y Terminología

DRT	Departamento de Redes y Telecomunicaciones de la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
NOC	Network Operation Center (Centro Operaciones de la Red). Área del Departamento de Redes y Telecomunicaciones (DRT) de la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI), que se encarga de la vigilancia de conectividad a la red de equipos de cómputo y/o telecomunicaciones.
DNS	Servicio que traduce el nombre de un destino de Internet a su equivalente en dirección IP.
Solarwinds	Suite de herramientas de Software dedicada a la administración de redes.
Orion	Herramienta de la suite Solarwinds dedicada a la administración de redes gestionando ancho de banda y fallos de red en equipos de telecomunicaciones.
Nodo	Representación en el software de vigilancia de conectividad de un equipo de cómputo o de telecomunicaciones que forma parte de la red de datos de la UACH.
Falla de Conectividad	Es cuando un equipo pierde la conexión a la red de datos y no responde al llamado de otros equipos de la red.

3.0 Responsables

NOC	Jefe de Unidad Network Operation Center (NOC)
DAU	Departamento de Atención a Usuarios.
SOL	Solicitante de la Vigilancia de Conectividad
RES	Responsable de equipo de cómputo o de telecomunicaciones
RVC	Responsable de la Vigilancia de Conectividad.



Código: PRO 7.5 DRT 02	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 11/06/2009 Núm. de Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

4.0 Procedimiento

4.1 SOL, DAU

SOLICITUD DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD

El SOL solicita la vigilancia de conectividad de algún equipo de cómputo y/o telecomunicaciones. El DAU recibe esa solicitud y la envía al NOC mediante el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios **SGAU'S** <http://dau.uach.mx/sgaus>.

4.2 NOC

ACEPTACION O RECHAZO DE LA SOLICITUD DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD

El NOC revisa los datos de la solicitud, si el equipo cumple con todas y cada una de las políticas establecidas en el Acuerdo de Servicio (**DOC 7.2 DRT 04**) se acepta la solicitud de vigilancia de conectividad, en caso contrario, la solicitud es rechazada.

Se cierra la solicitud indicando si el equipo es aceptado o rechazado, señalando la(s) política(s) que no cumple el equipo de cómputo y/o telecomunicaciones en el caso de ser rechazada.

Posteriormente el NOC realiza el llenado del FOR 7.5 DRT 05 Registro de equipos para la vigilancia de conectividad a la Red, en caso de requerir información adicional personal del NOC se comunicara con el SOL.

4.3 NOC

REGISTRO DEL EQUIPO

Se registra el equipo en el software de vigilancia de conectividad, creando un nodo que represente a ese equipo dentro del grupo correspondiente.

4.4 RVC

VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

El RVC revisa durante su horario de trabajo el estado de la conectividad a la red del equipo ingresando al software de vigilancia de conectividad.

4.5 RVC

PRESENCIA DE FALLA EN LA CONECTIVIDAD A LA RED

El RVC detecta la presencia de alguna falla de conectividad a la red, y comprueba la existencia de la falla siguiendo los pasos definidos en el **DOC 7.2 DRT 04**, en la sección "De la comprobación de fallas". En caso de que la falla no se compruebe, se regresa al punto 4.4 de este procedimiento.



Código: PRO 7.5 DRT 02	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 11/06/2009 Núm. de Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

4.6 RVC

AVISOS Y REGISTRO DE LA FALLA

El RVC da aviso al DAU acerca de la existencia de la falla, apegándose a lo definido en el **DOC 7.2 DRT 04** en la sección "De los avisos".

El RVC da aviso al RES acerca de la presencia de la falla, apegándose a lo definido en el **DOC 7.2 DRT 04** en la sección "De los avisos"

El RVC inicia el llenado del **FOR 7.5 DRT 06** siempre y cuando se haya comprobado la falla.

4.7 RVC, RES

SEGUIMIENTO A LA FALLA DE CONECTIVIDAD

El RVC completa el **FOR 7.5 DRT 06** con los datos proporcionados por el RES acerca de la causa de la falla, así como de su solución.

4.8 RES, RVC

REESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO

El RES da aviso al RVC acerca del reestablecimiento del equipo mediante llamada telefónica y/o Sistema de Gestión para Atención a Usuarios SGAUS <http://dau.uach.mx/skaus>.

Se continúa en el paso 4.7 de este procedimiento.

4.9 RES, NOC

BAJA DE EQUIPO

En caso de que el RES ya no requiera el servicio de vigilancia de conectividad para el equipo(s) debe realizar un oficio o un correo electrónico dirigido al NOC y posteriormente personal del NOC dará de baja el equipo en el software de monitoreo.

5.0 Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para Atención a Usuarios

Procedimiento para Medir la Satisfacción del Usuario

Procedimiento para Atención de Reclamaciones de Usuarios

Procedimiento para el Control de Producto No Conforme

PRO 7.2 DAU 01

PRO 8.2 DAU 01

PRO 8.5 DAU 01

PRO 8.3 CNO 01



Código: PRO 7.5 DRT 02	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 01/09/2003	Fecha de Rev.: 11/06/2009 Núm. de Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Acuerdo de Servicio de Vigilancia de conectividad de equipos a la red	DOC 7.2 DRT 04
Políticas de Servicio	DOC 7.2 DRT 06

6.0 Formatos

Registro de Equipos para la Vigilancia de conectividad	FOR 7.5 DRT 05	1 año
Registro de Fallas de conectividad a la red.	FOR 7.5 DRT 06	1 año

7.0 Historial de Revisiones

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento	01/09/2003
2	Modificación al Procedimiento	02/10/2003
3	Modificación al Procedimiento	24/11/2003
4	Modificación al Procedimiento	28/05/2004
5	Adecuación del procedimiento	03/11/2004
6	Corrección en documentos a referenciar	08/06/2005
7	Cambio en el punto 4.9	02/08/2005
8	Cambio en la redacción del punto 4.6	17/01/2006
9	Cambio en el proceso en el punto 4.2	19/06/2006
10	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	22/05/2007
11	Se le agregaron documentos de referencia al punto 5.1 y se corrigió el número de páginas del documento	20/01/2009
12	Modificación en los puntos 2.0, 4.2, 4.9 y se eliminan los puntos 4.10 y 4.11	11/06/2009