



| | |
|---|--|
| DOC 7.2 DRT 04 | Página: 1 de 3 |
| Fecha de emisión: 24/11/2003 | Fecha de revisión: 11/06/2009 Num. De Rev.: 7 |
| Elaboro: Jefe de Unidad Network Operation Center | |
| Aprobado por: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones | |

ACUERDO DE SERVICIO DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD DE EQUIPOS A LA RED

Los solicitantes del servicio "Vigilancia de Conectividad a la Red", ofrecido por la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua, deben tener conocimiento, considerar y aceptar las siguientes cláusulas:

1. Del servicio

- El NOC es el área de la CGTI encargada de proporcionar el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red"
- La herramienta principal para ofrecer este servicio es el software ORION de Solarwinds, pudiendo el NOC apoyarse en otras herramientas alternativas, las cuales serán definidas por esta área.
- El servicio incluye únicamente la verificación de la conectividad de equipos a la red, mediante el envío de paquetes ICMP.
- El servicio se presta únicamente a equipos de los cuales se haya realizado una solicitud previa al DAU y se haya aprobado por el NOC.

2. De la solicitud del servicio

- Únicamente podrán solicitar el servicio los empleados de la Coordinación General de Tecnologías de Información.
- Se deberá solicitar el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red" al DAU.
- El DAU canalizará la solicitud al NOC por medio del Sistema de Gestión para Atención a Usuarios SGAU's <https://dau.uach.mx/sgaus>.
- El solicitante deberá aceptar y apegarse a las cláusulas definidas en este documento (DOC 7.2 DRT 04) "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad de equipos a la Red".
- El solicitante debe indicar quien será el responsable del equipo para recibir los avisos por parte del NOC.

3. De los equipos

- Para que un equipo pueda ser aceptado en el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red" debe cumplir con todas y cada una de las siguientes Políticas de Aceptación:
 - Ser equipo propiedad de la Universidad Autónoma de Chihuahua
 - Contar con una dirección IP válida de la Universidad Autónoma de Chihuahua
 - Encontrarse conectada a la red UACH, y responder a los llamados ICMP (ping) en el momento de la solicitud.
 - Representar un gran interés para la comunidad universitaria en general, como lo son:
 - Servidores de Sistemas Universitarios



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Coordinación General de Tecnologías de Información
Departamento de Redes y Telecomunicaciones

| | |
|---|--|
| DOC 7.2 DRT 04 | Página: 2 de 3 |
| Fecha de emisión: 24/11/2003 | Fecha de revisión: 11/06/2009 Num. De Rev.: 7 |
| Elaboro: Jefe de Unidad Network Operation Center | |
| Aprobado por: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones | |

- o Equipo de telecomunicaciones del Backbone de la red
- o Servidores para la comunidad universitaria (correo electrónico, Internet, DNS, etc.)

4. De la comprobación de fallas

- a. Cuando el RVC detecte una falla, deberá seguir los siguientes pasos antes de generar los avisos por medio del SGAUS al DAU y al RES:
 - a) Realizar diez "ping" al equipo desde una herramienta sujeta a su criterio.
 - b) Realizar un "trace route" al equipo desde una herramienta sujeta a su criterio.
 - c) Esperar 3 minutos
 - d) Realizar diez "ping" al equipo desde una herramienta sujeta a su criterio.
 - e) Realizar un "trace route" al equipo desde una herramienta sujeta a su criterio.
- b. En caso de no tener respuesta en alguno de los pasos anteriores, se considerará que la falla ha sido comprobada. En caso contrario, no se considerará una falla de conectividad a la red.
- c. En caso de presentarse una desconexión programada de los equipos por parte del RES y a consecuencia no se presentara conectividad esto no se considera una falla y el RES deberá dar aviso al DAU, RVC o al NOC de la fecha y hora de la desconexión.

5. De los avisos

- a. Los avisos son mensajes dirigidos al RES el cual debe ser señalado por el solicitante.
- b. Los avisos al RES son de dos tipos:
 - Generados por el ORION. Correos electrónicos que envía de forma automática el ORION al RES al detectar una falla o un reestablecimiento del equipo con respecto a su conectividad a la red.
 - Telefónicos. Llamadas telefónicas al lugar de trabajo, a teléfono celular, o bien, a teléfono particular, de parte del RVC y dirigidas al RES.
- c. Los avisos telefónicos se realizarán cuando se presenta y se comprueba una falla de conectividad.
- d. Los avisos al DAU son por medio del generador de noticias del Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios SGAUS <https://dau.uach.mx/sgaus>.
- e. Los avisos telefónicos al RES se llevarán a cabo durante el horario de trabajo del RVC.
- f. Los avisos telefónicos al celular del RES se llevarán a cabo una vez al día, durante cada día y dentro del horario del RVC, mientras dure la falla de conectividad, o bien, hasta que se logre contactar al RES (lo que ocurra primero).
- g. Los avisos a teléfono particular del RES se llevarán a cabo una vez al día, durante cada día y dentro del horario del RVC, mientras dure la falla de conectividad, o bien, hasta que se logre contactar al RES (lo que ocurra primero).
- h. Los avisos telefónicos al lugar de trabajo del RES se llevarán a cabo dos veces por día, durante cada día y dentro del horario del RVC, mientras dure la falla de conectividad, o bien, que se logre contactar al RES (lo que ocurra primero).



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Coordinación General de Tecnologías de Información
Departamento de Redes y Telecomunicaciones

| | |
|---|--|
| DOC 7.2 DRT 04 | Página: 3 de 3 |
| Fecha de emisión: 24/11/2003 | Fecha de revisión: 11/06/2009 Num. De Rev.: 7 |
| Elaboro: Jefe de Unidad Network Operation Center | |
| Aprobado por: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones | |

- i. El RVC podrá dar aviso a compañeros de trabajo del RES, mediante llamada telefónica a lugar de trabajo, celular o teléfono particular para notificar la presencia de la falla de conectividad del equipo, y se tomará como aviso al RES (solo en caso de que el RES no sea localizado mediante los avisos telefónicos).
- j. Para llevar a cabo cada uno de los avisos señalados anteriormente, el solicitante deberá proporcionar los datos correspondientes al NOC para el llenado del formato de "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red".
- k. No es responsabilidad del NOC llevar a cabo otros avisos u otro tipo de avisos que los especificados en este documento ([DOC 7.2 DRT 04](#)) "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red".

6. Del solicitante y del RES

- a. Es responsabilidad del RES estar localizable (atender llamadas telefónicas, revisar la cuenta de correo electrónico) durante el tiempo de vigilancia de conectividad del equipo.
- b. Es responsabilidad del RES revisar su cuenta de correo periódicamente para detectar los avisos generados por el software de vigilancia de conectividad, y atender las fallas correspondientes.
- c. El RES debe dar aviso al RVC acerca del reestablecimiento del equipo, así como informar acerca de los avances en la resolución, las causas y solución de la falla.
- d. El RES debe informar al NOC con 24 horas de anticipación acerca de actividades programadas que lleven a la desconexión de la red de los equipos.
- e. Es responsabilidad del RES leer el ([DOC 7.2 DRT 04](#)) "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red".

7. Del NOC y del RVC

- a. Es responsabilidad del NOC atender las solicitudes de vigilancia de conectividad de equipos
- b. Es responsabilidad del NOC dar aviso (al menos 24 horas antes) a los RES acerca del corte de la vigilancia de conectividad a la red debido a situaciones u acciones programadas.
- c. El NOC no tiene la obligación de dar avisos en caso de que la vigilancia de conectividad deje de funcionar a causa de fallas, daños, descomposturas, accidentes, desastres naturales, u otras situaciones o acciones que se presenten de forma no programada.
- d. El NOC no es responsable del reestablecimiento de equipos y/o servicios que no pertenezcan a su área.
- e. El NOC no se hace responsable por las fallas presentadas en los equipos y/o software.
- f. El NOC no se hace responsable por la descompostura o cualquier tipo de daño en hardware o software de los equipos.

Lo no definido en este documento, será resuelto por el jefe del NOC y el jefe del DRT.