



|   |  |
|---|--|
| Código:<br><b>DOC 7.2 CSC 07</b>                    | Página 1 de 4  |
| Fecha de Emisión:<br><b>29/03/2011</b>              | Fecha de Rev.: <b>29/03/2011</b><br>Núm. de Rev.: <b>1</b> |
| Elaboró: <b>Coordinador de Seguridad en Computo</b> |  |
| Aprobó: <b>Coordinador General</b>                  |  |

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

### ACUERDO DE SERVICIO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

#### Proposito y Alcance

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

- a. La CSC es el área de la CGTI encargada de proporcionar el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red"
- b. El servicio incluye únicamente la verificación de la conectividad de equipos a la red, mediante el envío de paquetes ICMP.
- c. El servicio se presta únicamente a equipos de los cuales se haya realizado una solicitud previa al DAU y se haya aprobado por el CSC.

#### 2. De la solicitud del servicio

- a. Únicamente podrán solicitar el servicio los empleados de la Coordinación General de Tecnologías de Información.
- b. Se deberá solicitar el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red" al DAU.
- c. El DAU canalizará la solicitud a la CSC por medio del Sistema de Gestión para Atención a Usuarios SGAU's <https://dau.uach.mx/sgaus>.
- d. El solicitante deberá aceptar y apegarse a las cláusulas definidas en este documento (**DOC 7.2 CSC 07**) "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad de equipos a la Red".
- e. El solicitante debe indicar quien será el responsable del equipo para recibir los avisos por parte de la CSC.

#### 3. De los equipos

- a. 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.



|  |  |
|--|--|
| Código:<br>DOC 7.2 CSC 07                    | Página 2 de 4                                |
| Fecha de Emisión:<br>29/03/2011              | Fecha de Rev.: 29/03/2011<br>Núm. de Rev.: 1 |
| Elaboró: Coordinador de Seguridad en Computo |  |
| Aprobó: Coordinador General                  |  |

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

### ACUERDO DE SERVICIO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

- Representar un gran interés para la comunidad universitaria en general, como lo son:
  - Servidores de Sistemas Universitarios.
  - Equipo de telecomunicaciones del Backbone de la red.
  - Servidores para la comunidad universitaria (correo electrónico, Internet, DNS, etc.)

#### 4. De la comprobación de falla

- a. Cuando el RVC detecte una falla, deberá seguir los siguientes pasos antes de generar los avisos:
  - 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.
- c. En caso contrario, no se considerará una falla de conectividad a la red.
- d. 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 pueden ser de 3 tipos:
  - Generados por el Sistema de Monitoreo.** Correos electrónicos que envía de forma automática al RES al detectar una falla o un reestablecimiento del equipo con respecto a su conectividad a la red. En caso de que el servicio de correo electrónico presente una falla no se podrá enviar el correo electrónico al RES.
  - Telefónicos.** Llamadas telefónicas al lugar de trabajo, a teléfono celular, o bien, a teléfono particular, del RES.
  - Generados en el SGAUS.** Los avisos al DAU serán por medio del generador de noticias, de parte del RVC por medio del Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios SGAUS <https://dau.uach.mx/sgaus>. En caso de que se presente una falla en el servicio del SGAUS, no se podrá dar aviso por este medio.
- c. Los avisos telefónicos se realizarán cuando se presenta y se comprueba una falla de conectividad.
- d. Los avisos telefónicos al RES se llevarán a cabo durante el horario de trabajo del RVC.



|  |  |
|--|--|
| Código:<br>DOC 7.2 CSC 07                    | Página 3 de 4                                |
| Fecha de Emisión:<br>29/03/2011              | Fecha de Rev.: 29/03/2011<br>Núm. de Rev.: 1 |
| Elaboró: Coordinador de Seguridad en Computo |  |
| Aprobó: Coordinador General                  |  |

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

### ACUERDO DE SERVICIO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

- e. 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).
- f. 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).
- g. 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).
- h. 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).
- i. Para llevar a cabo cada uno de los avisos señalados anteriormente, el solicitante deberá proporcionar los datos correspondientes a la CSC para el llenado del formato de "Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red".
- j. No es responsabilidad de la CSC llevar a cabo otros avisos u otro tipo de avisos que los especificados en este documento ([DOC 7.2 CSC 07](#)) "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 a la CSC 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 CSC 07](#)) "Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red".

#### 7. De la CSC y del RVC

- a. Es responsabilidad de la CSC atender las solicitudes de vigilancia de conectividad de equipos
- b. Es responsabilidad de la CSC 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.



|  |  |
|--|--|
| Código:<br>DOC 7.2 CSC 07                    | Página 4 de 4                                |
| Fecha de Emisión:<br>29/03/2011              | Fecha de Rev.: 29/03/2011<br>Núm. de Rev.: 1 |
| Elaboró: Coordinador de Seguridad en Computo |  |
| Aprobó: Coordinador General                  |  |

## COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION ACUERDO DE SERVICIO PARA LA VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

---

- c. La CSC 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. La CSC no es responsable del reestablecimiento de equipos y/o servicios que no pertenezcan a su área.
- e. La CSC no se hace responsable por las fallas presentadas en los equipos y/o software.
- f. La CSC 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 la Coordinación de Seguridad en Cómputo.