POLÍTICAS DE SERVICIO

I. ÁREA

Departamento de Redes y Telecomunicaciones

II. DESCRIPCIÓN

El departamento de redes y telecomunicaciones es el responsable de implementar, mantener y administrar los servicios de Telefonía, Redes, Circuito Cerrado de Televisión y Videoconferencia de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Buzón de voz	Servicio de comunicación interpersonal por medio de mensajes de voz.
Carrier	Proveedor de servicios de voz, video y datos.
DECAD	Departamento de Educación Continua, Abierta y a Distancia. Dependencia de la Universidad Autónoma de Chihuahua, responsable de los programas de educación a distancia y virtuales.
DGTV	Dirección General de Televisión Educativa. Dependencia gubernamental responsable de administrar la red EDUSAT.
EDUSAT	Sistema de Educación vía Satélite, a través del cual se transmiten programas educativos que van de nivel primaria a nivel maestría.
Mbps	Megabits por segundo.
Netconference	Software para la colaboración a distancia entre varias personas a través de Internet.
Operadora Automática	Servicio de distribución automática de llamadas por medio de menús auditivos

COPIA NO CONTROLADA

RDSI	Redes Digitales de Servicio Integrales: Líneas telefónicas dedicadas para la transmisión de señales de video y audio.
Teleconferencia	Comunicación en tiempo real o diferido entre dos o más puntos geográficamente distantes, en la cual se puede transmitir de un nodo emisor a uno o más nodos receptores señales de video y audio.
Videoconferencia	Comunicación en tiempo real entre dos o más puntos geográficamente distantes, en la cual se puede transmitir y recibir de forma simultánea señales de video, audio y datos.

IV. SERVICIOS PROVISTOS

Servicios de Videoconferencia

Videoconferencia
Consiste en la comunicación entre dos o más salas de videoconferencias dentro de la Red de Videoconferencias de la Universidad Autónoma de Chihuahua (**RVUACH**), así como la comunicación con salas fuera de la UACH que cuenten con un equipo de videoconferencia y un enlace de Internet 2 o líneas RDSI.

- El tiempo de respuesta será de 56 hrs hábiles.

Teleconferencia
Consiste en la recepción de una señal de audio y video transmitida a través de Internet 2 o la red EDUSAT de la DGTV.

- El tiempo de respuesta será de 56 hrs hábiles.

Netconference (NC)
Consiste en la comunicación de dos o más usuarios conectados a través de Internet mediante el uso de una herramienta de software contratada por parte de la Universidad.

- El tiempo de respuesta será de 56 hrs hábiles.

Debido a la naturaleza de los servicios de videoconferencia, teleconferencia y netconference remitirse al documento en extenso DOC 7.2 DRT 07 Reglamento para el uso de los servicios del área de videoconferencias.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

Servicios de Redes

Servicio de Acceso a la red UACh nueva instalación
Consiste en darle acceso a la red universitaria (sistemas de información, Internet, correo eléctronico, educación virtual, etc.) a cualquier equipo de computo, equipo portatil, servidores, etc. de manera alambrica e inalambrica.

- Este servicio será proporcionado a toda la comunidad universitaria.
- Este servicio es para dependencias que no se encuentran dentro de la red universitaria y requieran integrarse a ella.
- El tiempo de respuesta es de 96 hrs.

Servicio de Acceso a la red UACh
Consiste en darle acceso a la red universitaria (sistemas de información, Internet, correo eléctronico, educación virtual, etc.) a cualquier equipo de computo, equipo portatil, servidores, etc. de manera alambrica e inalambrica.

- Este servicio será proporcionado a toda la comunidad universitaria.
- Este servicio es unicamente para dependencias que ya se encuentran dentro de la red universitaria.
- El tiempo de respuesta es de 64 hrs.

Atencion a fallas en el acceso a la red UACh
Se refiere a la solución de problemas relacionados con fallas de acceso a a la red UACh, en las diferentes dependencias universitarias.

- Este servicio será proporcionada a toda la comunidad universitaria
- El tiempo de respuesta es de 32 hrs.

Servicios de Telefonía

Solución a Falla en Línea Telefónica
Atiende fallas relacionadas con las líneas telefónicas externas contratadas con algún carrier de telefonía (TELMEX, AXTEL etc.), esta puede ser identificada cuando falle la comunicación al intentar realizar una llamada externa (números locales, larga distancia o celulares).

- El área de telefonía solo será responsable de realizar el reporte al carrier y darle seguimiento hasta la solución del problema.

COPIA NO CONTROLADA

POLÍTICAS DE SERVICIO

- El tiempo de respuesta en la solución depende de los tiempos de respuesta de los carriers (360 hrs).

Solución a Falla en Extensión Telefónica
Atiende cualquier falla lógica (de funcionamiento) o física en el aparato telefónico y cableado que degrade o corte el servicio de la extensión en particular.

- El tiempo de respuesta es de 24 hrs. hábiles
- En caso de reemplazo de aparato telefónico el tiempo estará sujeto a la disponibilidad en almacén o en su caso a la adquisición del mismo.

Movimiento Físico de Aparato Telefónico
Atiende la reubicación física del aparato telefónico.

- El tiempo de respuesta es de 24 hrs., hábiles.

Nueva Extensión Telefónica
Atiende la solicitud de alta de extensiones previamente autorizadas.

- El tiempo de respuesta es de 40 hrs. hábiles, en el caso de que no existan aparatos telefónicos dependerá del tiempo de adquisición de los mismos.

Cambio o alta de Clave de Larga Distancia
Atiende la solicitud de cambio o alta de claves para realizar llamadas de LD o celular previamente autorizadas.

- El tiempo de respuesta es de 16 hrs., hábiles.

Cambio lógico de Extensión Telefónica
Atiende cualquier cambio en la programación de funciones de la extensión en particular.

- El tiempo de respuesta es de 16 hrs., hábiles.

Solución a Fallas en conmutador
Atiende cualquier falla general del sistema que degrade o impida el servicio en su totalidad.

- El tiempo de respuesta es de 8 hrs. hábiles, en caso de reemplazo del equipo, el tiempo de respuesta dependerá de la existencia en almacén o en su caso de la adquisición del mismo.

COPIA NO CONTROLADA

Operadora Automática
Atiende solicitudes de alta de correo de voz y operadoras automáticas.

- El tiempo de respuesta en correo de voz es de 16 hrs. hábiles, en el caso de operadoras automáticas el tiempo dependerá de la grabación de las mismas ya que la grabación es solicitada en Radio Universidad.

Todos los servicios de Telefonía se atienden en un horario de 8:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes excepto el servicio de Solución a Fallas en Conmutador que se atiende en un horario de 8:00 a 20:00 hrs., y sábados de 8:00 a 13:00 hrs., los servicios aplican sólo para equipos de usuarios de Unidad Central, Dependencias y Facultades Integradas al Sistema Telefónico Universitario (STU).

Servicios de CCTV

Reubicación de cámara
Atiende solicitudes referentes al movimiento físico de las cámaras de circuito cerrado de televisión.

- El tiempo de respuesta es de 168 hrs. hábiles, en caso de requerir trabajos de obra civil, el tiempo de respuesta dependerá del tiempo de entrega de los trabajos realizados por la coordinación de construcción.

Soporte y capacitación de proyectos liberados
Este servicio abarca las siguientes categorias:

- **Soporte y capacitación de CCTV**, atiende solicitudes de soporte y capacitación en el sistema de grabación y monitoreo de las cámaras.
- **Atención a fallas en equipos de CCTV interiores y exteriores**, atiende problemas relacionados con las fallas de los sistemas de CCTV interiores y exteriores instalados por el departamento de Redes y Telecomunicaciones en dependencias de unidad central y facultades.

- El soporte y capacitación se limita a los sistemas que se instalan por el departamento de Redes y Telecomunicaciones, la capacitación se dará a la persona designada por la dependencia para el uso del sistema, el cual deberá capacitar a las demás personas de la dependencia si fuera necesario, en caso de que por algún motivo se cambie de actividad a la persona capacitada, el servicio tendrá que ser solicitado al Departamento de Atención a Usuarios.

- El tiempo de respuesta es de 40 hrs. hábiles. En caso de que se dañe algún equipo dependerá de los tiempos de respuesta del proveedor para nuevas adquisiciones o reemplazos por garantías.

COPIA NO CONTROLADA

V. SERVICIOS EXCLUIDOS

Atención de fallas en los siguientes casos:

- Falla de red ó de acceso a Internet en una sola computadora.
- Fallas de energía eléctrica.
- Fallas en el DNS, páginas web, correo electrónico, plataforma de educación virtual, checador, cajas únicas y en general, cualquier servicio electrónico ó sistema universitario.
- Falla en conmutadores de dependencias y facultades no administrados por personal de Redes y Telecomunicaciones (Facultad de Zootecnia y Ecología).

VI. INCIDENTES CRITICOS

1.- Fallas de conectividad hacia:

Toda la red universitaria
Rectoría (Debido a los sistemas universitarios se resguardan en ese sitio)
Todo el campus nuevo (Debido a la gran cantidad de usuarios afectados)
Todo el campus I (Debido a la gran cantidad de usuarios afectados)

** El tiempo para iniciar la corrección de la falla después de detectarla es de 1 hora
** El tiempo de resolución es de 4 horas.

2.- Falla en conmutador

** El tiempo para iniciar la corrección de la falla después de detectarla es de 120 minutos.

VII. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Atención de Fallas (Redes, Telefonía)
Solicitudes de este servicio terminadas en tiempo y forma debe ser al menos del 85%.

Videoconferencia, Teleconferencia y Netconference
Solicitudes de este servicio terminadas en tiempo y forma debe ser al menos del 85%.

Servicio de Acceso a la red UACh
Solicitudes de este servicio terminadas en tiempo y forma debe ser mayor o igual al 85%.

COPIA NO CONTROLADA