



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 18/02/2011 Núm. de Rev: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

I. ÁREA

SOPORTE TÉCNICO

II. DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica para instalación, reparación y mantenimiento preventivo de equipo de cómputo: PC, Laptop, impresora y Fax.

III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Hardware:	Conjunto de componentes que integran la parte física de un equipo de cómputo.
Software:	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de un equipo de cómputo, CD-ROM y/o cualquier medio de almacenamiento.
Puerto USB:	USB son las siglas de Universal Serial Bus, y se refiere a un subsistema que transfiere datos o electricidad entre componentes de equipos de cómputo. Un bus puede conectar varios periféricos utilizando el mismo conjunto de cables.
Periféricos:	Dispositivo electrónico físico que se conecta a una computadora.
Puerto paralelo:	Es un elemento de hardware, una especie de enchufe que permite la salida y entrada de datos mediante la conexión a distintos tipos de periféricos.

IV. SERVICIOS PROVISTOS

Generalidades:

- Servicios disponibles únicamente para usuarios de Unidad Central.
- Los tiempos de respuesta para estos servicios depende de la carga de trabajo del área y de la disponibilidad del usuario para proporcionar el acceso a los equipos.
- Para usuarios de Unidades Académicas sólo se podrá brindar apoyo a través del personal del área de sistemas de cada Unidad.
- Sistemas Operativos soportados: Windows XP, Windows Vista Business, MAC, Windows 7.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 2 de 3
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 18/02/2011 Núm. de Rev: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

- De la reposición de piezas dañadas en los equipos de cómputo:
 - o Sólo podrá realizarse el trámite de requisición por parte del Departamento de Atención a Usuarios cuando el costo exceda los \$500.00 pesos MN., para las piezas con un costo menor se proporcionará la especificación técnica al usuario para que tramite la requisición correspondiente.
 - o Los costos generados por cambio de componentes se cargan a la dependencia que pertenece el usuario.
- Del trámite de requisición de piezas y/o equipo:
 - o Todas las requisiciones se entregan al área administrativa de la Coordinación General de Tecnologías de Información previa autorización del Coordinador General.
 - o Los tiempos de respuesta dependerán del proceso del área de Adquisiciones (Unidad Central) y de los tiempos de entrega del proveedor.
 - o Todas las compras se cargaran al centro de trabajo del usuario solicitante.

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

- a) Mantenimiento correctivo de Hardware/Software
Solución a fallas en los componentes físicos y/o lógicos de equipo de cómputo: PC, Laptop, impresora
Tiempo de respuesta: 4 días hábiles.
- b) Servicios de soporte a Hardware/Software
Respaldos de información, creación de discos de instalación desatendida, actualización de equipos (incremento de memoria o disco duro en PC y/o laptop)
Tiempo de respuesta: 4 días hábiles.
- c) Instalación de Software Institucional
Instalación de los Sistemas de Información UACH en los equipos de cómputo del personal administrativo y/o docente.
Tiempo de respuesta: 4 días hábiles.
- d) Instalación de Software Comercial
Instalación de paquetes comerciales incluidos en el licenciamiento del Campus Agreement y/o licencias adquiridas por el usuario.
Tiempo de respuesta: 4 días hábiles.
- e) Instalación y configuración de equipos
Conexión y configuración de equipo de cómputo (PC, laptop, impresora) dentro de la red universitaria.
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 3 de 3
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 18/02/2011 Núm. de Rev: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

- f) Instalación de equipo de cómputo nuevo (PC o laptop)
Incluye la instalación de actualizaciones, antivirus institucional, navegadores, Software Institucional y/o comercial, respaldo de información, conexión y configuración dentro de la red universitaria.
Tiempo de respuesta: 8 días hábiles.
- g) Cambio físico de equipo de cómputo.
Conexión y reacomodo de cableado por cambio de lugar de equipo de cómputo (PC, laptop, impresora).
Tiempo de respuesta: 4 días hábiles.
- h) Asesoría en Tecnologías de Información
Respuesta a dudas para uso de las TI en la UACH, configuración de aplicaciones, evaluación de equipo de cómputo.
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

Con el propósito de prolongar la vida útil de los equipos de cómputo, así como prevenir y evitar posibles fallas en los componentes físicos y/o lógicos se provee el servicio de Mantenimiento Preventivo, la cual consiste en la limpieza física y lógica de los equipos de cómputo (PC, laptops e impresoras), el servicio se realiza mediante una programación anual y es sólo para equipos de Unidad Central de la UACH.

V. SERVICIOS EXCLUIDOS

- Reparación de equipos de cómputo que no sean propiedad de la UACH.
- No se brinda soporte a servicios de mensajería instantánea (Messenger, yahoo)
- Instalación de Software comercial sin licencia.
- No se proporciona el servicio de garantía de equipos de cómputo.
- Respaldo de Información no institucional (música, fotos, y/o videos personales).
- No se elaboran requisiciones de consumibles.

VI. INCIDENTES CRITICOS

Se da prioridad a solicitudes de servicio para usuarios de las áreas de Cajas Únicas, Recursos Humanos y Registro Escolar durante períodos de Preinscripción, Inscripción y cierres de nómina, los tiempos de respuesta para este tipo de solicitudes son de 8 hrs., a partir del registro de la solicitud.

VII. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Solicitudes de servicio atendidas en tiempo y forma mayor al 85% mensual.