

Código: PRO 7.5 CSC 02	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 01/04/2011	Fecha de Rev.: 10/11/2011 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Computo	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

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, maximizando la disponibilidad y desempeño de la infraestructura de TI.

Alcance

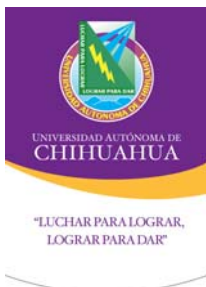
Todo equipo de cómputo y/o telecomunicaciones que cumpla con las políticas de aceptación definidas en el acuerdo de servicio para la vigilancia de conectividad a la red.

2.0 Definiciones y Terminología

CSC	Coordinación de Seguridad en Cómputo de la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
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 ORION	Es cuando un equipo pierde la conexión a la red de datos y no responde al llamado de otros equipos de la red. Software de vigilancia de Conectividad de Solarwinds

3.0 Responsables

CSC	Coordinador de Seguridad en Cómputo
DAU	Departamento de Atención a Usuarios.
SVC	Solicitante de la Vigilancia de Conectividad
RE	Responsable de equipo (cómputo o de telecomunicaciones)
RVC	Responsable de la Vigilancia de Conectividad.



Código: PRO 7.5 CSC 02	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 01/04/2011	Fecha de Rev.: 10/11/2011 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Computo	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

4.0 Procedimiento

4.1 SVC, DAU

SOLICITUD DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD

El SVC o RE solicita el servicio de vigilancia de conectividad a la red de algún equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.

El DAU recibe esa solicitud y la envía a la CSC mediante el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios **SGAU'S** <http://dau.uach.mx/sgaus>.

4.2 CSC

ACEPTACION O RECHAZO DE LA SOLICITUD DE VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD

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 CSC 07**) se acepta la solicitud de vigilancia de conectividad a la red, 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 realiza el llenado del **FOR 7.5 CSC 07** Registro de equipos para la vigilancia de conectividad a la Red, en caso de requerir información adicional se comunicara con el SVC y/o RE.

4.3 CSC

REGISTRO DEL EQUIPO

Se registra el equipo en el ORION, creando un nodo que represente a ese equipo dentro del grupo correspondiente.

4.4 RVC

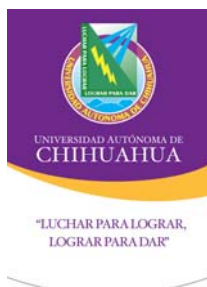
VIGILANCIA DE CONECTIVIDAD A LA RED

Revisa durante su horario de trabajo el estado de la conectividad a la red del equipo ingresando vía web al ORION.

4.5 RVC

PRESENCIA DE FALLA EN LA CONECTIVIDAD A LA RED

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 CSC 07**. En caso de que la falla no se compruebe, se regresa al punto 4.4 de este procedimiento.



Código: PRO 7.5 CSC 02	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 01/04/2011	Fecha de Rev.: 10/11/2011 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Computo	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

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 CSC 07** en la sección “De los avisos”.

El RVC da aviso al RE acerca de la presencia de la falla, apegándose a lo definido en el **DOC 7.2 CSC 07** en la sección “De los avisos”

El RVC inicia el llenado del **FOR 7.5 CSC 08** 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 CSC 08** con los datos proporcionados por el RE acerca de la causa de la falla, así como de su solución.

4.8 RES, RVC

REESTABLECIMIENTO DEL EQUIPO

El RE 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/sgaus>.
Se continúa en el paso 4.7 de este procedimiento.

4.9 RES, CSC

BAJA DE EQUIPO

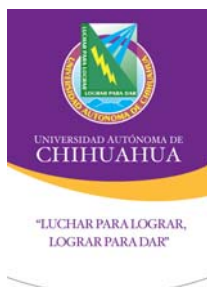
En caso de que el RE ya no requiera el servicio de vigilancia de conectividad para el equipo(s) debe realizar un oficio o un correo electrónico dirigido a la CSC y posteriormente personal de la CSC dará de baja el equipo en el software de vigilancia de conectividad.

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
Procedimiento para Control de los Equipos de Seguimiento y Medición

PRO 7.2 DAU 01
PRO 8.2 DAU 01
PRO 8.5 DAU 01
PRO 8.3 CNO 01
PRO 7.6 CNO 01



Código: PRO 7.5 CSC 02	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 01/04/2011	Fecha de Rev.: 10/11/2011 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Computo	
Aprobó: Coordinador General	

COORDINACION GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Acuerdo de Servicio para la vigilancia de conectividad a la red	DOC 7.2 CSC 07
Políticas de Servicio	DOC 7.2 CSC 06
Instrucción para la atención a fallas de enlaces e Internet	ITR 7.5 CSC 05

6.0 Formatos

Registro de Equipos para la Vigilancia de conectividad	FOR 7.5 CSC 07	1	año
Registro de Fallas de conectividad a la red.	FOR 7.5 CSC 08		1 año
Registro de seguimiento y Medición	FOR 7.6 CNO 01		1 año

7.0 Historial de Revisiones

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento	01/04/2011
2	Se realizaron modificaciones en los puntos 4.1 4.2 5.2	20/05/2011
3	Cambio del nombre del servicio de Monitoreo de Red por servicio de vigilancia de conectividad a la red.	24/06/2011
4	Se hace referencia al PRO 7.6 CNO 01, FOR 7.6 CNO 01 y se agrega el ORION software que se utiliza para la vigilancia de conectividad a la red.	10/11/2011