

Código: DOC 7.2 CSC 07	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 29/03/2011	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

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

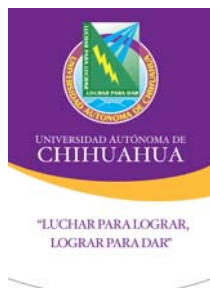
- a. La CSC es el área de la CGTI encargada de proporcionar el servicio de "Vigilancia de Conectividad a la Red"
- b. El servicio incluye únicamente la verificación de la conectividad de equipos a la red, mediante el envío de paquetes ICMP.
- c. El servicio se presta únicamente a equipos de los cuales 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).
- e. El solicitante debe indicar quien será el responsable del equipo (RE) 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.
 - Representar un gran interés para la comunidad universitaria en general, como lo son:
 - o Servidores de Sistemas Universitarios.
 - o Equipo de telecomunicaciones del Backbone de la red.
 - o Servidores para la comunidad universitaria (correo electrónico, Internet, DNS, etc.)



Código: DOC 7.2 CSC 07	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 29/03/2011	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. De la comprobación de falla

- a. Cuando el RVC detecte una falla (el ORION marca el nodo en color rojo), 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 RE y a consecuencia no se presentara conectividad esto no se considera una falla y el RE deberá dar aviso al DAU, RVC y a la CSC de la fecha y hora de la desconexión.

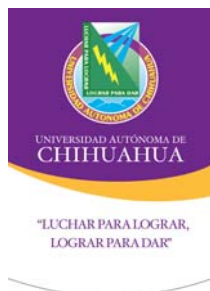
5. De los avisos

- a. Los avisos son mensajes dirigidos a los RE el cual debe ser señalado por el solicitante.
- b. Los avisos al RE pueden ser de 3 tipos:

Generados por el ORION. Correos electrónicos que envía de forma automática al RE, 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 RE.

Telefónicos. Llamadas telefónicas al lugar de trabajo, a teléfono celular, o bien, a teléfono particular del RE.

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 RE se llevarán a cabo durante el horario de trabajo del RVC.
- e. Los avisos telefónicos al celular del RE 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 RE (lo que ocurra primero).
- f. Los avisos al teléfono particular del RE 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 RE (lo que ocurra primero).
- g. Los avisos telefónicos al lugar de trabajo del RE 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 RE (lo que ocurra primero).
- h. El RVC podrá dar aviso a compañeros de trabajo del RE, mediante llamada telefónica a lugar de trabajo, celular o teléfono particular para notificar la presencia de la falla de conectividad del equipo, y



Código: DOC 7.2 CSC 07	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 29/03/2011	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

se tomará como aviso al RE (solo en caso de que el RE 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".
- 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](#)).

6. Del solicitante y del RE

- a. Es responsabilidad del RE estar localizable (atender llamadas telefónicas, revisar la cuenta de correo electrónico) durante el tiempo de vigilancia de conectividad del equipo.
- b. Es responsabilidad del RE revisar su cuenta de correo periódicamente para detectar los avisos generados por el ORION, y atender las fallas correspondientes.
- c. El RE 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 RE 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 RE leer este documento ([DOC 7.2 CSC 07](#)).

7. De la CSC y del RVC

- a. Es responsabilidad de la CSC atender las solicitudes de vigilancia de conectividad a la red.
- b. Es responsabilidad de la CSC dar aviso (al menos 24 horas antes) a los RE acerca del corte de la vigilancia de conectividad a la red debido a situaciones u acciones programadas.
- 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.