

Código: ITR 7.5 CERT 01	Página 1 de 2
Fecha de emisión:06/11/2013	Fecha de Revisión:06/11/2013 Número de Revisión:1
Elaboró: Jefe del CERT-UACH	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA ATENCIÓN DE FALLAS

1.0 Propósito y Alcance.

1.1 Propósito

Proporcionar una respuesta adecuada a las eventualidades ó fallas que se presenten en los servicios y tareas principales del CERT-UACH.

1.2 Alcance

Esta instrucción aplica a las tareas del CERT- UACH.

2.0 Definiciones y Terminología.

CERT Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Cómputo de la UACH.

Dirección IP Número que identifica de manera lógica y jerárquica un dispositivo dentro de una red de datos.

3.0 Responsables.

CEC Cualquier empleado del CERT-UACH
CJDC Cualquier Jefe de Departamento ó Coordinación
JCERT Jefe del CERT
CGE Coordinador General de Tecnologías de Información.

4.0 Instrucción.

4.1. Identificación de la falla.

4.1.1. CEC recibe una notificación de una falla por medio de solicitud generada por el DAU, por notificación del RM ó por cuenta propia.

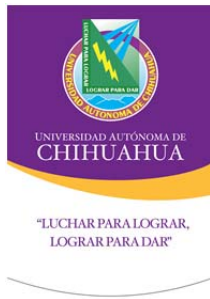
4.1.2 El CEC inicia el llenado del formato FOR 7.5 CERT 07 Registro de fallas, indicando el tipo de falla y los datos referentes a fecha, hora, y responsable.

4.1.3 De ser necesario, el CEC levantará una solicitud de servicio al DAU.

4.2. Atención de la Falla.

4.2.1. De ser necesario, el CEC se comunica con usuarios afectado o personal de apoyo en las diversas dependencias universitarias.

4.2.2.El CEC lleva a cabo las tareas necesarias de acuerdo al tipo de falla y a las necesidades de la misma.



Código: ITR 7.5 CERT 01	Página 2 de 2
Fecha de emisión:06/11/2013	Fecha de Revisión:06/11/2013 Número de Revisión:1
Elaboró: Jefe del CERT-UACH	
Aprobado por: Coordinador General	

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA ATENCIÓN DE FALLAS

4.2.3 En el **FOR 7.5 CERT 07** Registro de fallas, el CEC indica una descripción de la falla y el proceso de seguimiento adecuado.

4.3. Restablecimiento.

4.3.1. Una vez que las acciones tomadas llevaron al restablecimiento de la falla, el CEC finalizará el formato **FOR 7.5 CERT 07** Registro de fallas.

4.3.2. En caso de ser necesario, cerrará la solicitud del DAU correspondiente y dará los avisos pertinentes a usuarios y/o al DAU por medio de correo electrónico o llamada telefónica.

5.0 Referencias.

5.1 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad

MPC 4.2 CGTI

6.0 Formatos.

Registro de Fallas

FOR 7.5 CERT 07

1 año

7.0 Historial de Revisiones.

No. De Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción de trabajo para atención de fallas.	06/11/2013