

Código: ITR 7.5 CERT 02	Página 1 de 3
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 EL MONITOREO DE LA RED UNIVERSITARIA

### 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 conexión a la red universitaria.

#### 1.2 Alcance

Todo equipo de cómputo y/o telecomunicaciones que cumpla con los requisitos establecidos en este documento.

### 2.0 Definiciones y Terminología.

CERT	Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Cómputo de la UACH
Conectividad	Conexión a la red de datos de la UACH
Dirección IP	Número que identifica de manera lógica y jerárquica un dispositivo dentro de una red.
Disponibilidad	Porcentaje de tiempo en que un equipo permanece conectado a la red de datos UACH
ICMP	Es utilizado para enviar mensajes de errores cuando un servicio no está disponible o cuando un nodo no puede ser encontrado
JCERT	Jefe del CERT
Nodo	Representación de un equipo de cómputo o de telecomunicaciones en el software de monitoreo formando parte de la red de datos de la UACH.

### 3.0 Responsables.

IR	Ingeniero en Redes
USU	Usuario responsable del equipo de monitoreo
DAU	Departamento de Atención a usuarios
RM	Responsable del Monitoreo
CGE	Coordinador General de Tecnologías de Información

### 4.0 Instrucción.

#### USR

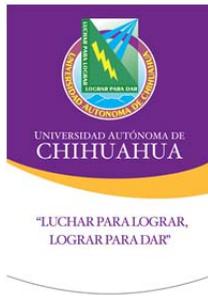
##### 4.1 Solicitud de Servicio

Solicita el servicio de monitoreo de red para su equipo (s) de telecomunicaciones o de cómputo por medio del Departamento de Atención a Usuarios.

#### DAU

##### 4.2 Registra y Transfiere solicitud de servicio

EL DAU registra y transfiere la solicitud de servicio al JCERT



Código: ITR 7.5 CERT 02	Página 2 de 3
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 EL MONITOREO DE LA RED UNIVERSITARIA

### JCERT

#### 4.3 Aprueba o rechaza solicitud de servicio

EL JCERT aprueba o rechaza la solicitud basado en lo siguiente:

- Solo personal de la CGTI puede solicitar este servicio
- 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.
- Debe ser de relevancia para el funcionamiento de la red universitaria
- Cualquier equipo que el CGE indique.

Si aprueba solicitud la transfiere al RM, si la rechaza cierra la solicitud indicando la causa del rechazo.

### RM

#### 4.4 Monitoreo de Red

- 4.4.1 Recibe solicitud de servicio
- 4.4.2 Registra equipo en el sistema de monitoreo y en el **FOR 7.5 CERT 08** (Registro de equipos para el monitoreo).
- 4.4.3 En caso de requerir información adicional para el llenado del **FOR 7.5 CERT 08** (Registro de equipos para el monitoreo), se comunica con el USR.
- 4.4.4 Cierra solicitud de servicio indicando que dio de alta el equipo en el sistema de monitoreo.
- 4.4.5 Lleva a cabo el monitoreo de la red universitaria en el horario de trabajo del RM, en el cual se puede observar el siguiente comportamiento:
  - Verde: funcionando correctamente, ningún problema.
  - Amarillo o rojo: Advertencia, no responde el equipo correctamente o el tiempo de respuesta es muy alto. Se debe esperar 5 minutos y si no se restablece debe avisar al USR para que verifique si es una falla de conectividad.

### RM

#### 4.5 Avisos

Los avisos pueden ser de 3 tipos:

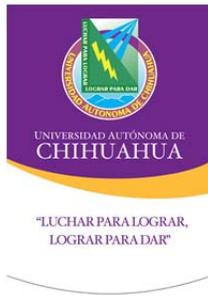
- Mensajes al DAU: Por medio del Sistema de Gestión para Atención a Usuarios o por vía telefónica.
- Mensajes vía correo electrónico: se le mandarán correos a la cuenta del USR por medio del sistema de monitoreo.
- Mensajes vía telefónica: Al teléfono de su lugar de trabajo o celular del USR.

### USR/RM

#### 4.6 Baja de equipo

Si el USR ya no requiere el monitoreo de sus equipos de cómputo o telecomunicaciones, debe mandar un correo electrónico al JCERT o un oficio indicando la causa de la baja.

El RM debe dar de baja del sistema de monitoreo el equipo.



Código: ITR 7.5 CERT 02	Página 3 de 3
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 EL MONITOREO DE LA RED UNIVERSITARIA

---

### 5.0 Referencias.

#### 5.1 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 CGTI](#)

### 6.0 Formatos.

Registro de equipos para el monitoreo

[FOR 7.5 CERT 08](#)

1 año

### 7.0 Historial de Revisiones.

No. De Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Instrucción para el monitoreo de la red universitaria	06/11/2013