



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 Responsables.

JCERT	Jefe del CERT
USU	Usuario responsable del equipo de monitoreo
DAU	Departamento de atención a usuarios
RM	Responsable del monitoreo
CGE	Coordinador general de tecnologías de información

3.0 Instrucción.

USR

3.1 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

3.2 Registra y transfiere solicitud de servicio

EL DAU registra y transfiere la solicitud de servicio al JCERT.

JCERT

3.3 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

3.4 Monitoreo de Red

- 3.4.1 Recibe solicitud de servicio
- 3.4.2 Registra equipo en el sistema de monitoreo y en el **CGTI-CERT: F10** (Registro de equipos para el monitoreo).
- 3.4.3 En caso de requerir información adicional para el llenado del **CGTI-CERT: F10** (Registro de equipos para el monitoreo), se comunica con el USR.
- 3.4.4 Cierra solicitud de servicio indicando que dio de alta el equipo en el sistema de monitoreo.
- 3.4.5 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

3.5 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

3.6 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.

4.0 Referencias.

4.1 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Innovación

MPI CGTI 01

5.0 Formatos.

Registro de equipos para el monitoreo

CGTI-CERT: F10

1 año

6.0 Historial de Revisiones.

No. De Revisión

Descripción de la Revisión

Fecha de Revisión

1

Liberación

06/11/2013