



ACUERDOS Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET.

1.0 Propósito y alcance.

- 1.1 **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que norman la prestación del servicio de **Internet** para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y que lleva a cabo la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).
- 1.2 **Alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para otorgar el servicio de **Internet** a personal académico, personal administrativo e investigadores de la UACH el cual proporciona el Equipo de Respuesta a Incidentes Informáticos (CERT-UACH) de la CGTI.

2.0 Definiciones y terminología.

Hardware	Conjunto de componentes que integran la parte física de un equipo de cómputo.
Software	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de un equipo de cómputo, CD-ROM y/o cualquier medio de almacenamiento.
Periféricos	Aparatos y/o dispositivos auxiliares e independientes conectados a la unidad central de procesamiento de una computadora (impresora, scanner, unidad de almacenamiento externa, webcam)
Mantenimiento Correctivo de Hardware	Reparación de equipo de cómputo en sus componentes físicos.
Mantenimiento Correctivo de Software	Reparación de equipo de cómputo en sus componentes lógicos.
Servicio de Soporte a Hardware	Asesoría y/o implementación de componentes físicos y equipo de cómputo.
Servicio de Soporte a Software	Asesoría e implementación de soluciones informáticas para uso de sistemas e información.
Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Solicitud de Servicio	Es una solicitud formal de un usuario a través de cualquiera de los canales de atención autorizados para recibir un servicio que se encuentre contenido en el Catálogo de Servicios Autorizado.
Protección	Conjunto de medidas empleadas para evitar daños o pérdidas de equipo e información.

Salvaguarda	Conjunto de medidas empleadas para brindar seguridad y protección a los equipos e información.
Seguridad	Mantener libre de riesgo el funcionamiento e información de un equipo.
Verificación	Demostrar o comprobar las condiciones o funcionamiento de un equipo, sistema y/o información.
Servicio Central de Internet	Es el servicio principal de la UACH y se encuentra instalado en el edificio de la Coordinación General de Tecnologías de Información, en el Campus Universitario I. Este servicio es un enlace de Internet dedicado, con capacidad de 10 Gbps y del cual dependen la mayor parte de los usuarios universitarios. Este enlace es la entrada de usuarios externos a los servicios públicos de TI de la UACH.
Servicio Adicional de Internet	Es un servicio de Internet adicional al central, contratado por la Coordinación de Tecnologías de Información o por alguna otra dependencia universitaria. Este servicio está instalado en alguna otra dependencia universitaria distinta a la CGTI y provee servicio de Internet a dicha dependencia o a un grupo reducido de dependencias. Su uso no incluye la publicación de servicios de TI de la UACH.
Antivirus Institucional	Es el software antivirus que provee el CERT-UACH a equipos de cómputo propiedad de la UACH, y que cuentan con sistemas operativos de Microsoft.
Incidente informático	Evento que comprometa la seguridad de cualquier elemento que conforme la plataforma tecnológica de la UACH.
Red de Fácil Acceso (RFA)	Servicio de conexión a Internet inalámbrico llamado "wifi_UACH" para cualquier usuario dentro de las instalaciones de la UACH.

3.0 Acuerdos y políticas.

3.1 Generales.

- 3.1.1 Con objeto de poder garantizar la atención conforme a los acuerdos y políticas de los servicios que proporciona la CGTI, la Mesa de Servicios será el único punto de contacto mediante el cual los usuarios podrán solicitar el servicio, reportar fallas, quejas y/o sugerencias en el mismo.
- 3.1.2 De otra manera, cualquier solicitud y/o reporte de falla no realizada a través de la Mesa de Servicios no tiene garantía de cumplimiento en las formas y términos definidos en el presente documento.
- 3.1.3 A toda solicitud de servicio se le asignará un número de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.
- 3.1.4 El usuario y/o los involucrados podrán en todo momento consultar el estado que guarda una solicitud accediendo a la dirección electrónica <http://mesati.uach.mx> con el usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional de la UACH.
- 3.1.5 El CERT-UACH es la única área encargada de autorizar la contratación y uso de servicios de Internet dentro de la UACH, por lo que cualquier área, departamento, dirección, unidad académica y en general cualquier dependencia de la UACH deberá dar aviso previo al CERT-UACH acerca de la contratación y uso de servicios de Internet mediante correo electrónico (cert.cgti@UACH.mx) u oficio dirigido al Jefe del CERT-UACH.
- 3.1.6 Todo servicio de internet contratado por cualquier dependencia de la UACH deberá contar con mecanismos de seguridad perimetral revisados y autorizados por el CERT-UACH.
- 3.1.7 De no existir aviso al CERT-UACH acerca de servicios de Internet contratados, la dependencia contratante no recibirá por parte del CERT-UACH servicios relacionados a la atención de fallas de Internet hasta que cumpla con los puntos 3.1.1 y 3.1.2. De igual forma, será responsable por los daños que pudiera ocasionar cualquier incidente informático (tanto dentro como fuera de las instalaciones de la UACH) en el cual participe cualquier elemento de la plataforma de TI de dicha dependencia.

- 3.1.8** El servicio de Internet puede ser de dos tipos:
- Servicio Central: El cual se encuentra instalado en el edificio de la Coordinación General de Tecnologías de Información, en el Campus Universitario I. Este servicio es un enlace de Internet dedicado, con capacidad de 10 Gbps y del cual dependen la mayor parte de los usuarios universitarios. Es este enlace la entrada de usuarios externos a los servicios públicos de TI de la UACH.
 - Servicio Adicional: Este servicio se refiere a algún otro servicio de Internet instalado en cualquier otra dependencia de la UACH distinta a la Coordinación General de Tecnologías de Información.
- 3.1.9** El horario del servicio de Internet es de 24 horas los 365 días del año.
- 3.1.10** La disponibilidad del servicio de Internet es la siguiente:
- Para el Servicio Central: 96% mensual.
 - Para los Servicios Adicionales: 85% mensual.
- 3.1.11** Queda prohibido el acceso a sitios web y/o uso de servicios de Internet afines a pornografía, apuestas, juegos en línea, redes peer-to-peer, herramientas orientadas a ataques informáticos y/o pruebas de penetración sin autorización de las partes involucradas, escaneo de redes sin autorización de las partes involucradas y todos aquellos que se consideren ilegales por cualquier ley municipal, universitaria, estatal o federal.
- 3.1.12** Queda prohibido el acceso a sitios web y uso de servicios de Internet con fines ajenos a lo que su actividad dentro de la UACH establezca.
- 3.1.13** Queda prohibido el uso de servicios de Internet o herramientas que saturen o puedan saturar el enlace de datos o cualquier elemento de la plataforma tecnológica universitaria o de cualquier organización, como escaneo de redes, envío masivo de correos electrónicos, etc.
- 3.1.14** Queda prohibido el uso de servicios, equipos y/o herramientas informáticas que generen túneles entre equipos de la UACH y sitios externos, por ejemplo: uso de proxies ajenos a la UACH, conexiones VPN, sesiones remotas por SSH, telnet, RDP, VNC, etc.
- 3.1.15** Cualquier servicio de TI dentro de la UACH que requiera ser accedido desde Internet, deberá ser solicitado a la Mesa de Servicios.
- 3.1.16** Todos los usuarios de la UACH podrán acceder a sitios web y servicios de Internet desde las instalaciones de la UACH, con fines educativos, de investigación y aquellos que demanden sus funciones dentro de la institución.
- 3.1.17** Los usuarios no deberán responder encuestas en línea o correos electrónicos de cualquier procedencia (incluyendo si aparentan ser de la propia UACH o de instancias gubernamentales) que soliciten datos personales, datos institucionales, cuentas de usuario, datos bancarios, etc. En caso de presentarse alguna situación de este tipo, cualquier usuario de la UACH podrá comunicarse a la Mesa de Servicios para reportar la situación y pedir asesoría.
- 3.1.18** Los usuarios no deberán instalar programas que vienen adjuntos en correos electrónicos, o que se descargan de sitios de Internet cuyo origen es desconocido o de dudosa procedencia.
- 3.1.19** El usuario nunca deberá dejar sesiones activas de servicios de correo electrónico, redes sociales o de cualquier servicio electrónico o de Internet.
- 3.1.20** El CERT-UACH tiene la autorización de monitorear y cancelar el servicio de Internet de cualquier usuario, con la intención de prevenir y contrarrestar ataques informáticos, así como para detectar incumplimientos con esta política de servicio.
- 3.1.21** El servicio no tiene costo directo para el usuario.
- 3.1.22** La vigencia de los acuerdos y políticas contenidas en el presente documento deberán ser revisadas y en su caso renovado al menos cada doce meses.

3.2 Canales de atención.

- 3.2.1 El servicio podrá ser solicitado a través de los canales de atención de la Mesa de Servicios autorizados y vigentes.
- 3.2.2 La atención telefónica y en ventanilla solo estará disponible en los horarios de atención de la Mesa de Servicios.
- 3.2.3 En el caso de registrarse una solicitud por medios no presenciales o telefónicos y fuera del horario de atención de la Mesa de Servicios, la solicitud de servicio será atendida al siguiente día hábil, a partir del cual iniciaran los tiempos para el cumplimiento de los acuerdos del servicio.

3.3 Usuarios y/o solicitantes.

- 3.3.1 Este servicio puede ser solicitado solamente por personal docente o administrativo de la UACH, quienes deberán acreditarse como usuario mediante su número de empleado y su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.
- 3.3.2 Cualquier otro usuario de la UACH que no sea personal docente o administrativo de la UACH deberá solicitar este tipo de servicio a la unidad técnica de soporte o administrativa correspondiente a la dependencia universitaria a la que pertenezca.

3.4 Propietario del servicio.

El dueño o propietario de la prestación de este servicio es el Jefe del CERT-UACH.

3.5 Tipos de solicitudes.

El servicio de Internet está disponible dentro las instalaciones físicas de la UACH, por lo que el usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes de este servicio:

- 3.5.1 **Atención a fallas del servicio de internet:** Reporte de falla del servicio de Internet.
- 3.5.2 **Felicitación, información, aclaración de dudas y/o procedimientos, queja y/o sugerencia:** Cualquier felicitación, duda, y/o sugerencia relacionada con el servicio recibido.

3.6 Solicitudes de servicio.

- 3.6.1 Al momento de solicitar el servicio, el usuario deberá proporcionar su número de empleado.
- 3.6.2 Una vez atendida y/o resuelta la solicitud de servicio, se deberá registrar el cierre de la misma conforme al proceso, y al acuerdo y políticas de la Mesa de Servicios.
- 3.6.3 El seguimiento y notificaciones de las solicitudes de servicio se llevaran a cabo conforme a los acuerdos y políticas de la Mesa de Servicios.

3.7 Tiempos de respuesta.

- 3.7.1 El horario de atención a fallas del servicio de Internet será de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- 3.7.2 El tiempo de respuesta a cada solicitud de servicio será en un máximo de 5 días laborales a partir de la fecha y hora de recepción y en base al horario de servicio.
- 3.7.3 El tiempo para escalar la solicitud de servicio a un analista de segundo nivel es de máximo 2 horas posteriores al registro de la solicitud.

3.8 Escalamientos de quejas en el servicio.

En el caso de quejas en la atención del servicio o por el no cumplimiento del presente acuerdo y políticas del servicio, el usuario podrá solicitar el escalamiento de su solicitud al Gestor de la Mesa de Servicios, de no recibir una respuesta satisfactoria podrá también solicitar escalar la solicitud al Coordinador de la CGTI.

4.0 Manejo de excepciones.

- 4.1 **Desastres, Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica:** En caso de que se presente una situación de extrema contingencia el Jefe del CERT-UACH consultará y acordará con el Coordinador de la CGTI el proceso alternativo a seguir para dar atención a la solicitud de servicio.
- 4.2 **Contingencia o falla de la aplicación de la Mesa de Servicios:** En caso de presentarse una falla en el sistema que soporta la operación de la Mesa de servicios, se podrán utilizar los canales de atención alternos y/o llenar de manera manual el formato de solicitud de servicio; una vez restaurada la funcionalidad del sistema todas las solicitudes recibidas durante el periodo de falla deberán ser registradas junto con su respectivo cierre correspondiente.
- 4.3 **Solicitudes de servicio no resueltas:** En el caso de solicitudes no resueltas conforme a los acuerdos y políticas del servicio, el usuario además de poder solicitar el registro de una queja, podrá solicitar al Gestor de la Mesa de Servicios en coordinación con el Jefe del CERT-UACH la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.

5.0 Responsabilidades.

5.1 Del Usuario.

- 5.1.1 Contar con acceso a la red local de la dependencia universitaria (cobertura inalámbrica con fuerza de señal adecuada, o con cable de red en buenas condiciones).
- 5.1.2 Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
- 5.1.3 Tener un conocimiento básico de los servicios de Tecnologías de Información de los cuales hace uso.
- 5.1.4 Proporcionar una descripción clara de la situación que requiera reportar.
- 5.1.5 Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios y los analistas de segundo nivel para la atención de su solicitud.
- 5.1.6 Tener disponibilidad para que el personal de la CGTI tenga acceso al equipo, instalaciones, sistemas o servicio que este siendo reportado cuando así se requiera.
- 5.1.7 Contar con un equipo de cómputo con la capacidad de recursos suficientes para soportar el uso de navegadores y/o herramientas de Internet.
- 5.1.8 Contar con software antivirus institucional en su equipo de cómputo.
- 5.1.9 Contar con las actualizaciones de software necesarias en su equipo de cómputo.
- 5.1.10 Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.

5.2 Analistas de primer nivel.

- 5.2.1 Recibir, registrar y dar seguimiento hasta su consecución de la solicitud de servicio.
- 5.2.2 Informar los acuerdos y políticas del servicio y el estado de las solicitudes de registradas.
- 5.2.3 Definir que en caso de fallas se refieran claramente al servicio de Internet.
- 5.2.4 Aplicar encuestas de satisfacción cuando se requiera.

5.3 Del CERT-UACH.

- 5.3.1 Proporcionar el servicio de Internet dentro de los términos descritos en esta política de servicio.
- 5.3.2 Atender dentro de los tiempos descritos las solicitudes de los usuarios.
- 5.3.3 Verificar las condiciones relacionadas a la instalación de servicios adicionales de Internet, solicitados por usuarios de dependencias universitarias.

6.0 Restricciones (exclusiones).

- 6.1 Cuando existan fallas de conexión de red local o red WAN.
- 6.2 Cuando existan fallas de energía eléctrica.
- 6.3 Cuando se lleven a cabo tareas de mantenimiento preventivo y/o correctivo, actualizaciones de hardware y/o software.
- 6.4 Daños en infraestructura provocados por catástrofes naturales, incendios y/o vandalismo.
- 6.5 Equipos con recursos insuficientes de memoria, disco duro y/o procesador.
- 6.6 Equipos que no cuenten con el antivirus institucional.
- 6.7 Equipos que no cuenten con las últimas actualizaciones del sistema operativo.

- 6.8 Equipos afectados por algún software malicioso.
- 6.9 Solicitudes de personal no considerado usuario del servicio.
- 6.10 Solicitudes rechazadas con anterioridad.

7.0 Referencias.

- 7.1 Proceso de Atención a Usuarios.
- 7.2 Proceso de Gestión de Incidentes.
- 7.3 Proceso de Gestión de Problemas.
- 7.4 Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios.
- 7.5 Portal Mesa de Servicios ubicada en la dirección <http://mesati.uach.mx>
- 7.6 Instrucción de trabajo de Atención a Fallas.

8.0 Formatos.

- 8.1 Formato de Atención de Fallas
- 8.2 Solicitud de Servicio
- 8.3 Registro de quejas

9.0 Vigencia.

Del: 17 de Marzo del 2015
Al: 17 de Marzo del 2016