ACUERDOS Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE REDES.

1.0 Propósito y alcance.

1.1. Propósito. Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normaran la prestación del servicio de Redes 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 Redes a personal académico y administrativo de la UACH y el cual es proporcionado por el Área de Redes del Departamento de Redes y Telecomunicaciones (DRT) de la CGTI.

2.0 Definiciones y terminología.

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.
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.
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.
Red	Conjunto de equipos de cómputo conectados entre sí mediante cables, señales u otros métodos con el fin de transmitir datos, compartir información, recursos y servicios.

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 numero de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.

3.1.4. El servicio no tiene costo directo para el usuario.

COPIA NO CONTROLADA

3.1.5. 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.

3.1.6. 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. 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. El servicio solo se proporciona al personal académico y administrativo de la UACH, el cual deberá acreditarse como usuario mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.

3.3.2. Todas las solicitudes de conexión a la red deberán ser realizadas con anticipación de 24 horas hábiles a la fecha que el usuario lo requiera, caso contrario NO se garantiza la prestación del servicio en tiempo y forma.

3.4. Propietario del servicio.
El dueño o propietario de la prestación de este servicio es el Administrador de Telecomunicaciones.

3.5. Tipos de solicitudes.

3.5.1. El usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes de este servicio:

Reportar fallas en el servicio: Reportes de fallas relacionadas con el acceso a la red universitaria.

Conexión a red: Este servicio consiste en darle acceso a la red universitaria (sistemas de información, Internet, correo electrónico, educación virtual, etc.) a cualquier equipo de cómputo, equipo portátil, servidores, etc. de manera alámbrica e inalámbrica.

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. La mesa de servicios registrará y asignara la solicitud al dueño del servicio.

3.6.2. El analista de segundo nivel determinara si existe algún requerimiento para la prestación de servicio, de ser así, el dueño del servicio realizara una petición a la instancia que corresponda o al usuario de que estos requerimientos sean cubiertos antes de continuar con la atención de la solicitud de servicio.

3.6.3. 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.

3.6.4. 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 para la atención de solicitudes de servicio es de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 hrs. Todo servicio requerido por el usuario fuera de este horario será discutido con el Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones y con el Administrador de Telecomunicaciones.

COPIA NO CONTROLADA

3.7.2. El tiempo de respuesta a cada solicitud de servicio será en un máximo de 6 días hábiles a partir de la fecha y hora en que se realice la solicitud y esta sea asignada al Dueño del servicio.

3.7.3. En el caso de que el Analista de segundo nivel haya determinado uno o más requerimientos antes de la prestación del servicio, los tiempos de respuesta se detendrán y no se reiniciarán hasta que dichos requerimientos sean cubiertos por la instancia correspondiente.

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. Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica: En caso de que se presente una situación de extrema contingencia el Dueño del Servicio consultará y acordará con el Jefe del DRT y el Gestor de la mesa de servicios 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 DRT la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.

5.0 Responsabilidades.

5.1. Del Usuario.

5.1.1. Solicitar el Servicio a través a la Mesa de Servicios de la CGTI.
5.1.2. Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
5.1.3. Proporcionar una descripción clara de sus requerimientos.
5.1.4. Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios, el Dueño del servicio y los analistas de segundo nivel.
5.1.5. Informar con anticipación de cualquier cambio en los requerimientos de su solicitud.
5.1.6. Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.

5.2. Analistas de primer nivel.

5.2.1. Recibir, registrar, transferir la solicitud al Dueño del servicio 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. Aplicar encuestas de satisfacción cuando se requiera.

5.3. De la Unidad de Redes.

5.3.1. Atender y responder oportunamente las solicitudes de servicio conforme a los presentes acuerdos y políticas..

6.0 Restricciones (exclusiones).

6.1. Solicitudes de personal no considerado usuario del servicio.
6.2. 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

COPIA NO CONTROLADA

7.4. Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios
7.5. Portal Mesa de Servicios ubicada en la dirección http://mesati.uach.mx

8.0 Formatos.

8.1. Solicitud de Servicio
8.2. Registro de quejas

9.0 Vigencia.

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

COPIA
NO CONTROLADA