



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 02	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 22/06/2006 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Instalación y Mantenimiento Correctivo de Software.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Instalación de Software y solución a fallas presentadas en los componentes lógicos en los equipos de cómputo de los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

3. COSTOS

NA.

4. SERVICIOS PROVISTOS

- Instalación de Software Comercial.
- Instalación de Software Institucional.
- Actualización de Sistemas de Información Institucionales.
- Mantenimiento correctivo a Software.
- Respaldo de Información.
- Recuperación de Información.
- Dudas en el uso de TI.
- Configuración de aplicaciones.
- Fallas en el módulo del checador.

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

- a. Se consideran como usuarios críticos debido a la naturaleza de su función en la Universidad Autónoma de Chihuahua a los que a continuación se listan:
 - Usuarios del Sistema de Cajas Únicas
 - Usuarios del Sistema de Recursos Humanos
 - Usuarios del Sistema Contable
- b. Para usuarios de Facultades, Escuelas e Instituto y CRES de la UACH se canalizará la solicitud de servicio al personal responsable del área de sistemas para su resolución no siendo responsabilidad del Departamento de Atención a Usuarios la atención y respuesta que se de a estas solicitudes.
- c. Sólo se dará apoyo por parte del personal de Helpdesk y Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios a los responsables del área de sistemas de las Facultades, Escuelas, Instituto y CRES de la UACH cuando éstos hayan agotado los recursos disponibles o así lo requieran para fallas de Software en los equipos de cómputo de la UACH.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 02	Página : 2 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 22/06/2006 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

6. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento correctivo de Software es responsabilidad del área de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios con el siguiente horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

Las solicitudes de servicio se reciben a través de los siguientes medios:

Personal: Edificio de Tecnologías de Información planta baja, acceso principal
Teléfono y buzón: (614) 439-1816 y 01800 220 UACH
Fax: (614) 439-1810
Correo electrónico: dau@uach.mx
Internet: <http://dau.uach.mx/sgaus>

Fuera de este horario de atención, domingos y días festivos se recibirán solicitudes de servicio únicamente en el buzón de mensajes y se atenderán al siguiente día hábil.

Los tiempos de respuesta varían de acuerdo al servicio solicitado.

DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE COMERCIAL:

- Para usuarios de Unidad Central de la UACH se procederá a la instalación del Software solicitado siempre y cuando se tenga la autorización y discos de instalación según lo indique el área de Normatividad de la Coordinación General de Tecnologías de Información.
- Para usuarios de las Facultades, Escuelas e Instituto de la UACH será responsabilidad del área a quien la dirección haya asignado el Kit de CD's que se entregaron por parte de la Coordinación de Normatividad llevar a cabo la instalación solicitada por los usuarios.

DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE INSTITUCIONAL:

- Se procederá según lo indique el Departamento de Sistemas de Información en el acuerdo de servicio correspondiente.

7. REPORTES DEL SERVICIO

Número de solicitudes atendidas mensualmente (SGAUS).

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Para aquellas solicitudes de servicio que hayan excedido el tiempo de respuesta se deberán escalar para el registro correspondiente y solución inmediata al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Usuarios:



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 02	Página : 3 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 22/06/2006 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Describir la petición o falla lo más claro posible apoyando al el personal de Helpdesk.
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a su completa satisfacción.
- Es responsabilidad del usuario informar al personal de Soporte Técnico cuando sea necesario respaldar información los nombres de los directorios, carpetas y archivos personales que requieran para su actividad laboral.

Helpdesk:

- Registrar las solicitudes de servicio en el SGAU's según lo indica el procedimiento de atención a usuarios.
- Informar al usuario el status de sus solicitudes de servicio.
- Para fallas en Software en los equipos de cómputo tratar de resolver dicha falla con la ayuda de primer nivel.
- Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

Soporte técnico:

- Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas.
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a completa satisfacción del usuario.
- El personal de Soporte Técnico no es responsable de la información que haya sido borrada por el usuario pero podrá tratar de recuperar dicha información cuando así se le solicite.
- Sólo respaldará la información indicada por el usuario, cuando se cambie de equipo o cuando sea necesario reinstalar el sistema operativo al equipo de cómputo debido a la naturaleza de la falla presentada.
- No respaldará archivos de música o juegos que no apoyen la actividad laboral de los usuarios.

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios:

- Atender las solicitudes de servicio que le sean escaladas.
- Registrar y atender las reclamaciones de los usuarios cuando se presenten en cualquiera de los servicios provistos en el presente acuerdo de servicio.