



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CSC 01	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 10/02/2005 Núm. de Rev.: 3
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Cómputo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO ANTIVIRUS INSTITUCIONAL

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Antivirus Institucional.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Apoyo en la instalación y configuración del software Antivirus Institucional (AVI).

Apoyo en la desinfección de equipos con virus.

Instalación de servidor de distribución de AVI.

3. COSTOS

No aplica.

4. SERVICIOS PROVISTOS

A) De la instalación y configuración del software AVI. y B) Desinfección de equipos con virus.

Este servicio aplica solamente en equipo propiedad de la UACH, para todo tipo hardware con los siguientes sistemas operativos:

DOS.

Windows 3.1x/NT/95/98/Me/2000/XP/2003.

NetWare.

Unix/Linux.

Mac OS 8.1 en adelante.

Todo equipo deberá contar con todos los service packs y actualizaciones críticas.

C) Instalación de servidor de distribución de AVI

Este servicio aplica para Facultades, Escuelas, Institutos y CRES fuera del campus. Este servicio es considerado como nuevo servicio por lo que requiere la aprobación del CGE.

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

Las solicitudes generadas para los servicios de instalación y configuración del software AVI y desinfección de equipos con virus se atenderán considerando lo siguiente:

- Para usuarios de prioridad alta, 3 días laboral a partir de que se escala la solicitud de servicio a la CSC en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (SGAU's).
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:
 - Directivos de Rectoría, Facultades, Escuelas e Institutos
 - DAU
- Prioridad mediana a usuarios de Rectoría, Facultades, Escuelas, Institutos y CRES de la UACH, 5 días hábiles, a partir de que se escala la solicitud de servicio a la CSC en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (SGAU's).
- Prioridad baja.- dentro de esta categoría entra el resto de los usuarios con un tiempo de respuesta de 8 días laborales a partir de que se escala la solicitud de servicio a la CSC en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (SGAU's).



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CSC 01	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 10/02/2005 Núm. de Rev.: 3
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Cómputo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO ANTIVIRUS INSTITUCIONAL

Para el servicio de instalación de servidor central de AVI.

La prioridad de llamado será igual para todas las Facultades, Escuelas , Institutos y CRES. El tiempo para esto será de 5 días hábiles a partir de que el solicitante tenga el equipo necesario disponible.

6. ALCANCE DEL SERVICIO

El nivel que ofrece la CSC al usuario es de tercer nivel, y el horario de servicio será de Lunes a Viernes en el horario de 8:00 am a 4:00 pm. El tiempo de respuesta es variable de acuerdo a la carga de trabajo y el tipo de solicitud que se este atendiendo, el tiempo mínimo de respuesta es de 1 día hábil y como máximo 8 días hábiles .

7. REPORTE DEL SERVICIO

Número de solicitudes atendidas (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:

1. JDAU(Jefe de departamento de atención a usuarios)
2. CGE(Coordinador general de tecnologías de información)

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Help Desk:

- La responsabilidad de este es la de atender la solicitud vía telefónica en lo que corresponde a instalación y configuración del software AVI, así como la desinfección de equipos con virus que no sean de sector de arranque, de acuerdo al manual de procedimientos de eliminación de virus.

(<http://antivirus1.uach.mx/soporte/manuales/Eliminacion.pdf>)

Soporte:

- La responsabilidad de este es el de apoyar en la instalación y configuración del software AVI, así como la desinfección de equipos de acuerdo al manual de procedimientos de eliminación de virus (<http://antivirus1.uach.mx/soporte/manuales/Eliminacion.pdf>), así como también por medio de seguimiento de instrucciones y recomendaciones generadas por la CSC.

CSC:

- La responsabilidad de este es el de investigar y recopilar información acerca de nuevos virus y vulnerabilidades que puedan afectar los equipos conectados a la red universitaria, y de esta forma establecer instrucciones que se dan a conocer al DAU por medio de capacitaciones y comunicados para la solución y prevención de los mismos. Instalación y configuración del software AVI y la desinfección de equipos con virus para los cuales el DAU no esté capacitado debido a reciente descubrimiento.

- Informar a las Facultades, Escuelas , Institutos y CRES, del equipo necesario para instalar el servidor de distribución de AVI, una vez proporcionado el equipo, la CSC lo configurará e instalará.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CSC 01	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 10/02/2005 Núm. de Rev.: 3
Elaboró: Coordinador de Seguridad en Cómputo	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO ANTIVIRUS INSTITUCIONAL

CGE:

- En el servicio de instalación y configuración de servidor de distribución de AVI, el CGE autoriza o rechaza la solicitud.

Usuario:

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Describir la petición lo más claro posible .
- Verificar que la atención a su solicitud sea de su completa satisfacción y firmar la solicitud de servicio.

Facultades, Escuelas , Institutos y CRES :

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Proporcionar el equipo con las características establecidas por la CSC.
- Verificar que la atención a su solicitud sea de su completa satisfacción y firmar la solicitud de servicio.

Liberado

Emitida a: N/A

**COPIA
NO CONTROLADA**