



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 CSC 02</b>	Página : <b>1 de 2</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>31/01/2005</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Coordinador de Seguridad en Cómputo</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD

---

#### 1. NOMBRE DEL SERVICIO

Respuesta a incidentes de seguridad en cómputo.

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Dar solución y seguimiento a problemas de seguridad en cómputo propiedad de la UACH.

#### 3. COSTOS

No aplica.

#### 4. SERVICIOS PROVISTOS

Dar solución y seguimiento a problemas de seguridad.

Este servicio puede ser originado por:

- Accesos no autorizados vía electrónica a equipos conectados a la red de la UACH.
- Propagación de virus en equipos de la red la UACH.
- Amenazas de posibles atentados en equipos e información de la UACH.

#### 5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

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

- a. Para usuarios de prioridad alta, 3 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). 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
- b. Prioridad mediana a usuarios de Rectoría, Facultades, Escuelas e Instituto 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).
- c. 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: <b>DOC 7.2 CSC 02</b>	Página : <b>2 de 2</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>31/01/2005</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Coordinador de Seguridad en Cómputo</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD

---

#### 6. ALCANCE DEL SERVICIO

##### El DAU

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 3 días hábiles para prioridad alta, un máximo de 5 días hábiles para prioridad mediana y un máximo de 8 días a prioridad baja.

#### 7. REPORTES DEL SERVICIO

Numero de solicitudes (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

##### DAU:

- 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.
- Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

##### CSC:

- La CSC evalúa la solicitud, presenta el análisis de acuerdo al formato de análisis de incidente (**FOR 7.5 CSC 05**) al CGE.
- Si el CGE autoriza las acciones, la CSC lleva a cabo una auditoría de seguridad y las acciones establecidas en el análisis en el tiempo de acuerdo al tipo de usuario.

##### CGE:

- Recibe el reporte por parte de la CSC y autoriza o rechaza las acciones a realizar de ser rechazada se le notifica al DAU para que sea notificado el usuario; en caso de ser aprobada la solicitud se transfiere a la CSC.

##### 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.
- El usuario deberá mantener la puesta a punto el equipo, con la instalación de parches y actualizaciones críticas del S.O., en caso de que el usuario no esté capacitado, deberá generar una solicitud al DAU.