



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 02	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev: 17/01/2006 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Servicio de Teleconferencia.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mantener operando de manera optima la red de voz, CCTV y los servicios del área de videoconferencias para satisfacer las necesidades de los usuarios.

3. COSTOS

Para los siguientes servicios no aplica costo:

- Solución a falla en línea troncal
- Cambio o alta de larga distancia
- Cambio lógico de extensión telefónica
- Correo de voz
- Soporte y capacitación de CCTV.

Para los siguientes servicios si aplica costo:

- Videoconferencias
- Grabaciones
- Teleconferencias
- Reproducciones de Video
- Solución a fallas en conmutador
- Nueva línea telefónica
- Nueva extensión telefónica
- Movimiento físico de aparato telefónico
- Solución a falla en extensión telefónica
- Reubicación de cámara.
- Atención a falla en equipo de CCTV interiores.
- Atención a falla en equipo de CCTV exteriores.

En caso de que sean Dependencias de Unidad Central el costo se atribuye a la Coordinación General de Tecnologías de Información y para las Facultades ellas mismas.

4. SERVICIOS PROVISTOS

- Videoconferencia
- Teléconferencia
- Reproducción de video
- Grabación de video
- Solución a Falla en Línea Troncal
- Solución a Falla en Extensión Telefónica



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 02	Página : 2 de 5
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev: 17/01/2006 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

- Movimiento Físico de Aparato Telefónico
- Nueva Extensión Telefónica
- Nueva Línea Telefónica
- Cambio o alta de Clave de Larga Distancia
- Cambio lógico de Extensión Telefónica
- Solución a Fallas en conmutador
- Correo de Voz
- Soporte y capacitación de CCTV
- Reubicación de cámara.
- Atención a falla en equipo de CCTV interiores.
- Atención a falla en equipo de CCTV exteriores.

Se consideran como nuevos servicios la configuración de nueva línea telefónica, nueva extensión telefónica, correo de voz y alta de clave de larga distancia.

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

El encargado de prestar el servicio cuenta con 3 niveles de prioridad para cada servicio

1. Alta - 2. Media - 3. Baja, a continuación mostramos los servicios y su prioridad:

1. Solución a Fallas en conmutador, Videoconferencia, Teléconferencia, Reproducciones, Solución a Falla en Línea Troncal, Atención a falla en equipo de CCTV interiores, Atención a falla en equipo de CCTV exteriores.
2. Solución a Falla en Extensión Telefónica, Movimiento Físico de Aparato Telefónico, Cambio lógico de Extensión Telefónica, Grabaciones, Soporte y capacitación de CCTV .
3. Cambio o alta de clave de Larga Distancia, Nueva Extensión Telefónica, Nueva Línea Telefónica, Correo de Voz, Reubicación de cámara.

6. ALCANCE DEL SERVICIO

Para los servicios de :

- Videoconferencia, Teléconferencia, Reproducciones y Grabaciones

El servicio se restringe a dos documentos: "Cláusulas para los servicios del área de videoconferencias" y "Solicitud de servicios del área de videoconferencias" que se encuentran dentro del área de Videoconferencia.

Las "Cláusulas para los servicios del área de videoconferencias" es un documento que da a conocer a los usuarios de las condiciones bajo las cuales los servicios se prestados, para que estén enterados, las responsabilidades que tienen como usuarios así como las personas responsables de realizar el servicio (Técnico en Videoconferencia).

La "Solicitud de servicios del área de videoconferencias" es un documento que es llenado por el Técnico en Videoconferencia entrevistando al usuario vía telefónica o



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 02	Página : 3 de 5
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev: 17/01/2006 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

de manera personal, dicho documento describe lo requerido por el usuario. El día del evento se limita solo a lo descrito en ese documento no hay cambios.

El servicio puede ser de 7:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y de 7:00 a 12:00 hrs. los Sábados.

- Nueva Extensión Telefónica, Movimiento Físico de Aparato Telefónico
En caso de que no se localice la ruta de cableado, el responsable del área de telefonía informara al usuario los requerimientos para dicha instalación y el usuario se encargara de darle seguimiento, es decir, de solicitar al departamento correspondiente los conductos para el cableado y avisar al DAU para darle seguimiento al servicio.
Se instalara un equipo Telefónico (Teléfono o Fax) programado con las funciones básicas de transferencia, conferencia, desvío, capturar llamada y llamada en espera, para los servicios adicionales requeridos necesitaran solicitarlos por medio del DAU. El tiempo de respuesta para estos servicios es dentro de 64 hrs. en días hábiles.
- Nueva Línea Telefónica
El tiempo de entrega del servicio dependerá del proveedor (Telmex).
- Solución a Falla en Extensión Telefónica
En caso de reemplazo de aparato telefónico o algún otro equipo el tiempo dependerá de la adquisición de éste.
- Solución a Falla en Línea Troncal
Si el problema es causa del proveedor el tiempo de solución dependerá del mismo.
- Solución a Falla en Conmutador
Si es falla del hardware y si este no esta en existencia de almacén el tiempo de solución dependerá de la adquisición de éste.
- El de correo de voz abarca dos servicios:
 - Operadora automática, servicio de distribución automática de llamadas por medio de menús auditivos.
 - Buzón de voz, servicio de comunicación interpersonal por medio de mensajes de voz.

Aplica para todos los usuarios del Sistema Telefónico Universitario.

- Soporte y capacitación de CCTV.
El soporte y capacitación se limita a los sistemas que se instalan por el departamento de Redes y Telecomunicaciones, la capacitación se da a la persona designada por la dependencia para el uso del sistema el cual deberá capacitar a las demás personas de la dependencia si fuera necesario, cuando se instala el sistema de CCTV se da la capacitación, en caso de que por algún motivo se cambie de actividad a la persona capacitada, el servicio tendrá que ser solicitado al DAU.
- Reubicación de cámara.
El tiempo de respuesta dependerá del tiempo de entrega de los trabajos de obra civil o herrería en caso de ser necesarios.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 02	Página : 4 de 5
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev: 17/01/2006 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

- Atención a falla en equipos de CCTV interiores.
En caso de que se dañe algún equipo y no exista equipo de respaldo en almacén, dependerá de los tiempos de respuesta del proveedor para nuevas adquisiciones o reemplazos por garantías.
- Atención a falla en equipos de CCTV exteriores.
En caso de que se dañe y no exista equipo de respaldo en almacén, dependerá de los tiempos de respuesta del proveedor para nuevas adquisiciones o reemplazos por garantías.
- Todos los servicio podrán ser realizados en el horario de 8:00 a 15:30 hrs. de Lunes a Viernes **excepto el servicio de: Solución a Fallas en Conmutador** que puede ser realizado de 8:00 a 20:00 hrs. y Sábados de 8:00 a 13:00 hrs. aplican sólo para equipos de usuarios de Unidad Central, Dependencias y Facultades Integradas al Sistema Telefónico Universitario (STU) y para los servicios del área videoconferencias aplica para toda la Comunidad Universitaria.
- Para el reemplazo de cualquier equipo Telefónico (Teléfono / fax) el usuario será el responsable directo de cualquier daño causado por el mal manejo o impericia sobre el equipo asignado, también será responsabilidad de dar aviso al DAU de cualquier falla que en el mismo se presente.

7. REPORTES DEL SERVICIO

- Solicitud de servicio
- Solicitud de servicios del área de videoconferencias

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

- Helpdesk
- Soporte
- Técnico en Telefonía, Técnico en Videoconferencia, Técnico en CCTV
- Jefe de Área de Teleconferencia
- Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
- Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones.
- Coordinador General

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Del Departamento de Atención a Usuarios:

- Helpdesk:
 - i. Registro, seguimiento y cierre de la solicitud de servicio.
 - ii. Informar al usuario cuando lo solicite el status de la solicitud de servicio.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DRT 02	Página : 5 de 5
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 17/01/2006 Núm. de Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

Del Departamento de Redes y Telecomunicaciones:

- Técnico en Telefonía
 - i. El personal asignado debe seguir la “Rutina de telefonía para Atención a Usuarios”.
 - ii. Al terminar debe probar el funcionamiento del servicio para dar por terminado el servicio.
- Técnico en Videoconferencia
 - i. El personal asignado debe seguir la rutina “Alta y seguimiento de solicitudes de los servicios del área de videoconferencias” para poder realizar el servicio asignado.
 - ii. Llenar la solicitud de servicio de video, audio y tele conferencia e informar al usuario el estado de la solicitud(rechazada o aceptada).
 - iii. Dar a conocer al usuario el documento “Cláusulas para los servicios del área de videoconferencias”
- Técnico en CCTV.
 - i. El personal deberá probar el funcionamiento del servicio para dar por terminada la solicitud
- Jefe de Área de Teleconferencia
 - i. Atender la solicitud de servicio cuando le sea escalada.

Del usuario:

- a. Solicitar los servicios al Departamento de Atención a Usuarios (DAU).
- b. Verificar que la solicitud sea congruente con el trabajo realizado por parte del o los responsables.
- c. Informar al Departamento de Atención a Usuarios cuando el servicio no haya sido a conformidad de lo expresado en la solicitud de servicio.

Del CGE:

- a. Autorizar las solicitudes de nuevos servicios