ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO
Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
Prolongar la vida útil de los equipos de computo, así como prevenir y evitar posibles fallas de hardware o software, mediante la aplicación de un programa de mantenimiento preventivo, que garantice que los equipos de cómputo no serán dañados en sus componentes por los factores ambientales en los que se desempeña; y de esta forma mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada fabricante.

3. COSTOS
NA.

4. SERVICIOS PROVISTOS
- Mantenimiento preventivo a Computadora Personal de escritorio
- Mantenimiento preventivo a Laptop
- Mantenimiento preventivo a Impresora

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS
Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

a. El servicio de mantenimiento preventivo se provee de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo anual del Departamento de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Tecnologías de Información.
b. Las solicitudes que se generen fuera del Programa de Mantenimiento Preventivo serán atendidas de acuerdo a un tiempo de respuesta máximo de 5 días hábiles y a la carga de trabajo del personal de soporte técnico del Departamento de Atención a Usuarios.

6. ALCANCE DEL SERVICIO
Sólo se proporcionará mantenimiento preventivo a PC, Impresoras y Laptops; ubicadas en las siguientes áreas de la Universidad:

- Recepción edificio de Rectoría
- Despacho del Rector
  - Secretaría Particular
- Secretaría General
  - Departamento de Promoción Internacional
- Abogado General
- Auditoria Interna
- Dirección Administrativa
  - Departamento de Adquisiciones

COPIA NO CONTROLADA

- Departamento de Bienes Patrimoniales
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Tesorería
- Cajas Únicas

- Dirección Académica
  - Departamento de Planeación y Desarrollo Académico
  - Departamento de Registro Escolar
- Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas
- Departamento de Educación Continua, Abierta y a Distancia
- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional
  - Departamento de Planeación Institucional
- Dirección de Extensión y Difusión Cultural
  - Departamento de Extensión
  - Departamento de Vinculación y Transferencia de Tecnologías
  - Departamento de Difusión Cultural
  - Departamento Editorial
  - Centro Universitario de Consultoría y Servicio
  - Orquesta Sinfónica (OSUACH)
- Dirección de Investigación y Posgrado
  - Departamento de Posgrado
  - Departamento de Investigación
  - Departamento de Análisis e Integración de Tecnologías
  - Departamento de Operaciones de Convenios
- Coordinación General de Tecnologías de Información
  - Coordinador General
  - Staff
  - Departamento de Redes y Telecomunicaciones
  - Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
  - Departamento de Atención a Usuarios
  - Departamento de Sistemas de Información
- Coordinación General del Deporte y Recreación
- Coordinación de Construcción, Mantenimiento y Servicios
  - Unidad de Mantenimiento
  - Gerencia del Nuevo Campus
- Coordinación de Gestoría y Fortalecimiento Institucional
- Coordinación General del Colegio de Profesores
- Coordinación General de Comunicación Social y Relaciones Públicas
- Patronato Universitario
- Fundación de Egresados
- Sindicato del Personal Académico (SPAUACH)
- Sindicato del Personal Administrativo (STSUACH)
- Laboratorio del Centro de Idiomas

COPIA NO CONTROLADA

El servicio mantenimiento preventivo 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 15:00 hrs.

Las solicitudes de servicio se reciben a través de los siguientes medios y en el siguiente horario:
Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.
Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

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.

Para solicitudes que se generen fuera del Programa de Mantenimiento Preventivo el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles a partir de la generación de la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (SGAU's).

7. REPORTES DEL SERVICIO

Número de solicitudes atendidas mensualmente (SGAU's).
Reporte anual del Programa de Mantenimiento Preventivo.

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:

a. Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
b. Describir la petición al personal de Helpdesk lo más claro posible.
c. Verificar el óptimo funcionamiento del equipo de cómputo una vez concluido el servicio de mantenimiento preventivo y firmar el reporte de servicio.

Helpdesk:

a. Registrar las solicitudes de servicio en el SGAU's según lo indica el procedimiento de atención a usuarios.

COPIA NO CONTROLADA

b. Informar al usuario el status de sus solicitudes de servicio.
c. Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

Soporte técnico:

a. Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas.
b. Cumplir con las fechas programadas en el Programa de Mantenimiento Preventivo anual.
c. Verificar en presencia del usuario el óptimo funcionamiento del equipo de cómputo una vez concluido del servicio de mantenimiento preventivo y firmar el reporte de servicio.

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios:

a. Elaborar el Programa de Manteniendo Preventivo anual.
b. Registrar y atender las reclamaciones de los usuarios cuando se presenten en cualquiera de los servicios provistos en el presente acuerdo de servicio.

COPIA NO CONTROLADA