



ACUERDOS Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO.

1.0 Propósito y alcance.

- 1.1 **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normaran la prestación del servicio de CORREO ELECTRÓNICO para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y que es proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).
- 1.2 **Alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para otorgar el servicio de Correo Electrónico a docentes, alumnos, personal administrativo y directivos de la UACH.

Para este servicios se proporciona un nombre de usuarios (username) y una clave de acceso (contraseña o password) personal.

Este servicio se otorga en función de los siguientes protocolos:

- Servicios POP – Tránsito de archivos a Cliente de escritorio
- IMAP – Acceso a servicio desde clientes WEB, Telefonía y dispositivos móviles.
- Cliente WEB – Aplicación WEB en línea, que permite la gestión de correos y carpetas de correo electrónico.

2.0 Definiciones y terminología.

Hardware	Conjunto de componentes que integran la parte física de un equipo de cómputo.
Software	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de un equipo de cómputo, CD-ROM y/o cualquier medio de almacenamiento.
WEB/WWW	El sistema de documentos interconectados por enlaces de hipertexto, que se ejecutan en Internet.
Internet	Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.
Hipertexto	Nombre que recibe el texto que en la pantalla de una computadora conduce a su usuario a otro texto relacionado. La forma más habitual de hipertexto en documentos es la de hipervínculos o referencias cruzadas automáticas que van a otros documentos . Si el usuario selecciona un hipervínculo, hace que el programa de la computadora muestre inmediatamente el documento enlazado.
http	El protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP, HyperText Transfer Protocol) usado en cada transacción de la Web (WWW)
SSH	(Secure SHell, en español: intérprete de órdenes seguro) es el nombre de un protocolo y del programa que lo implementa, y sirve para acceder a máquinas remotas a través de una red.
https://	Protocolo seguro de conexión encriptado para servicios WEB
Certificado digital	Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad.
Cliente WEB	Aplicación web que permite administrar el servicios de correo electrónico

Nombre de Usuario	Identificador del usuario para el acceso al servicio de correo electrónico
Contraseña	Clave única personalizada por el usuario
Cuenta de correo	El nombre del usuario presidida por el dominio @uach.mx, a la cual se dirigirá la comunicación desde un servidor de correo local o externo, y que sirve así mismo para depositar la comunicación recibida y enviada al usuario
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Solicitud de Servicio	Es una solicitud formal de un usuario a través de cualquiera de los canales de atención autorizados para recibir un servicio que se encuentre contenido en el Catalogo de Servicios Autorizado.
Protección	Conjunto de medidas empleadas para evitar daños o pérdidas de equipo e información.
Salvaguarda	Conjunto de medidas empleadas para brindar seguridad y protección a los equipos e información.
Seguridad	Mantener libre de riesgo el funcionamiento e información de un equipo.
Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Verificación	Demostrar o comprobar las condiciones o funcionamiento de un equipo, sistema y/o información.

3.0 Acuerdos y políticas.

3.1 Generales.

- 3.1.1 Con objeto de poder garantizar la atención conforme a los acuerdos y políticas de los servicios que proporciona la CGTI, la Mesa de Servicios será el único punto de contacto mediante el cual los usuarios podrán solicitar el servicio, reportar fallas, quejas y/o sugerencias en el mismo.
- 3.1.2 De otra manera, cualquier solicitud y/o reporte de falla no realizada a través de la Mesa de Servicios no tiene garantía de cumplimiento en las formas y términos definidos en el presente documento.
- 3.1.3 A toda solicitud de servicio se le asignará un numero de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.
- 3.1.4 El servicio no tiene costo directo para el usuario.
- 3.1.5 El usuario y/o los involucrados podrán en todo momento consultar el estado que guarda una solicitud accediendo a la dirección

electrónica <http://mesati.uach.mx> con el usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional de la UACH.

3.1.6 La vigencia de los acuerdos y políticas contenidas en el presente documento deberán ser revisadas y en su caso renovado al menos cada doce meses.

3.1.7 Solo el usuario propietario de la cuenta de correo electrónico, podrá reportar y solicitar modificaciones en la misma.

3.1.8 Para cuentas Institucionales, temporales, de invitado y cuentas externas, estas solicitudes deberán ir acompañada por oficio de la instancia solicitada con copia al área vinculada de nuestra Universidad.

3.2 Canales de atención.

3.2.1 El servicio podrá ser solicitado a través de los canales de atención de la Mesa de Servicios autorizados y vigentes.

3.2.2 La atención telefónica y en ventanilla solo estará disponible en los horarios de atención de la Mesa de Servicios.

3.2.3 En el caso de registrarse una solicitud por medios no presenciales o telefónicos y fuera del horario de atención de la Mesa de Servicios, la solicitud de servicio será atendida al siguiente día hábil, a partir del cual iniciaran los tiempos para el cumplimiento de los acuerdos del servicio.

3.3 Usuarios y/o solicitantes.

3.3.1 El servicio solo se proporciona a miembros de la comunidad universitaria, los cuales deberán acreditarse como usuario mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.

3.3.2 El servicio se proporciona a todos los usuarios que:

3.3.2.1 Estén matriculados como alumnos de licenciatura y/o posgrado.

3.3.2.2 Estén registrados con un numero de empleado en el Sistema de Recursos Humanos.

3.3.2.3 A todas las instancias institucionales que requieran una cuenta de uso no personal, si no que representen a la instancia que dirigen.

3.3.2.4 A todos los usuarios que por proyectos de vinculación requieran tener este servicio y que sean solicitados por escrito, en documento formal, por la entidad universitaria con la que tiene relación o convenio.

3.4 Propietario del servicio.

El dueño o propietario de la prestación de este servicio es el Jefe del Departamento de Desarrollo e Investigación Tecnológica.

3.5 Tipos de solicitudes.

3.5.1 El usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes de este servicio:

3.5.1.1 **Reporte de Falla en el servicio** : Reporte de falla del servicio de Correo Electrónico o en alguno de sus componentes; (ejemplos: Gateway TimeOut, problemas en base de datos, problemas para acceso a los buzones, correos perdidos, carpetas perdidas, el servicios no esta disponible desde ningún cliente web, servicios IMAP, problemas en servidor de autenticación, problemas derivados en la generación de cuentas durante inscripciones, la no impresión y/o entrega de tira de materia. cambio en al clave de acceso única del usuario (usuario identificado), agregar un alias dirigido a una cuenta de correo ya generada, borrado de cuenta de correo electrónico, cambio en los datos generales del usuario por falla en la captura, adjuntar a las listas negras los correos electrónicos reportados como SPAM).

Usuarios: docentes, alumnos, usuarios administrativos, soporte administrativo.

- 3.5.1.2 **Solicitud de Soporte:** Solicitud o asesoría en materia de correo electrónico o alguno de los componentes que integran el servicio (ejemplos: recepción y envío de los correos, a servidores externos, cambio en al clave de acceso única del usuario (a través de soporte administrativo autorizado, creación de buzón, asignación de clave única y entrada en el sistema de directorios, ampliación de la capacidad de almacenamiento en el buzón de correo, generación de listas de distribución de correo electrónico.
Usuarios: CGTI, responsables de Unidades Académicas y soporte administrativo.
- 3.5.1.3 **Queja o inconformidad en el servicio:** Reportar una queja o inconformidad en la atención de una solicitud.
Usuarios: CGTI, responsables de Unidades Académicas y soporte administrativo.
- 3.5.1.4 **Felicitación, información, aclaración de dudas y/o procedimientos, queja y/o sugerencia:** Cualquier felicitación, duda, y/o sugerencia relacionada con el servicio recibido.
Usuarios: CGTI, responsables de Unidades Académicas y soporte administrativo.

3.6 Solicitudes de servicio.

- 3.6.1 El levantamiento de solicitudes de servicio se realizará conforme al procedimiento definido por el Departamento de Atención a Usuarios.
- 3.6.2 Al momento de solicitar el servicio, el usuario deberá proporcionar su nombre de usuario y una descripción detallada del requerimiento en caso de ser un Reporte de Falla o una solicitud de Soporte.
- 3.6.3 Una vez atendida y/o resuelta la solicitud de servicio, se deberá registrar el cierre de la misma conforme al proceso, y al acuerdo y políticas de la Mesa de Servicios.
- 3.6.4 El seguimiento y notificaciones de las solicitudes de servicio se llevaran a cabo conforme a los acuerdos y políticas de la Mesa de Servicios.

3.7 Identificación, verificación, protección y salvaguarda de equipos e información.

- 3.7.1 El personal del Departamento de Desarrollo e Investigación Tecnológica deberá verificar:
- 3.7.1.1 Las condiciones de los servidores, hardware y el software necesario para la administración del correo electrónico.
- 3.7.1.2 Solo la Coordinación General de Tecnologías de Información está autorizada para la instalación de servidores de correo electrónico, las cuales se llevaran a cabo en la infraestructura propia de la Universidad y en los Sistemas Operativos definidos por la Coordinación.
- 3.7.1.3 Gestionar la debida instalación en el Centro de Operaciones de la RED Universitaria.
- 3.7.1.4 Respalidar las configuración técnica y los datos del usuarios.
- 3.7.1.5 Impedir la divulgación de la información contenida en los buzones de los empleados, debiendo solicitar autorización al usuario para acceder a la información contenida en correos específicos.
- 3.7.2 Debido a que el buzón de correo electrónico es un medio de respaldo temporal, el usuario deberá respaldar periódicamente los contenidos de los buzones, haciendo una trasferencia total o parcial a un dispositivo privado, de los correos almacenados.

3.8 Tiempos de respuesta

- 3.8.1 El horario de servicio para la atención de solicitudes de reporte de fallas y/o soporte será de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- 3.8.2 El tiempo de respuesta para solicitudes de reportes de fallas en el servicio será en un máximo de 3 días hábiles a partir de la fecha y hora de registro de la solicitud.
- 3.8.3 El tiempo de respuesta para solicitudes de soporte del servicio será en un máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha y hora de registro de la solicitud.
- 3.8.4 El tiempo para escalar la solicitud de servicio a un analista de segundo nivel es de máximo 4 horas hábiles posteriores al registro de la solicitud.

3.9 Escalamientos de quejas en el servicio

En el caso de quejas en la atención del servicio o por el no cumplimiento del presente acuerdo y políticas del servicio, el usuario podrá solicitar el escalamiento de su solicitud al Gestor de la Mesa de Servicios, de no recibir una respuesta satisfactoria podrá también solicitar escalar la solicitud al Coordinador de la CGTI.

4.0 Manejo de excepciones.

- 4.1 **Desastres, Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica:** En caso de que se presente una situación de extrema contingencia el Gestor de la Mesa de Servicios consultará y acordará con el Coordinador de la CGTI el proceso alternativo a seguir para dar atención a la solicitud de servicio.
- 4.2 **Contingencia o falla de la aplicación de la Mesa de Servicios:** En caso de presentarse una falla en el sistema que soporta la operación de la Mesa de servicios, se podrán utilizar los canales de atención alternos y/o llenar de manera manual el formato de solicitud de servicio; una vez restaurada la funcionalidad del sistema todas las solicitudes recibidas durante el periodo de falla deberán ser registradas junto con su respectivo cierre correspondiente.
- 4.3 **Solicitudes de servicio no resueltas:** En el caso de solicitudes no resueltas conforme a los acuerdos y políticas del servicio, el usuario además de poder solicitar el registro de una queja, podrá solicitar al Gestor de la Mesa de Servicios en coordinación con el Jefe del Departamento de Desarrollo e Innovación Tecnológica la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.
- 4.4 **De solicitudes de información:** Las instancias que se encuentren fuera del campus I, o en otras localidades del estado, podrán asignar un responsable encargado de soporte local, designado a través de oficio. Este responsable por Unidad Académica, podrá solicitar:
 - Cambios de contraseñas.
 - Verificación de datos.

5.0 Responsabilidades.

- 5.1 **Del Usuario.**
 - 5.1.1 Buscar en la sección de autoservicio del portal de la mesa de servicios la posible solución al problema que se le presenta antes de llevar a cabo el registro de la solicitud.
 - 5.1.2 Solicitar el Servicio a través a la Mesa de Servicios de la CGTI.
 - 5.1.3 Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
 - 5.1.4 Tener un conocimiento básico de los servicios de Tecnologías de Información de los cuales hace uso.

- 5.1.5 No divulgar su contraseña a ninguna persona, ya que el uso que se de al servicio es responsabilidad del titular de la cuenta.
 - 5.1.6 Proporcionar una descripción clara de la falla del servicio.
 - 5.1.7 Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios y los analistas de servicios para la atención de su solicitud.
 - 5.1.8 Disponibilidad para que el personal de la CGTI tenga acceso al equipo, instalaciones, sistemas o servicio que este siendo reportado cuando así se requiera.
 - 5.1.9 Respaldo periódico de su información.
 - 5.1.10 Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.
- 5.2 Analistas de primer nivel.
- 5.2.1 Recibir, registrar y dar seguimiento hasta su consecución de la solicitud de servicio.
 - 5.2.2 Informar los acuerdos y políticas del servicio y el estado de las solicitudes registradas.
 - 5.2.3 Aplicar encuestas de satisfacción cuando se requiera.
- 5.3 De la unidad de Administración de Centro de Datos y de Administración de aplicaciones.
- 5.3.1 Atender y responder oportunamente las solicitudes de servicio conforme a los presentes acuerdos y políticas.
 - 5.3.2 Asegurar el buen manejo y confidencialidad de la información y equipos de los usuarios.

6.0 Restricciones (exclusiones).

- 6.1 El DDIT no instalará, configurará, y administrará servicios de correo electrónicos en equipos que no sean propiedad de la Universidad; no respaldará buzones en cliente WEB, no depurará buzones, no enviará correos en nombre de otro usuario, no proporcionará información en listas o en específico, de información contenida en este servicio, en los buzones de los usuarios y en las comunicaciones establecidas entre los mismos.

7.0 Referencias.

- 7.1 Proceso de Atención a Usuarios
- 7.2 Proceso de Gestión de Incidentes
- 7.3 Proceso de Gestión de Problemas
- 7.4 Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios
- 7.5 Portal Mesa de Servicios ubicada en la dirección <http://mesati.uach.mx>

8.0 Formatos.

- 8.1 Solicitud de Servicio
- 8.2 Registro de quejas

9.0 Vigencia.

Del: 17 de marzo del 2015

Al: 17 de marzo del 2016