



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA



CGTI-DDIT: D03 17/MAR/15

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Departamento de Desarrollo e Investigación Tecnológica
Elaboración: JDDIT | 17/MAR/15 Aprobó: CGE

ACUERDOS Y POLÍTICAS DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

1.0 Propósito y alcance.

- 1.1 **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normaran la prestación de LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y que es proporcionado por Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).
- 1.2 **A alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para otorgar LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS a docentes, alumnos, personal administrativo, directivos la UACH, y personal de otras instancias que tenga un convenio de colaboración con nuestra Universidad y aquellas escuelas o institutos incorporados adscritos a la Universidad.

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

El conjunto de LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS incluye:

- 1.2.1 **Comunidad:** Red Social Universitaria con capacidades de almacenamiento de archivos en línea.
- 1.2.2 **Portales Universitarios:** Actualización a Portales Universitarios institucionales que sean responsabilidad de la CGTI (han sido construidos por esta CGTI para alguna instancia Universitaria).
- 1.2.3 **Hosting Universitario:** Creación de servidores virtuales para instancias universitarias, hospedaje de paginas y sitios WEB institucionales, así como hospedaje de aplicaciones institucionales.
- 1.2.4 **Servicios WEB** - Engloba servicios como UNIQ, ENCUESTAS, REGISTRO DE ASPIRANTES A POSGRADO, CONGRESOS y SORTEOS; servicios a los que el Departamento de Desarrollo e Investigación Tecnológica le da soporte.
- 1.2.5 **Servicios de Administración de Bibliotecas:** Soporte técnico en la gestión de la tecnología implementada en la solución integral para el servicio que presta el SUBA.

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.
LMS	Un software instalado en un servidor web que se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades de formación no presencial (o aprendizaje electrónico) de una institución u organización.
MOODLE	Es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Este tipo de plataformas tecnológicas también se conoce como LMS (Learning Management System).
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.



CGTI-DDIT:D03-01
17/MAR/15

COPIA
NO CONTROLADA

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 encriptada 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
HOSTING	El alojamiento web (en inglés web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía Web.
SFTP	(comúnmente referido como FTP/SSL) es un nombre usado para abarcar un número de formas en las cuales el software FTP puede realizar transferencias seguras de archivos
DOMINIO	Recurso nemotécnico que se asocia a nodos de la red Internet con el objeto de facilitar su identificación, constituido por expresiones alfanuméricas concatenadas en varios niveles organizados de forma jerárquica.
PHP	Lenguaje de programación interpretado, diseñado originalmente para la creación de páginas WEB dinámicas.
MySQL	Sistema de administración de base de datos relacional, multihilo y multiusuario. MySQL AB — desde enero de 2008 una subsidiaria de Sun Microsystems y ésta a su vez de Oracle Corporation desde abril de 2009— desarrolla MySQL como software libre en un esquema de licenciamiento dual.
POSTGRESS	Un sistema de gestión de base de datos relacional orientada a objetos de software libre, publicado bajo la licencia BSD.
PERL	Lenguaje de propósito general originalmente desarrollado para la manipulación de texto y que ahora es utilizado para un amplio rango de tareas incluyendo administración de sistemas, desarrollo web, programación en red, desarrollo de GUI y más.
FIREWALL	Es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.

ROUTER / RUTEADOR	Es un dispositivo de hardware para interconexión de red de computadoras que opera en la capa tres (nivel de red). Este dispositivo permite asegurar el enrutamiento de paquetes entre redes o determinar la ruta que debe tomar el paquete de datos.
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.

3.2 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 se proporciona a los siguientes usuarios:

3.3.1.1 Responsables de Unidades Académicas que mediante oficio firmado soliciten o hallan solicitado la prestación de alguno de estos servicios.

3.3.1.2 Responsables de entidades Universitarias que mediante oficio firmado soliciten o hallan solicitado la prestación de alguno de estos servicios.

3.3.1.3 Administradores locales de alguno de los Servicios incluidos en las presentes políticas, que tengan convenio de colaboración con la Universidad Autónoma de Chihuahua.

3.3.1.4 Alumnos, personal docente y/ administrativo que se acredite como usuario de los servicios electrónico mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.

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 en los servicios electrónicos o en alguno de sus componentes; (ejemplo: Gateway TimeOut, problemas en base de datos, problemas para acceso de cuentas, problemas en servidor de autenticación).

3.5.1.2 **Solicitud de Soporte:** Solicitud o asesoría en materia de los servicios electrónicos o alguno de los componentes que integran el servicio (ejemplo : modificaciones a base de datos, instalación de plugins, cambios en la Interfaz, recuperación de respaldos de servidor, cambio de versión, actualización de información).

3.5.1.3 **Queja o inconformidad en el servicio:** Reportar una queja o inconformidad en la atención de una solicitud.

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.

3.6 Solicitudes de servicio.

3.6.1 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.

3.6.2 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.

3.6.3 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 presente servicio.
- 3.7.1.2 Gestionar la debida instalación de servidores y demás dispositivos necesarios para el óptimo funcionamiento de estos servicios ante el Centro de Operaciones de la RED Universitaria.
- 3.7.1.3 Respaldo las configuración técnica y la información de los registros, bases de datos, documentos, cursos, exámenes y todos los contenidos que conforman los cursos que se imparten en la actualidad. Sin embargo, el respaldo del curso no vigente y su almacenamiento, es responsabilidad del docente o de la unidad académica que lo imparte (caso de planes virtuales).
- 3.7.1.4 Impedir la divulgación de la información contenida en los servidores.

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 a las 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 15 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 Tecnológico la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.

5.0 Responsabilidades.

5.1 Del Usuario.

- 5.1.1 Estar debidamente capacitado en el uso de la tecnología provista por la universidad para LOS SERVICIOS ELECTRONICOS aquí descritos.
- 5.1.2 Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
- 5.1.3 Aislar lo problemas reportados por el usuario final de la aplicación que ellos administran, para responder al problema. Solo en caso que el problema no puede ser resuelto en su primera instancia, levantará una solicitud de servicios de acuerdo a estas políticas.
- 5.1.4 No divulgar su contraseña a ninguna persona, ya que el uso que se de al servicio, es responsabilidad del titular de la cuenta de acceso al host o a la aplicación proporcionada.
- 5.1.5 Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios y los analistas de servicio para la atención de su solicitud.
- 5.1.6 Respaldo periódico de su información.
- 5.1.7 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 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 Las instancias externas a la UACH que tengan convenio de colaboración o acuerdos, serán atendidas en los términos del acuerdo de servicios específico a cada servicio.
- 6.2 Las solicitudes no serán atendidas a usuarios finales de estos servicios, solo podrá ser reportado por el administrador local de la instancia universitaria o de las instancias que tengan acuerdos o convenios de colaboración con nuestra universidad.

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