



**Universidad Autónoma de Chihuahua**

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DRT 01</b>	Página : <b>1 de 4</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>17/01/2006</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

**ACUERDO DE SERVICIO**

---

**1. NOMBRE DEL SERVICIO**

Servicio de Redes

**2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de Redes comprende todas aquellas tareas que tengan como resultado la integración de nodos a la red universitaria, ya sean nuevos equipos de cómputo o atención a fallas de conexiones existentes. Este servicio se refiere a conexiones a través de Fibra Óptica (enlaces a las diferentes Facultades del Campus Universitario), enlaces inalámbricos, y la instalación / reestructuración de cableado estructurado en diferentes Facultades o Instituciones Universitarias.

**3. COSTOS**

La imputación de los costos varia dependiendo de la necesidad de adquirir equipo/material para atender la solicitud del servicio y la Institución que lo solicita. Es decir, si corresponde a cualquier dependencia de Unidad Central, el gasto se realizara a través de la CGTI, mientras que lo correspondiente a las Facultades e Institutos será facturado a ellos mismos.

**4. SERVICIOS PROVISTOS**

- Solución a fallas en tomas de Red. Atención a fallas en tomas de red
- Instalación de Tomas de Red. Integración de nuevos nodos a la red universitaria, incluyendo eventos especiales o temporales.
- Habilitar tomas de Red. Conexión de equipo a toma ya instalada.
- Reestructuración de cableado. Reestructuración/reemplazo de cableado.
- Documentar requisitos para Instalaciones de Red. Visita de campo y entrega de requisitos documentados.
- Instalación de red inalámbrica. Configuración e Instalación de Access Point
- Solución a falla en enlaces de Fibra Óptica y equipos inalámbricos.

Se considera como nuevo servicio cualquier instalación de toma de red.

**5. PRIORIDADES DE LLAMADOS**

Esquema de Prioridades (1. Alta – 2. Media – 3. Baja)

1. Solución a falla en enlaces de Fibra Óptica y equipos inalámbricos.
2. Instalación de red inalámbrica , Instalación de tomas de red
3. Solución a fallas en Tomas de Red, Habilitar tomas de Red, Reestructuración de cableado, Documentar requisitos para Instalaciones de Red.

**NOTA:** Dentro de los diferentes servicios, tendrán prioridad todos aquellos equipos que sean de gran interés para la Universidad, como son Cajas Únicas, Sistemas para la administración y gestión universitaria, Sistemas de Información y los señalados por el CGE.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DRT 01</b>	Página : <b>2 de 4</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>17/01/2006</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 6. ALCANCE DEL SERVICIO

- a. Los servicios proporcionados tendrán como objetivo final lograr la conectividad de el (los) equipos a la red universitaria. Las dificultades para acceder Internet son independientes a este servicio.
- b. Un nodo conectado a la red, será capaz de:
  - I. Responder a un ping realizado a la dirección IP asignada al gateway de la subred.
  - II. Responder a un ping realizado a la dirección IP del gateway de la red universitaria.
- c. El servicio consta de:
  - I. Instalar el equipo necesario (switch/hub) para la comunicación de equipos dentro de una subred. (en caso de no existir o tener puertos disponibles),
  - II. Cablear desde el switch/hub hasta el equipo a conectar.
  - III. Realizar las pruebas de configuración que aseguren la conectividad.
- d. El horario de atención a solicitudes de servicio será de 8:00 hrs. a 15:30 hrs. de lunes a viernes, a excepción del servicios de prioridad 1 los cuales se atenderán de 8:00 a.m. a 20:00 hrs.
- e. Todos los servicios aplican para equipos de usuarios de Unidad Central, así como para los equipos que funcionen como gateway de las subredes asignadas a las diferentes Facultades del Campus Universitario I, enlaces inalámbricos (Zootecnia, FEyN, F.I.) y Campus Nuevo.
- f. El tiempo de respuesta de los servicios depende de las condiciones del lugar donde se pretenda instalar el nuevo nodo o del problema que provoque la falta de conectividad de equipos existentes.
- g. Fallas en Tomas de Red  
El tiempo de respuesta será de 8 horas hábiles cuando se refiera a equipos con prioridad (ver nota de Prioridades de Llamada), mientras que se atenderá en un plazo de 32 horas hábiles máximo para los demás usuarios.
- h. En caso de que la Solicitud de Servicio tenga como consecuencia la adquisición de equipo/material nuevo, aplicaran las 32 horas de respuesta una vez que se haya recibido el material/equipo señalado, esto es independiente a la Institución que se haga cargo del gasto.
- i. Para la instalación de tomas de red, se considerara si existen vías de acceso que permitan la integración del nodo a la red. Se analizara si requiere instalar ducteria (canaleta) o si es necesario obra civil, así como también si se tiene el material disponible para la instalación.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

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

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 7. REPORTES DEL SERVICIO

Solicitud de Servicio

#### 8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

- a. Help Desk
- b. Soporte
- c. Jefe de Unidad de Redes
- d. Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
- e. Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
- f. Coordinador General

#### 9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Del Departamento de Atención a Usuarios

- a. Recibir la solicitud de servicio del usuario.
- b. Realizar las pruebas necesarias para confirmar la falla (envió de paquetes ICMP hacia los puntos afectados o cualquier herramienta que considere conveniente).
- c. Informar al usuario el avance de solución a su solicitud, de acuerdo a lo registrado en el Sistema de Gestión para Atención a Usuario (Sgaus), siempre y cuando el usuario lo solicite.
- d. Verificar que no existan problemas eléctricos que provoquen el mal funcionamiento de switches, hubs o servidores.

De Unidad de Redes

- e. Atender y dar el debido seguimiento a las solicitudes de servicio.
- f. Cumplir con los requisitos de conectividad del cliente.
- g. Cumplir con el Procedimiento de Adquisiciones, cuando aplique.
- h. Mantener funcionando los enlaces de red hasta el equipo (server) que actúe como gateway o que realice tareas de ruteo.
- i. Instalar la ductería (canaleta) para cubrir el cableado de la red. (Cuando aplique).

Del encargado de la red Interna (si aplica)

- a. Mantener operando la red interna de la Facultad o Instituto.
- b. Reportar fallas al Departamento de Atención a Usuarios y proporcionar los datos necesarios para el reporte.
- c. Verificar el buen uso o funcionamiento de los equipos de computo, tarjetas de red, switches y/o concentradores, así como el cableado instalado para la comunicación de red.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

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

### ACUERDO DE SERVICIO

---

Del Usuario Final (si aplica)

- a. El usuario final debe reportar las fallas presentadas al encargado de la red interna (cuando aplica).
- b. Hacer buen uso de las instalaciones de red y el equipo asignado.

Del CGE

- a. Autorizar solicitudes para nuevos servicios.