



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DRT 03</b>	Página : <b>1 de 5</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

Administración y Vigilancia de Conectividad a la Red de Equipos de Telecomunicaciones

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mantener un nivel de funcionamiento adecuado de enlaces y equipos de telecomunicaciones, así como el de reportar fallas en su funcionamiento en el menor tiempo posible a sus encargados.

#### 3. COSTOS

NA

#### 4. SERVICIOS PROVISTOS

- Vigilancia de conectividad de equipos a la red
- Asignación de direcciones IP
- Atención a fallas de enlaces
- Asesoría en configuración básica de equipos de telecomunicaciones
- Degradación de servicios

#### 5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

- Atención a fallas de enlaces (alta)
- Vigilancia de conectividad de equipos a la red (media)
- Asignación de direcciones IP (baja)
- Asesoría en configuración básica de equipos de telecomunicaciones (baja)
- Degradación de servicios (media)

#### 6. ALCANCE DEL SERVICIO

##### De la vigilancia de conectividad de equipos a la red

- Se debe solicitar el servicio de vigilancia de conectividad de equipos a la red al DAU
- Solo personal de la Universidad Autónoma de Chihuahua puede solicitar el servicio
- El DAU debe enviar la solicitud de servicio al responsable de la vigilancia de la conectividad.
- El responsable de la vigilancia de la conectividad debe enviar el formato Registro de Equipos para la vigilancia de conectividad a la red y el Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad de equipos a la red a la persona que solicita el servicio.
- El solicitante debe leer, aceptar y cumplir los términos del Acuerdo de Servicio de Vigilancia de Conectividad de equipos a la red.
- El solicitante debe llenar correctamente, firmar y entregar personalmente o vía fax el Registro de Equipos para la vigilancia de conectividad a la red al encargado de la vigilancia.
- El tiempo de respuesta de aceptada la solicitud de servicio y entregado el registro de equipos del monitoreo por el solicitante al encargado de la vigilancia de conectividad será de 48 hrs. en días hábiles



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DRT 03</b>	Página : <b>2 de 5</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

---

- h. La vigilancia de conectividad de equipos será llevado a cabo de acuerdo y durante el tiempo especificado por el solicitante
- i. Los medios de comunicación utilizados serán los señalados por el solicitante, dependiendo de la prioridad del equipo
- j. Los avisos telefónicos a celulares o teléfonos particulares a los encargados de los equipos, se realizarán una vez al día, en un horario de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. de lunes a viernes, hasta que se localice al encargado del equipo, o que el equipo sea restablecido.
- k. Las llamadas telefónicas al lugar de trabajo del encargado del equipo, se realizarán cada dos horas en un horario de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. de lunes a viernes, hasta que se localice al encargado del equipo, o que el equipo sea restablecido. Pudiendo dar aviso en cualquier ocasión a un compañero de trabajo del encargado del equipo, en caso de que éste no se encuentre en su lugar de trabajo o no se haya podido localizar por otros medios.
- l. Aplica sólo para equipos pertenecientes a la UACH, que se encuentren dentro de la red de la UACH, y que tengan una dirección IP válida de la UACH

#### De la asignación de direcciones IP

- a. La solicitud solo la puede llevar a cabo personal del DAU con el formato de solicitud de servicio
- b. La asignación de direcciones IP es para equipos de la UACH que se encuentren en instalaciones de dependencias universitarias, o bien, que el Coordinador General de Tecnologías de Información autorice dicha asignación en otras instalaciones.
- c. Las subredes deberán solicitarse mediante oficio firmado por el encargado del área de cómputo o sistemas, o bien, en caso de no contar con ese personal, por el encargado de la dependencia, y dirigido al Jefe del Centro de Operaciones de la Red
- d. La asignación de las direcciones se llevarán en un lapso de 48 horas en días hábiles, una vez que el Jefe del Centro de Operaciones de la Red reciba la solicitud
- e. Se asignarán direcciones IP correspondientes a la dependencia correspondiente

#### De la atención a fallas de enlaces

- a. La atención a fallas de enlace se llevará a cabo mediante el recibimiento del reporte de fallas originado por el responsable de la vigilancia de conectividad, o bien, por solicitud de servicios del DAU.
- b. En caso de ser necesario, es indispensable que el personal del NOC tenga acceso a las instalaciones donde se ubican los equipos de telecomunicaciones de la dependencia afectada.
- c. Solo personal del NOC podrá acceder a las configuraciones de los equipos de telecomunicaciones.



**Universidad Autónoma de Chihuahua**

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DRT 03</b>	Página : <b>3 de 5</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**

d. El tiempo de respuesta a fallas es el siguiente

Dependencia	Tiempo de respuesta
Rectoría	24 hrs.
FCA	24 hrs.
Resto de las dependencias	72 hrs.

**Nota:** Dentro del Catalogo de servicio el tiempo de respuesta esta establecido de 72 hrs., pero se atenderán las anteriores dependencias como se indica debido a la cantidad de información que se transmiten hacia estas, así como al número de usuarios afectados por la presencia de fallas.

- e. El tiempo de respuesta varía y depende en gran medida a la disponibilidad del proveedor del enlace dedicado.
- f. La dependencia deberá informar oportunamente al NOC de la presencia de fallas eléctricas, reubicación de equipos de telecomunicaciones, mantenimientos preventivos y/o correctivos, reacondicionamientos de áreas dedicadas al resguardo de equipos de telecomunicaciones, así como de cualquier suceso que pudiera llegar a afectar el funcionamiento del enlace y/o equipos.

**De la degradación de servicios**

- a. La degradación del servicio se refiere a la incapacidad de llevar a cabo tareas de acceso a los sistemas de información, videoconferencias universitarias mediante el uso del enlace privado de datos y/o telefonía por IP debido al exceso de tráfico en el enlace. En este caso, se implementará calidad del servicio mediante la priorización de paquetes basados en la siguiente tabla:

<b>Tipo de tráfico</b>	<b>Prioridad</b>
Telefonía IP y Videoconferencia	La más alta
Sistemas de Información	Media
Navegación y correo electrónico	Normal

- b. El DAU es quien solicitará la atención de la degradación del servicio mediante una solicitud de servicio.
- c. El tiempo de atención de la degradación de servicio será de 48 hrs. en días hábiles, una vez que el NOC reciba la solicitud de servicio.

**De la asesoría en configuración básica de equipos de telecomunicaciones**

- a. Se deberá levantar una solicitud de servicio en el DAU
- b. La asesoría cubre únicamente los siguientes puntos:
  - Asignación de nombre al Equipo
  - Asignación de dirección IP a las interfaces
  - Asignación de passwords de seguridad
  - Funcionamiento técnico del equipo



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DRT 03</b>	Página : <b>4 de 5</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

---

- Direccionamiento IP
- c. La dependencia deberá proporcionar manuales de acompañan el equipo, así como la autorización escrita para acceder y modificar la configuración del equipo.
- d. El tiempo de respuesta en la asesoría es de 72 hrs. en días hábiles, una vez que el NOC recibe la solicitud de servicio, así como los manuales del equipo y la autorización mencionada en el punto anterior.

#### 7. REPORTES DEL SERVICIO

- a. Registro de Equipos para la Vigilancia de Conectividad a la Red.
- b. Solicitud de Servicio del DAU

#### 8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

- a. Helpdesk
- b. Encargado de la vigilancia de conectividad de equipos de la red
- c. Jefe del NOC
- d. Jefe del DAU
- e. Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
- f. Coordinador General de Tecnologías de Información

#### 9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Del Departamento de Atención a Usuarios

- a. Recibir la solicitud de servicio del usuario.
- b. Proporcionar el soporte de primer y segundo nivel.
- c. Obtener y proporcionar al NOC los datos del usuario y del equipo que presenta la degradación del servicio.
- d. Obtener y proporcionar al NOC los datos de la subred y del encargado del área de cómputo o sistemas de la dependencia que presenta fallas en el enlace.
- e. Enviar la solicitud de servicio al NOC o al encargado de la vigilancia de conectividad, según sea el caso.
- f. Proporcionar avisos únicamente a los encargados de los equipos pertenecientes al servicio de vigilancia de conectividad, acerca del corte de este servicio.

Del NOC:

- a. Recibir y atender la solicitud de servicio del DAU
- b. Atender el reporte de falla del servicio de vigilancia de conectividad.
- c. Llevar a cabo pruebas de funcionamiento del equipo, pudiendo apoyarse por personal de la dependencia que actúe como contacto entre ella y el NOC
- d. Levantar los reportes necesarios con las empresas externas que proporcionen el servicio de enlace privado para la corrección de la falla.
- e. Revisar las configuraciones y llevar a cabo los cambios necesarios para la corrección de la falla.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DRT 03</b>	Página : <b>5 de 5</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

---

- f. Se cumplirá con los tiempos de respuesta definidos, siempre y cuando éste cuente con el material, equipo, herramienta, accesorios, dispositivos, tarjetas, autorizaciones correspondientes, accesos, documentación, registros y demás, requeridos para el desarrollo de las acciones de atención al servicio.
- g. Llevar a cabo pruebas de funcionamiento una vez restablecido el enlace y/o los equipos de telecomunicaciones.
- h. Cerrar la solicitud de servicio del DAU, una vez que se atienda la falla.
- i. El NOC no es responsable por fallas originadas por el uso indebido de los servicios o equipos, fallas originadas por virus informáticos y/o ataques informáticos, desastres, descomposturas de equipos, daños en cables y/o infraestructura, omisiones de avisos de cortes de servicios por parte del usuario, fallas en la energía eléctrica, fallas del servicio por parte del proveedor del enlace privado, ni por ningún factor o situación originada por causas ajenas a la labor cotidiana del NOC.
- j. La vigilancia de conectividad de equipos podrá ser suspendida por necesidades del NOC y/o de la CGTI, o bien, por fallas del equipo, software e infraestructura involucrada en esta tarea.
- k. El NOC dará aviso al DAU, vía el manejador de noticias del SGAUS, acerca de la suspensión del servicio de vigilancia de conectividad a la red con 24 horas de anticipación, cuando dicha suspensión sea programada.
- l. El NOC no es responsable de restablecer servicios o equipos de otras áreas, departamentos y/o dependencias de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

#### Del usuario:

- a. Solicitar el servicio al Departamento de Atención a Usuarios.
- b. Reportar al DAU las fallas detectada en equipos de telecomunicaciones y/o servicios de telecomunicaciones.
- c. Verificar el correcto estado de la energía eléctrica en la dependencia.
- d. Verificar la correcta conexión de cables en equipos de telecomunicaciones.
- e. No mover o apagar equipos de telecomunicaciones, así como no desconectar cables de dichos equipos.
- f. Proporcionar los datos de la dependencia, así como número telefónico, y el nombre de algún empleado que actúe como contacto
- g. Proporcionar información oportuna y apegada a los hechos
- h. Permitir el acceso a las áreas de la dependencia
- i. Contar con personal que actúe como contacto entre el NOC y la dependencia, así como para acompañar al personal del NOC durante la prestación del servicio
- j. Informar al Departamento de Atención a Usuarios cuando el servicio no haya sido a conformidad de lo expresado en la solicitud de servicio.
- k. Mantener las áreas de resguardo de equipos de telecomunicaciones e instalaciones eléctricas en buen estado y funcionando correctamente.