



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 23/02/2010 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

I. ÁREA

SOPORTE TÉCNICO

II. DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica para instalación, reparación y mantenimiento preventivo de equipo de cómputo: PC, Laptop, impresora y Fax.

III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

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.
Puerto USB:	USB son las siglas de Universal Serial Bus, y se refiere a un subsistema que transfiere datos o electricidad entre componentes de equipos de cómputo. Un bus puede conectar varios periféricos utilizando el mismo conjunto de cables.
Periféricos:	Dispositivo electrónico físico que se conecta a una computadora.
Puerto paralelo:	Es un elemento de hardware, una especie de enchufe que permite la salida y entrada de datos mediante la conexión a distintos tipos de periféricos.

IV. SERVICIOS PROVISTOS

Generalidades:

- Servicios disponibles únicamente para usuarios de Unidad Central.
- Los tiempos de respuesta para estos servicios depende de la carga de trabajo del área y de la disponibilidad del usuario para proporcionar el acceso a los equipos.
- Para usuarios de Unidades Académicas sólo se podrá brindar apoyo a través del personal del área de sistemas de cada Unidad.
- Sistemas Operativos soportados: Windows XP, Windows Vista Business, MAC



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 2 de 5
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 23/02/2010 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

- De la reposición de piezas dañadas en los equipos de cómputo:
 - o Sólo podrá realizarse el trámite de requisición por parte del Departamento de Atención a Usuarios cuando el costo exceda los \$500.00 pesos MN., para las piezas con un costo menor se proporcionará la especificación técnica al usuario para que tramite la requisición correspondiente.
 - o Los costos generados por cambio de componentes se cargan a la dependencia que pertenece el usuario.
- Del trámite de requisición de piezas y/o equipo:
 - o Todas las requisiciones se entregan al área administrativa de la Coordinación General de Tecnologías de Información previa autorización del Coordinador General.
 - o Los tiempos de respuesta dependerán del proceso del área de Adquisiciones (Unidad Central) y de los tiempos de entrega del proveedor.
 - o Todas las compras se cargaran al centro de trabajo del usuario solicitante.

INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

Instalación de Software y solución a fallas presentadas en los componentes lógicos en los equipos de cómputo.

- a) Instalación de Software comercial
Prevía verificación y autorización (con licencias de uso) se instala Software comercial a equipo de cómputo propiedad de la UACH.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- b) Instalación de Software Institucional
Instalación de los Sistemas de Información UACH en los equipos de cómputo del personal administrativo y/o docente.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- c) Mantenimiento correctivo a Software
Solución a fallas en los componentes lógicos de los equipos de cómputo.
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.
- d) Respaldo de Información
Almacenamiento de información (archivos) en un dispositivo externo de almacenamiento o en otro equipo de cómputo.
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.
- e) Recuperación de información
Restauración de datos cuando el sistema operativo no reconoce el disco o cuando se haya perdido la información del usuario. Este servicio se proporciona previo análisis de cada situación y no es garantizado al 100%.
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 3 de 5
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 23/02/2010 Núm. de Rev.: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

- f) Respuesta a dudas para el uso de Tecnologías de Información
Se brinda el soporte básico para el uso de aplicaciones relacionadas con las Tecnologías de Información disponibles en la UACH.
Tiempo de respuesta: Inmediato al momento del registro de la solicitud con ayuda de primer nivel ó 2 días hábiles con soporte de segundo nivel.
- g) Configuración de aplicaciones
Adaptación de una aplicación de Software o un elemento de Hardware al resto de los elementos del entorno y a las necesidades específicas del usuario.
Tiempo de respuesta: Al momento del registro de la solicitud con ayuda de primer nivel ó 2 días hábiles con soporte de segundo nivel.
- h) Creación de disco de instalación desatendida
Generación de CD para instalación de Sistema Operativo sin clave del producto con vigencia de uso de 60 días.
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.
- i) Desinfección de equipo de cómputo
Solución a problemas ocasionados por virus en los equipos de cómputo.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- j) Solución a fallas en Software Institucional.
Solución a fallas presentadas durante la operación de los Sistemas de Información Institucionales.
Tiempo de respuesta: Inmediato al momento del registro de las solicitudes con ayuda de 1er. Nivel o 2 días hábiles con soporte de 2do. Nivel

INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE

Instalación y solución a fallas presentadas en los componentes físicos de los equipos de cómputo:

- a) Instalación de equipo de cómputo
Conexión y/o configuración de equipo de cómputo (PC, laptop) dentro de la red universitaria.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- b) Instalación de ABC a equipo de cómputo
Preparación de equipo de cómputo con el Software básico para su uso dentro de la red universitaria: Sistema Operativo, Antivirus Institucional, Office, actualizaciones de Windows, navegador y cliente de correo Mozilla Thunderbird.
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 4 de 5
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 23/02/2010 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

- c) Cambio físico de equipo de cómputo
Apoyo para conexión y reacomodo de cableado por cambio de lugar de equipo de cómputo.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- d) Instalación de impresora local
Conexión y configuración de impresora a un equipo de cómputo mediante puerto USB o paralelo.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- e) Instalación de impresora en red
Conexión y configuración de una impresora para uso de más de dos usuarios (*la impresora se instala en un equipo de cómputo y se comparte a varios usuarios o la impresora se instala a un puerto de red disponible en el área*).
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- f) Instalación de dispositivos periféricos
Instalación y configuración de dispositivos adicionales a un equipo de cómputo: scanner, quemador, monitores.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.
- g) Mantenimiento correctivo a Hardware
Reparación de fallas presentadas en los componentes físicos de un equipo de cómputo.
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.
- h) Evaluación de equipo de cómputo
Valoración de equipo de cómputo de acuerdo a capacidades y condiciones de uso, se emite dictamen técnico.
Tiempo de respuesta: 4 días hábiles.
- i) Actualización de equipos
Incremento de memoria y/o disco duro a equipo de cómputo: PC o Laptop.
Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.
- j) Instalación y revisión de equipo de cómputo de laboratorio
Conexión, instalación de Software y configuración de equipo de cómputo en laboratorios (más de 10 equipos)
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.
- k) Instalación de equipo de cómputo para eventos temporales
Conexión y configuración de equipo de cómputo para eventos temporales: Preinscripciones, Inscripciones, EXPOUACH, etc.
Tiempo de respuesta: 5 días hábiles.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 07	Página : 5 de 5
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 23/02/2010 Núm. de Rev: 3
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

- I) Trámite para reparación de equipo de cómputo con proveedor
Envío, seguimiento y verificación de reparación de equipos con proveedor.
Tiempo de respuesta: 2 días hábiles para realizar el registro de la solicitud con el proveedor *(la solución depende del tiempo de respuesta del proveedor)*

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO

Con el propósito de prolongar la vida útil de los equipos de cómputo, así como prevenir y evitar posibles fallas en los componentes físicos y/o lógicos se provee el servicio de Mantenimiento Preventivo, la cual consiste en la limpieza física y lógica de los equipos de cómputo (PC, laptops e impresoras), el servicio se realiza mediante una programación anual y es sólo para equipos de Unidad Central de la UACH.

V. SERVICIOS EXCLUIDOS

- Reparación de equipos de cómputo que no sean propiedad de la UACH.
- No se brinda soporte a servicios de mensajería instantánea (Messenger, yahoo)
- No se proporciona soporte a cliente de correo no autorizado por el área de Seguridad en Cómputo (Outlook)
- Instalación de Software comercial sin licencia.
- No se proporciona el servicio de garantía de equipos de cómputo.
- Respaldo de Información no institucional (música, fotos, y/o videos personales).
- No se elaboran requisiciones de consumibles.

VI. INCIDENTES CRITICOS

Se da prioridad a solicitudes de servicio para usuarios de las áreas de Cajas Únicas, Recursos Humanos y Registro Escolar durante períodos de Preinscripción, Inscripción y cierres de nómina, los tiempos de respuesta para este tipo de solicitudes son de 8 hrs., a partir del registro de la solicitud.

VII. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Solicitudes de servicio atendidas en tiempo y forma mayor al 85% mensual.