



CONTENIDO

1. CONECTIVIDAD E INTERNET	2
2. TELEFONÍA	4
3. CORREO	6
4. ALOJAMIENTO	9
5. VIDEOCONFERENCIA Y TRANSMISIONES.....	10
6. GESTIÓN DE SOFTWARE	11
7. REPARACIÓN DE EQUIPO	13
8. SOPORTE A APLICACIONES EXTERNAS	15
9. SOPORTE A APLICACIONES INTERNAS	16



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC

SERVICIOS

Servicio:	1. CONECTIVIDAD E INTERNET
Descripción del servicio	Proporcionar a la comunidad universitaria el servicio de conectividad a la red institucional e internet dentro de las instalaciones de la UAEM
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 14:30 y 17:00 a 20:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: Red Alámbrica Nuevo 1. Cableado de nuevos nodos 2. Asistencia técnica y validación para la adquisición de nuevo equipo de comunicaciones en los espacios universitarios. 3. Asistencia técnica en conjunto con la Dirección de Obra para la instalación de servicios de voz y datos en nuevas obras de infraestructura. 4. Seguimiento y validación para la a instalación de nuevos enlaces (Iusacell, megacable, infinitum) dentro de los espacios universitarios. 5. Instalación de cableado temporal para eventos. Cambio 1. Sustitución de equipo de comunicaciones por obsolescencia o falla (previa adquisición por el espacio académico o disponibilidad por parte de la DTIC). Falla 1. Un equipo de cómputo, oficina, área, edificio o Facultad no tiene acceso a Internet. Red inalámbrica Nuevo 1. Ampliar la cobertura de red inalámbrica. 2. Conexión de un dispositivo móvil a la red inalámbrica. 3. Anuncio de una red inalámbrica permanente o temporal (SSID) Cambio 1. Cambio de punto de acceso y/o controladora de red inalámbrica por obsolescencia o falla. 2. Reubicación de punto de acceso por optimización de servicio. Falla 1. No se ve la red RIUAEMex 2. No permite la conexión a usuarios 3. Solo se tiene red en algunas áreas.
Usuarios	Académicos Administrativos Alumnos Personal de Gobierno en la UAEM Personal de TI
Requisitos	1. Para la atención de un incidente, es necesario el ticket de servicio 2. Para el caso de adquisición de equipo nuevo y cableado, contar con el recurso necesario. 3. Para el caso de instalación de nuevos enlaces se requiere autorización por parte del usuario con base en la renta mensual del servicio. 4. Para el caso de instalación temporal de cableado para eventos será, necesario conocer la ubicación exacta del servicio, layout de distribución, así como contacto del sitio que conozca detalles del servicio
Tiempos de solución – nuevo (días hábiles)	10 inalámbrica, 18 alámbrica
Tiempos de solución - cambio (días hábiles)	5 inalámbrica, 6 alámbrica
Tiempos de solución - falla (días hábiles)	5



Servicio:	CONECTIVIDAD E INTERNET
Políticas	Red Alámbrica Nuevo: 1. Cuando se trate de un proyecto dirigido por la Dirección de Obra Universitaria, esta Dirección emitirá las recomendaciones correspondientes respecto a todo lo referente al cableado estructurado del inmueble. 2. El espacio solicitante deberá contar con recurso en la cuenta que así lo indique el área administrativa, para dar seguimiento al servicio. Cambio: 1. Si la DTIC cuenta con equipo para llevar a cabo la sustitución, se dejará el equipo en calidad de préstamo y se tendrá que abrir un nuevo ticket para dar seguimiento a la adquisición de nuevo equipo. Falla: 2. Para el caso de cableado estructurado dentro del primer año posterior a su instalación y cuya falla no sea causada por el usuario, será remitido al proveedor responsable, después de ese tiempo personal de esta Dirección atenderá las fallas 3. En caso de que la falla sea en un servicio de Internet arrendado (asimétricos, MPLS e internet), ésta se reportará con el proveedor responsable. 4. En caso de que la falla sea en un servicio de conectividad a la red institucional, ésta se reportará a través del SCSSS. 5. Dependiendo de la falla detectada se canaliza al proveedor en caso de ser necesario.
	Red Inalámbrica 1. En caso de requerir adquisición de equipo o cableado, será necesario que el espacio cuente con recurso. 2. El mantenimiento a las controladoras de red inalámbrica solo se realizará si se cuenta con el recurso necesario y se requiere autorización del Jefe inmediato 3. Para el caso de falla en una dependencia será necesario levantar el ticket a través del SCSSS. 4. En caso de falla masiva el reporte será proactivo en la unidad NOC. 5. Solo el personal designado y autorizado por la DTIC podrá realizar modificaciones a la configuración de red de los equipos de cómputo, así como a la infraestructura de la red. 6. La DTIC administrará y configurará los segmentos de direcciones IP de la red institucional; la configuración de direcciones IP del espacio universitario será realizada por el RTIC.



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC

Servicio:	2. TELEFONÍA
Descripción del servicio	Proporcionar al personal de la UAEM el servicio de telefonía dentro de las instalaciones de la UAEM
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 14:30 y 17:00 a 20:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: Nuevo 1. Cableado de nuevas extensiones 2. Creación de claves 3. Asignación de nueva extensión. 4. Asistencia técnica y validación para la adquisición e instalación de nuevo conmutador. 5. Asistencia técnica y validación para la adquisición de teléfonos nuevos. Cambio 1. Permisos 2. Extensión 3. Nombre 4. Sustitución de equipo por obsolescencia. Falla 1. La extensión no da línea 2. No se tienen los permisos acordados 3. Hay llamadas al exterior, pero no al interior de la Universidad marcando a 4 dígitos 4.- La línea presenta ruido o se entrecorta. 5.- Hay llamadas al interior de la institución por extensión, pero no hacia la calle
Usuarios	Académicos Administrativos Personal de Gobierno en la UAEM Personal de TI
Requisitos	1. Para la atención de un incidente, es necesario el ticket de servicio 2. Para el caso de adquisición de equipo nuevo, tarjetas y/o cableado, contar con el recurso necesario 3. Proporcionar el número de extensión que presenta la falla 4. Indicar el alcance del problema (una, varias o todas las extensiones) Cambio 1. Contar con: la extensión. 2. Claves y permisos. 3. Usuario con el que se asociará el servicio (extensión) 4. Equipo por mal funcionamiento o descompuesto. Falla 1. Extensión 2. El problema 3. Detección física de la falla. 4. Efectuar pruebas remotas como: Reseteo de equipos, status de los leds de los equipos y/o llamas de prueba, etc.
Tiempos de solución – nuevo (días hábiles)	5
Tiempos de solución – cambio (días hábiles)	5
Tiempos de solución - falla	5



Servicio:	TELEFONÍA
Políticas	<p>Nuevo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuando se trate de un proyecto dirigido por la Dirección de Obra Universitaria, esta Dirección emitirá las recomendaciones correspondientes respecto s todo lo referente al cableado estructurado del inmueble.2. El espacio solicitante deberá contar con recurso en la cuenta que así lo indique el área administrativa, para dar seguimiento al servicio. <p>Cambio:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Si la DTIC cuenta con equipo para llevar a cabo la sustitución, se dejará el equipo en calidad de préstamo y se tendrá que abrir un nuevo ticket para dar seguimiento a la adquisición de nuevo equipo. <p>Falla:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Para el caso de cableado estructurado dentro del primer año posterior a su instalación y cuya falla no sea causada por el usuario, será remitido al proveedor responsable, después de ese tiempo personal de esta Dirección atenderá las fallas.2. En caso de que la falla sea de una troncal de servicio, ésta se reportará con el proveedor responsable.3. El mantenimiento a los conmutadores y servidores de voz solo se realizará con la autorización del Jefe inmediato.4. Para el caso de falla en una dependencia será necesario levantar el ticket a través del SCSSS.5. Solo el personal designado y autorizado por la DTIC podrá realizar modificaciones a la configuración de la infraestructura de voz



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC

Servicio:	3. CORREO
Descripción del servicio	Proporcionar a la comunidad universitaria el servicio de correo electrónico.
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 14:30 y 17:00 a 20:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: Alta de cuenta de correo Baja de cuenta de correo Restablecimiento de contraseña Bloqueo de cuentas Restauración de correo Envío de correo masivo Permiso para envío de correo
Usuarios	Académicos Administrativos Alumnos



Requisitos

1. Ticket de servicio Creación de Cuenta de Correo. Nombre completo (nombre(s), apellido paterno, apellido materno)
 2. Nombre del espacio universitario al cual se encuentra adscrito.
 3. Tipo de usuario (administrativo, investigador o académico).
 4. Cuenta de correo alterna del usuario final
- Liberación de cuenta de correo bloqueada**
1. Cuenta de correo del usuario solicitante
 2. Cuenta del correo del remitente
 3. Asunto Baja de cuenta de correo institucional
 4. Oficio firmado y sellado por el titular de la dependencia especificando que la información ya ha sido respaldada.2. Especificar el motivo de la baja
 5. Cuenta de correo y nombre del usuario
- Modificación de cuenta de correo institucional**
1. Cuenta de correo2. Cambio a realizar (login, nombre a mostrar)3. Justificación del cambioPermisos para envío de correo1. Cuenta de correo (de la que se va a enviar el correo)
 2. Número de destinatarios (mayor a 20 y no mayores a 100)
 3. Periodo en el que requiere el permiso4. Justificación
 4. Restauración de correo1. Cuenta de correo
 5. Especificar correo o carpeta a restaurar
 6. La pérdida de correo no supere los 15 días naturalesCambio de contraseña- Correo alterno del usuario final
- Falla**
1. Problema reportado a de la manera más clara y detallada posible
 2. Datos de contacto
 3. Fecha a partir de que está presentando el problema
 4. Actividades realizadas en Mesa de Servicios para verificar el problema
- Correo Masivo**
1. Asunto
 2. Cuerpo del mensaje
 3. Datos del contacto (nombre, cuenta de correo institucional y teléfono)
 4. Dominio institucional al que será enviado (alumno, profesor y/o uaemex)
 5. Datos adjuntos (se colocarán en el repositorio institucional y hacer referencia a la ruta de acceso)6. Fechas en que requiere el envío del correo (únicamente dos ocasiones por evento)
 6. Cuenta de correo para Vo.Bo.



Servicio:	CORREO
Descripción del servicio	Proporcionar a la comunidad universitaria el servicio de correo electrónico.
Tiempos de solución – nuevo (días hábiles)	5
Tiempos de solución - cambio (días hábiles)	5
Tiempos de solución - falla (días hábiles)	5
Políticas	<ol style="list-style-type: none">1. Todo servicio de administración de correo institucional deberá ser solicitado con por lo menos 1 día de anticipación.2. La creación de cuentas de correo se hará bajo el estándar definido por la DTIC.3. Las cuentas de correo que no sean usadas por un periodo de 3 meses serán deshabilitadas automáticamente.4. Para realizar un servicio de creación de cuentas de correo o un restablecimiento de contraseñas, el RTIC del espacio universitario deberá realizar la solicitud a través del SCSST, y será responsabilidad de éste validar la identidad y los datos del usuario solicitante, los cuales serán tomados por la DTIC tal cual se hayan registrado en el sistema.5. Dependiendo de la problemática presentada, el tiempo de solución puede ir de 1 día hábil o hasta la resolución de la falla.6. Toda solicitud de envío de correo masivo deberá ser solicitado con por lo menos 1 día de anticipación.7. Para el envío de correo masivo, el tamaño de los archivos adjuntos no deberá exceder los 2MB y el formato del archivo deberá ser PDF. Los archivos adjuntos se colocarán en el repositorio institucional con la cuenta que administra la DTIC y se hará referencia a los documentos desde el cuerpo del mensaje.



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC

Servicio:	4. ALOJAMIENTO
Descripción del servicio	Proporcionar a la comunidad universitaria y a instituciones externas el servicio de alojamiento de servidores, aplicaciones y bases de datos, dentro de las instalaciones de la UAEM
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 14:30 y 17:00 a 20:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM e instituciones externas, el cual incluye: - Alojamiento de servidores en el site - Alojamiento de aplicaciones - Alojamiento de bases de datos
Usuarios	Académicos Administrativos Dependencias externas
Requisitos	1. Ticket de servicio, donde se adjunte oficio firmado y sellado por el titular de la dependencia solicitante, donde se expongan sus necesidades ya sea de alojamiento de sitio Web, base de datos o servidores.
Tiempos de solución - nuevo (días hábiles)	8
Tiempos de solución - cambio (días hábiles)	Depende de la falla
Tiempos de solución - falla (días hábiles)	Depende del cambio
Políticas	<ol style="list-style-type: none">1. Se realizará una evaluación de la solicitud para determinar la factibilidad de la misma.2. El servicio podrá ser negado por falta de factibilidad técnica, no sea viable o por razones de seguridad y esto deberá ser notificado al usuario.3. Para el alojamiento de un sitio Web institucional, se tendrá que apegar al manual de procedimientos de publicación de contenidos en el portal, sitios y páginas web de la UAEM.4. Para el alojamiento de servidores, se deberá realizar la solicitud y se determinará la factibilidad técnica, si la solicitud procede se proporcionará únicamente el servicio de red y energía eléctrica; la administración, instalación de programas, parches, implementaciones y el mantenimiento quedará a cargo del dueño del servidor.5. Para el alojamiento de aplicaciones Web y bases de datos la DTIC determinará la infraestructura sobre la que pueden operar las aplicaciones y bases de datos en base a los requerimientos establecidos.6. El servicio de alojamiento se proporcionará previo acuerdo, donde se especifiquen las características del servicio proporcionado, los niveles de servicio, las mediciones a realizar, vigencia del acuerdo, datos de contacto, matriz de escalamiento y/o tiempos de respuesta en caso de algún problema.7. Los acuerdos con instituciones externas a la UAEM se manejarán como documentos externos, se encontrarán bajo resguardo del Jefe del Departamento de Gestión de Infraestructura y se proporcionará una copia o informe referente a lo que corresponda al Área de Centro de Datos, para que se tenga el conocimiento de los servicios que se deben brindar al usuario externo.8. En el caso de los servidores propiedad del usuario se encuentren bajo resguardo de la DTIC en el site de la UAEM ubicado en Cerro de Coatepec S/N Ciudad Universitaria Toluca Estado de México, se identifican, verifican, protegen y salvaguardan mediante el bien patrimonial para equipos de la UAEM, y mediante el número de serie y hoja de entrada para equipos que no pertenecen a algún ámbito universitario.9. En ningún caso la DTIC alterará o modificará la información contenida en el sitio Web, base de datos o servidores.10. Cualquier bien propiedad del usuario, que se pierda, deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso deberá ser registrado y comunicado al usuario.11. Si un servidor, requiere de alguna parte o refacción, la adquisición de esta será responsabilidad del ámbito universitario.



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC	
Servicio:	5. VIDEOCONFERENCIA Y TRANSMISIONES
Descripción del servicio	Proporcionar a la comunidad universitaria el servicio de videoconferencia, multiconferencia el cual permite el intercambio de audio y video entre dos o más sitios de manera simultánea Transmitir por internet los eventos y actividades que soliciten los espacios universitarios
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 17:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: -Videoconferencias entre distintas sedes sujetas a factibilidad -Transmisiones en línea sujetas a factibilidad -Soporte para equipo de videoconferencia y aulas digitales -Atención a fallas de equipo de videoconferencia y aulas digitales
Usuarios	Académicos Administrativos
Requisitos	1. Ticket de servicio Nueva Sesión 1. Tipo de servicio, Videoconferencia (punto a punto) o multiconferencia (más de dos sedes). 2. Nombre del evento 3. Fechas de inicio y término del evento 4. Horario del evento 5. Ip(s) de las sedes participantes
Tiempos de solución - nuevo	Según programación
Tiempos de solución - cambio	Según programación
Tiempos de solución - falla	Según programación
Políticas	Nuevo: 1. La solicitud del servicio deberá ser realizada con 5 días hábiles de anticipación 2. Únicamente el Director de la DTIC podrá autorizar servicios sin previa solicitud 3. Cuando la solicitud se realice con un tiempo menor al establecido, estará sujeta a la disponibilidad de los recursos del área y con la probable afectación de las pruebas previas al servicio 4. Para que el evento se lleve de una manera aceptable y con calidad para el usuario, el espacio físico en donde se llevará la sesión deberá contar con lo siguiente: • Contar con una o dos conexiones de red (funcionando) • Contar con sistema de iluminación adecuada • Con capacidad suficiente para los participantes • Con equipo de sonido (consola, bocinas, micrófonos) suficientes y adecuados • Contar con videoprojector (si se requiere) • Un equipo de cómputo durante la sesión • Un regulador de voltaje con no-break Falla: 1. El RTIC deberá reportar la falla a través del SCSSS, absteniéndose de manipular el equipo y conexiones de videoconferencia, a efecto de evitar daño mayor 2. EL RTIC deberá atender al proveedor en la fecha y hora señalados en el ticket de servicio 3. El RTIC debe estar presente en las visitas del proveedor, así como supervisar y validar los trabajos realizados por el mismo 4. El RTIC deberá reportar a la DTIC a través de SCSSS el avance de la reparación por parte del proveedor



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC

Servicio:	6. GESTIÓN DE SOFTWARE
Descripción del servicio	Analizar, evaluar y, en su caso, recomendar o no el uso o la adquisición de software en materia de TIC que los espacios universitarios solicitan. Proporcionar a los espacios universitarios el software con el que cuenta la institución.
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 17:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: -Vo.Bo. para uso de software libre -Solicitud de software licenciado -Vo.Bo. Tecnológico para adquisición de software
Usuarios	Académicos Administrativos
Requisitos	1. Ticket de servicio 2. Nombre del software, versión, tipo y número de licencias. 3. Descripción del uso al cual será dedicado el software 4. Tipo y número de usuarios que serán beneficiados (alumno, profesor/investigador, administrativos) 5. En caso de que el software requiera ser adquirido indicar el proyecto, fondo, función y cuenta Solicitud de software licenciado: 1. Arquitectura: 32 o 64 bits 2. Números de folio o bien patrimonial en los cuales se instalará el software. Vo. Bo. Para uso de software libre: Agregar los siguientes requisitos: 1. Liga de descarga 2. Justificación del uso del software Vo. Bo. Tecnológico para adquisición de software: 1. Tipo de licencia: Perpetua, Suscripción por periodo o Renovación
Tiempos de solución - Vo. Bo. para uso de software libre (días hábiles)	15
Tiempos de solución - Vo.Bo. tecnológico para adquisición de software (días hábiles)	10
Tiempos de solución - Solicitud de software licenciado (días hábiles)	6



<p>Políticas</p>	<p>Software libre:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Para el uso o instalación de software libre deberá darse previa autorización por parte de la DTIC.2. La DTIC deberá recomendar el sitio de descarga del software libre para evitar incidentes.3. El usuario deberá justificar el uso adecuado del software a utilizar.4. El usuario debe solicitar el servicio, con 10 días de anticipación.5. La DTIC deberá de evaluar el software libre antes de dar el Vo. Bo. correspondiente.6. La DTIC debe verificar las políticas del software libre y verificar si no viola alguna política del equipo arrendado o de salas de cómputo.7. La DTIC deberá autorizar o negar el uso o instalación del software. <p>Software licenciado:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La DTIC deberá de verificar la disponibilidad de licencias del software solicitado.2. Es obligación del usuario proporcionar los requisitos solicitados por la DTIC para proporcionar el servicio.3. En caso de tener licenciamiento disponible y sea justificado su uso, la DTIC estará obligada a proporcionar los medios para descarga del software solicitado o realizar la instalación del software solicitado en caso de licencias restringidas no institucionales.4. El RTIC deberá realizar la instalación correspondiente una vez autorizada por la DTIC. <p>Software a adquirir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Todo servicio de Vo.Bo. para adquisición de software deberá cumplir con los requisitos establecidos.2. La DTIC deberá notificar vía ticket al usuario si su solicitud de Vo.Bo. para adquisición de software es factible o no.3. En caso de que la solicitud sea factible y de ser solicitado por el usuario, la DTIC integrará al ticket un costo o cotización de referencia.4. En caso de que la DTIC indique que la solicitud de Vo.Bo. para adquisición de software es viable, el usuario deberá realizar las gestiones administrativas correspondientes para la adquisición del mismo.5. El usuario deberá ingresar a la DTIC su documento (póliza, ficha de gastos a comprobar o póliza) para que el Director de la DTIC otorgue el Vo.Bo. en el documento.6. La DTIC deberá notificar vía ticket que se ha otorgado el Vo.Bo. para que el usuario pase a la DTIC a recogerlo7. El usuario deberá recoger su documento con Vo.Bo. en la DTIC
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC

Servicio:	7. REPARACIÓN DE EQUIPO
Descripción del servicio	Devolver la funcionalidad necesaria al equipo de cómputo propiedad de la UAEM para el desempeño de sus actividades normales.
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 14:30 y 17:00 a 20:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: Atiende procesador, monitor, scanner, mouse, teclado, impresora láser, impresora de inyección, impresora de matriz, videoprojector, laptop, regulador de voltaje, nobreak. Se excluyen todo equipo que no entre en las categorías anteriores. Dictamen de equipo
Usuarios	Académicos Administrativos
Requisitos	<ol style="list-style-type: none">1. Levantar ticket con la solicitud de la reparación2. Esperar fecha para ingresar equipo a la DTIC3. Enviar el equipo a la DTIC completo (no se aceptan piezas por separado)4. El equipo de cómputo deberá contar con la etiqueta de bien patrimonial asignada por el departamento de bienes patrimoniales en caso de no tenerla se deberá adjuntar al ticket la impresión de pantalla del sistema de bienes patrimoniales donde se pueda corroborar la serie del equipo
Tiempos de solución – nuevo (días hábiles)	10
Tiempos de solución – falla (días hábiles)	10



Políticas

1. Cada equipo de cómputo de la UAEM que requiera reparación, deberá ser ingresado a través de un ticket en el SCSSS seleccionando el servicio de "Reparación de Equipo", se requerirá detallar las características del equipo; el RTIC está autorizado para abrir los equipos para levantar inventario de partes. La DTIC notificará la fecha de ingreso del equipo para su reparación.
2. La DTIC no recibirá equipo para reparación que no cuente con su ticket y fecha de ingreso.
3. En caso de que el equipo requiera refacciones, la DTIC anexará el costo aproximado o la cotización e indicará a través del ticket el procedimiento a seguir para su gestión.
4. La DTIC podrá realizar cambios a la gestión de las refacciones de acuerdo con la suficiencia presupuestal.
5. La DTIC no recibirá equipo de cómputo para reparación que no cuente con el registro en el Sistema de Bienes Patrimoniales de la UAEM.
6. Todo equipo de cómputo de la UAEM que no cuente con la etiqueta de control de Bienes Patrimoniales, deberá presentar una impresión de la pantalla del sistema de bienes patrimoniales donde se pueda verificar su número de serie, en caso de que no sea visible número de serie en el equipo, será necesario que el Espacio Universitario gestione un oficio con el Departamento de Bienes Patrimoniales donde avale que el equipo pertenece al número de bien patrimonial declarado en el SCSSS o que gestione la etiqueta correspondiente.
7. La DTIC recibirá únicamente equipo de cómputo completo, no se recibirá por partes. En caso de requerir accesorios, información o implementos para realizar el diagnóstico o la reparación, éstos deberán entregarse a la brevedad, de lo contrario, la demora repercutirá en la liberación del servicio.
8. Para todo equipo que la DTIC considere delicado o especializado, el área de soporte técnico en hardware y software remitirá al espacio universitario a un Centro de Servicio Autorizado cuando aplique.
9. La DTIC no podrá recibir equipo para reparación de algún espacio universitario, si éste no ha recogido el equipo que se encuentre en la DTIC listo para ser entregado.
8. Para los servicios que requieran refacción, su atención se dividirá en dos etapas, las cuales se describen a continuación:
Primera etapa: iniciará con la solicitud de reparación vía ticket y la recepción del equipo para su diagnóstico en la DTIC, y terminará cuando la DTIC entregue también vía ticket el costo necesario para la realización de la reparación y el equipo mismo al Espacio Universitario, con esta acción se cerrará el ticket y el Espacio Universitario hará las gestiones necesarias para obtener el recurso correspondiente y realizará la adquisición de la refacción necesaria.
Segunda etapa: iniciará cuando el Espacio Universitario levante un nuevo ticket indicando que ya adquirió la refacción correspondiente, al levantar el ticket hará referencia al ticket con el que se solicitó el servicio en la etapa 1. Cabe mencionar que solo se recibirá el equipo a reparar si viene acompañado de la refacción necesaria, en otro caso no será posible su recepción en la DTIC. Una vez recibidos equipo y refacción, la DTIC procederá a realizar la reparación y dará conclusión al servicio.
Las cotizaciones tendrán una vigencia máxima de 45 días naturales.



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC

Servicio:	8. SOPORTE A APLICACIONES EXTERNAS
Descripción del servicio	Resolver problemas de funcionamiento de las aplicaciones desarrolladas por terceros y que son de uso común en la UAEM.
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 14:30 y 17:00 a 19:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: Instalación, configuración, respaldo de información, verificación y corrección de errores y erradicación de virus informáticos, cuando el RTIC haya agotado recursos sin conseguir éxito en las actividades anteriores, sobre las aplicaciones: - S.O. (Windows, linux, IOS) - Office - Skype Empresarial - Suite de Corel - Deep Freeze - Antivirus institucional Sujeto a disposición de licenciamiento y versiones de software
Usuarios	Académicos Administrativos Alumnos
Requisitos	1. Levantar ticket para soporte a aplicaciones externas 2. Que el RTIC haya realizado la instalación o configuración solicitada y no haya conseguido los resultados esperados 3. Que las aplicaciones a atender se encuentren en el alcance de este servicio 4. Contar con licenciamiento activo y vigente
Tiempos de solución – nuevo (días hábiles)	3
Tiempos de solución – cambio (días hábiles)	3
Tiempos de solución – falla (días hábiles)	3
Políticas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toda solicitud de servicio deberá realizarse a través del SCSSS, en caso de que un requerimiento no se encuentre indicado en el Catálogo de Servicios, podrá solicitarse vía telefónica, sujeto a las políticas del presente procedimiento. 2. Los servicios en sitio se programan de acuerdo al material, tiempo y personal disponible con los conocimientos y experiencia necesarios, quedando sujetos a cambios según acuerdos con el usuario. 3. Los casos que requieren servicios urgentes deberán ser evaluados y autorizados por el Jefe de Departamento y/o el Director y serán atendidos de acuerdo a la disponibilidad de recursos. 4. No se efectuarán respaldo de ningún tipo de información en sitio, debido a que es responsabilidad directa del usuario o en todo caso del RTIC. 5. Para el equipo de cómputo que requiera atención especializada como el análisis, diagnóstico y posible reparación de disco duro, ésta se realizará en las instalaciones de la DTIC. 6. Es obligación del responsable de TIC realizar instalación de sistema operativo, programas de ofimática y antivirus, así como mantenerlos actualizados, ya que cuentan con medios de instalación proporcionados por la DTIC. 7. Al tratarse de software en el que la DTIC no posea licencias, es necesario realizar una solicitud de servicio a través del SCSSS, para realizar el proceso de adquisición a través del servicio de Gestión de Software. 8. En caso de que la DTIC no cuente con transporte para servicios fuera de Toluca y Metepec, el Espacio Universitario debe apoyar al personal para su traslado ida y vuelta a la DTIC, para agilizar el servicio. 9. El personal de segundo nivel del área de soporte técnico en hardware y software debe documentar en el SCSSS las fechas y horas de atención de los servicios, así como el avance y las actividades realizadas. 10. Al finalizar el servicio se procederá a documentar el cierre correspondiente a través del SCSSS, para posteriormente enviarse a primer nivel para cierre.



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DTIC	
Servicio	9. SOPORTE A APLICACIONES INTERNAS
Descripción del servicio	Realizar cambios y resolver fallas sobre las aplicaciones, portales y sitios web desarrollados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Horario de atención a incidentes y solicitudes de servicio	Lunes a viernes Primer Nivel: 8:30 a 20:00 hrs. Segundo Nivel: 9:00 a 14:30 y 17:00 a 19:00 hrs.
Alcance del servicio	Se proporciona el servicio a Espacios Universitarios de la UAEM, incluyendo: 1. Analizar e implementar cambios de impacto solicitados sobre las aplicaciones, portales y sitios web desarrollados por la DTIC por nueva funcionalidad o mejoras en el servicio y que deban ingresar al proceso de control de cambios (cambios mayores). 1. Analizar la solicitud de servicio y si deriva en implementar cambios de impacto solicitados sobre las aplicaciones, portales y sitios web desarrollados por la DTIC por nueva funcionalidad o mejoras en el servicio. 2. Atender las solicitudes de servicio estándar de TI (cambios menores y de bajo impacto) 3. Atender las solicitudes de servicio por fallas parciales o totales en la operación de una aplicación, portal y sitio web.
Usuarios	Personal Académico Personal Administrativo
Requisitos	1. Ticket de servicio Solicitudes Estándar: 1. Los servicios deberán ser solicitados por el Responsable de las TIC en el espacio universitario. 2. Toda solicitud referente a mantenimiento o soporte aplicaciones, portales y sitios web deberá registrarse y cerrarse en el Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio (SCSSS). Cambios Mayores: 1. Los servicios deberán ser solicitados por el Responsable de las TIC en el espacio universitario. 2. Toda solicitud referente a mantenimiento o soporte a aplicaciones, portales y sitios web deberá registrarse y cerrarse en el SCSSS. 3. Se deben llevar a través del Proceso de Gestión de Cambios (interno)
Tiempos de solución – nuevo (días hábiles)	7 días hábiles para solicitudes estándar, los cambios mayores estarán sujetos a planificación de actividades
Tiempos de solución - cambio (días hábiles)	7 días hábiles para solicitudes estándar, los cambios mayores estarán sujetos a planificación de actividades
Tiempos de solución - falla (días hábiles)	7 días hábiles para solicitudes estándar, los cambios mayores estarán sujetos a planificación de actividades
Políticas	1. Las solicitudes de servicio que deriven en implementación de cambios de impacto solicitados sobre las aplicaciones, portales y sitios web desarrollados por la DTIC por nueva funcionalidad o mejoras en el servicio, deberán reasignarse al Departamento de Gestión de Proyectos y sus reportes de incidentes y solicitudes se atenderán como Soporte e incidentes de nuevos sistemas y sitios en transición. 2. Una vez liberado y puesto en producción una aplicación, portal o sitio web propio de algún espacio universitario, el RTIC de dicho espacio universitario deberá atender a los usuarios finales para dudas en los procesos internos. Así mismo, deberá reportar los incidentes y problemas relacionados con estas aplicaciones a la DTIC a través del SCSSS. 3. Los reportes sobre aplicaciones, portales o sitios web en transición deberán levantarse por el RTIC en el SCSSS y serán atendidos por el Departamento de Gestión de Proyectos, mientras no se entreguen oficialmente a soporte y mantenimiento del Departamento de Ingeniería de Software.



Soporte a usuarios (matriz de escalación)	<ol style="list-style-type: none">1. RTIC2. Mesa de Servicios3. Segundo Nivel4. Responsable del Servicio5. Jefe de Departamento de IS o GP, según corresponda6. Director
------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------