

**Departamento de Servicios Computacionales**

**Ingeniería de Servicio**

**Contrato de Servicios 1.1**



ITESM – DINF  
Departamento de Servicios Computacionales  
Sección de Ingeniería de Servicio  
2006

## **Contacto**

### **Ingeniería de Servicio**

Ing. Ethel López Rodríguez (korey@itesm.mx)

Ext. 4055

### **Departamento de Servicios Computacionales**

Ing. Abraham Urcadiz Domínguez (aurcadiz@itesm.mx)

Director

Ext. 4151

### **Dirección de Informática**

Ing. Ramiro Flores Contreras (rflores@itesm.mx)

Director de Apoyo

Ext. 4000

## **Anexo 6. Software con licenciamiento Institucional**

### **Convenios de Software**

El sistema ITESM ha firmado convenios con algunas casas de Software para facilitar su adquisición tanto a alumnos como a personal del Sistema.

Información referente a convenios de Software está disponible en la liga: [http://www.itesm.mx/viti/programas/administracion\\_software/](http://www.itesm.mx/viti/programas/administracion_software/)

## **Departamento de Servicios Computacionales**

### **Ingeniería de Servicio**

## **Contenido**

<b>Contrato de Servicios.....</b>	<b>2</b>
<b>Usuario.....</b>	<b>2</b>
<b>Equipo de cómputo soportado .....</b>	<b>2</b>
<b>Servicios que el usuario puede solicitar .....</b>	<b>3</b>
<b>Horario de Servicio.....</b>	<b>3</b>
<b>Procedimiento para solicitar Servicio .....</b>	<b>4</b>
Telefónicamente .....	4
Presencialmente.....	4
<b>Tipos de servicio .....</b>	<b>5</b>
Express.....	5
General.....	5
Registro en inventario de equipo de cómputo .....	5
Mantenimiento preventivo .....	6
<b>Anexos .....</b>	<b>7</b>
Anexo 1. Respaldo de información.....	7
Anexo 2. Reinstalación total de Software Institucional.....	8
Anexo 3. Recuperación de información.....	10
Anexo 4. Requerimientos mínimos de Hardware .....	10
Anexo 5. Limitaciones de la cobertura de gastos.....	11
Anexo 6. Software con licenciamiento Institucional.....	12
<b>Contacto .....</b>	<b>13</b>

## Contrato de Servicios

La Sección de Ingeniería de Servicio tiene como función ofrecer soporte técnico de herramientas Institucionales oficiales, además de proporcionar mantenimiento preventivo al equipo de cómputo personal propiedad del ITESM, Campus Monterrey.

### Usuario

- Es usuario de Ingeniería de Servicio, el personal académico y administrativo del Campus Monterrey que solicite soporte técnico.
- Para usuarios de sistema el soporte es limitado (ver página 2)

### Equipo de cómputo soportado

Es equipo de cómputo soportado por Ingeniería de Servicio, todo equipo que sea propiedad del ITESM, Campus Monterrey, que esté dentro del catálogo oficial de equipo de cómputo del Campus Monterrey y tenga instalado el Sistema Operativo Windows 2000 Professional o Windows XP Professional.

Equipo soportado actualmente	
Portátil <sup>1</sup>	Escritorio (Desktop)
✓ Dell Latitude C600	✓ HP Compaq DC5000
✓ Dell Latitude D600	✓ HP Compaq DC5100
✓ Dell Latitude D610	✓ HP Compaq DC 5700
✓ HP Compaq NC 6230	✓ HP Compaq DC 7700
✓ HP Compaq NC 2400	
✓ HP Compaq NC 6400	

<sup>1</sup> Equipo comprado por el Departamento al que pertenece el usuario.

Equipo de rediseño, forma parte del programa de rediseño y es asignado al usuario por la Dirección de Desarrollo Académico (DDA).

## Anexo 5. Limitaciones de la cobertura de gastos

La cobertura de gastos aplica únicamente a equipos portátiles que forman parte del programa de rediseño. La Dirección de Informática será responsable de cubrir los gastos de reparación del equipo soportado en hasta 200 USD por evento, excepto cuando la falla sea atribuible al uso inapropiado del equipo.

Si el daño de la computadora fuese ocasionado por uso inapropiado, accidente, modificación, uso en ambiente que exceda las características físicas de operación especificadas, o por un mantenimiento inapropiado por parte del usuario, el usuario o su Departamento, deberá cubrir el costo total de las refacciones que se requieran.

El listado que se indica a continuación detalla los eventos que no serán cubiertos:

1. Reparación de daños causados al equipo de cómputo por personal no autorizado al proporcionar soporte técnico.
2. Pantalla de cristal líquido (LCD) estrellada por fuerza excesiva, por evento de golpe o caída del equipo.
3. Ralladuras al acabado exterior de la computadora.
4. Rajadura o rotura de piezas plásticas, rotura de seguros, rotura de pines, o rotura de conectores causados por aplicación de fuerza excesiva.
5. Daños ocasionados por caída de líquidos al sistema
6. Daños ocasionados por instalar periféricos en forma inapropiada
7. Daño ocasionado a la unidad de CD-ROM por someterla a la aplicación de fuerza excesiva, golpes, o caídas.
8. Fusibles fundidos por el uso de accesorios no soportados.
9. Pérdida u olvido de la contraseña del equipo de cómputo (inhabilitando el acceso al disco duro).
10. Daño ocasionado por uso o exposición de la computadora a temperaturas menores a 5° C o mayores a 35° C.

### Anexo 3. Recuperación de información

1. Sólo se intentará recuperar información de trabajo del usuario (Archivos de Word, Excel, Power Point, correo electrónico oficial, etc.)
2. El procedimiento puede tomar un día hábil o mas dependiendo de la capacidad del disco duro a recuperar.
3. Debido a que el software de recuperación no maneja nombres largos en el nombramiento de archivos, todos aquellos archivos que tengan su nombre con una extensión mayor a ocho caracteres será recortado a ocho, por lo que posteriormente el usuario tendrá que renombrarlos manualmente.
4. La información recuperada podrá ser entregada al usuario en un CD, si es que éste no tiene otro medio para depositarla. (El costo del CD se cargará a la cuenta del Departamento del usuario).

### Anexo 4. Requerimientos mínimos de Hardware

#### Windows 2000 Professional

- ✓ Computadora personal con procesador Pentium a 266 MHz o superior.
- ✓ 192 MB de memoria RAM.
- ✓ 10 GB de espacio disponible en disco duro.
- ✓ Unidad de CD-ROM.
- ✓ Monitor súper VGA o de alta resolución.

#### Windows XP Professional Edition

- ✓ Computadora personal con procesador Pentium II a 600 MHz o superior.
- ✓ 256 MB de memoria RAM (Se recomienda 512 MB).
- ✓ 10 GB de espacio disponible en disco duro.
- ✓ Unidad de CD-ROM.
- ✓ Monitor súper VGA o de alta resolución.

### Cobertura de Soporte

Equipo de cómputo		Cobertura	
¿Es equipo soportado?	Cumple con Sistema Operativo*	Hardware	Software
sí	sí	sí	sí
sí	no	sí	no
no	sí	no	sí
no	no	no	no

- Windows 2000 Professional y/o Windows XP Professional.
- **Windows Home Edition no esta soportado.**

### Servicios que el usuario puede solicitar

- Soporte Técnico a:
  - Equipo de cómputo personal.
  - Equipo de impresión.
  - Sistema Operativo Windows 2000 Professional y Windows XP Professional.
- Respaldo y transferencia de información.
- Mantenimiento preventivo.
- Cotización de refacciones y reparación externa para equipo de cómputo soportado.
- Trámite de garantía de equipo de cómputo.

### Horario de Servicio

	Lunes a Viernes
En sitio <sup>2</sup>	8:30 a.m. a 6:00 p.m.
Presencialmente <sup>3</sup>	8:30 a.m. a 6:00 p.m.

<sup>2</sup> Cuando solicita el servicio telefónicamente.

<sup>3</sup> Aplica para equipos portátiles.

**Procedimiento para solicitar Servicio****Telefónicamente**

1. El usuario solicitará soporte técnico en la extensión 4091 (Call Center del Departamento de Servicios Computacionales).
2. Un técnico de Ingeniería de Servicio se comunicará con el usuario y establecerá la hora de la visita.
3. El usuario recibirá al técnico en la ubicación y horario acordados (En sitio).
4. El usuario indicará al técnico cuál es la problemática que presenta el equipo.
5. El usuario atenderá al técnico cuando éste haya finalizado el soporte y firmará el formato de reporte para confirmar que:
  - a. Ha recibido el servicio y está de acuerdo con éste.
  - b. Está enterado de que se le puede solicitar una evaluación del servicio recibido.

**Presencialmente**

1. El usuario acudirá a la oficina de Ingeniería de Servicio ubicada en A2-101 y solicitará soporte técnico.
2. El usuario indicará al técnico cuál es la problemática que presenta el equipo.
3. El usuario proporcionará al técnico la información que éste le solicite para elaborar la orden de servicio.
4. Cuando sea necesario, el usuario dejará su equipo y esperará la notificación del técnico cuando el equipo esté listo.
5. El usuario recogerá su equipo de cómputo.
6. El usuario firmará el formato de reporte para confirmar que:
  - a. Ha recibido el servicio y está de acuerdo con éste.
  - b. Está enterado de que se le puede solicitar una evaluación del servicio recibido.

**Escenario 2**

Cuando el equipo de cómputo personal requiere reinstalación total de Software Institucional debido a inestabilidad en el Sistema Operativo ocasionado por virus o corrupción de archivos y **NO** se puede acceder al disco duro.

El Servicio de reinstalación total de Software Institucional se llevará a cabo tomando en cuenta lo siguiente:

1. El técnico en servicio intentará recuperar la información de trabajo del usuario en el medio de almacenamiento que se requiera para este fin, de acuerdo a lo estipulado en el **Anexo 3** sobre recuperación de información.
2. A solicitud del usuario, el técnico en servicio instalará el Sistema Operativo Windows 2000 Professional o Windows XP Professional en Inglés o Español, siempre y cuando el equipo de cómputo cumpla con los requerimientos del sistema recomendados en el **Anexo 4**.
3. El técnico en servicio instalará el Software que requiera el usuario, siempre y cuando éste cuente con el licenciamiento adecuado. **Ver Anexo 6**.
4. El técnico en servicio colocará los archivos de respaldo del usuario en el "Desktop" del equipo de cómputo personal recién instalado.
5. El técnico en servicio instalará y configurará el Software de red en el equipo del usuario y se asegurará que esté configurado para salida a Internet.
6. El técnico en servicio instalará y configurará el cliente de correo electrónico oficial del usuario e importará los correos del cliente de correo electrónico oficial anterior.
7. El técnico en servicio instalará y configurará el navegador de Internet que el usuario le solicite e importará directorios y ligas de favoritos previamente respaldados.
8. El usuario será responsable de la configuración personalizada de su equipo de cómputo, como son cambio de fondos de pantalla, iconos, tipos de fuente, sonidos, etc.

## **Anexo 2. Reinstalación total de Software Institucional**

Formateo, reinstalación del Sistema Operativo Windows 2000 Professional o Windows XP Professional, instalación de Software Institucional y transferencia del respaldo.

### **Escenario 1**

- a) Cuando el equipo de cómputo personal requiere reinstalación total de software a solicitud directa del usuario.
- b) Cuando equipo de cómputo personal requiere reinstalación total de Software Institucional debido a inestabilidad en el Sistema Operativo ocasionado por virus o corrupción de archivos y **SI** se puede acceder al disco duro.

El Servicio de reinstalación total de Software Institucional se llevará a cabo tomando en cuenta lo siguiente:

1. El usuario deberá preparar su información de trabajo para ser respaldada, de acuerdo a lo estipulado en el **Anexo 1**.
2. A solicitud del usuario, el técnico en servicio respaldará la información, de acuerdo a lo estipulado en el **Anexo 1**.
3. A solicitud del usuario, el técnico en servicio instalará el Sistema Operativo Windows 2000 Professional o Windows XP Professional en Inglés o Español, siempre y cuando el equipo de cómputo cumpla con los requerimientos del sistema recomendados en el **Anexo 4**.
4. El técnico en servicio instalará el software que requiera el usuario, siempre y cuando éste cuente con el licenciamiento adecuado. Ver **Anexo 6**.
5. El técnico en servicio colocará los archivos de respaldo del usuario en el "Desktop" del Equipo de Cómputo Personal recién instalado.
6. El técnico en servicio instalará y configurará el Software de red en el equipo del usuario y se asegurará que esté configurado para salida a Internet.
7. El técnico en servicio instalará y configurará el cliente de correo electrónico oficial e importará los correos del cliente de correo electrónico oficial anterior del usuario.
8. El técnico en servicio instalará y configurará el navegador de Internet que el usuario le solicite e importará directorios y ligas de favoritos previamente respaldados.
9. El usuario será responsable de la configuración personalizada de su equipo de cómputo, como son cambio de fondos de pantalla, iconos, tipos de fuente, sonidos, etc.

## **Tipos de servicio**

### **Express**

Solicitudes de soporte técnico cuyo tiempo de solución es típicamente menor a medio día.

1. Configuración de herramientas Institucionales.
  - 1.1. Sistema Operativo.
  - 1.2. Norton Antivirus Corporate Edition 10.1.5.
  - 1.3. Cliente de correo electrónico oficial.
  - 1.4. Sistema de impresión local y en red.
  - 1.5. Hardware y Software de red.
2. Instalación de Software Institucional.
3. Instalación de periféricos.
4. Diagnóstico de Software.
5. Soporte a salones de rediseño.

### **General**

Solicitudes de soporte técnico cuyo tiempo de solución es mayor a medio día.

1. Diagnóstico y solución a problemas de Software.
  - 1.1. Detección y eliminación de virus y spyware.
  - 1.2. Diagnóstico y reparación del Sistema Operativo.
  - 1.3. Reinstalación de Software Institucional.
  - 1.4. Formateo e instalación total de Software Institucional.
  - 1.5. Fallas con el Sistema de Impresión.
2. Diagnóstico de Hardware.
  - 2.1. Del equipo de cómputo personal.
  - 2.2. Del equipo de impresión.
3. Respaldo de información.
  - 3.1. Respaldo y transferencia de información de trabajo.
  - 3.2. Respaldo, restauración y reconfiguración de correo electrónico oficial.
4. Recuperación de Información de trabajo.

### **Registro en inventario de equipo de cómputo**

Cuando el usuario levanta un reporte, si el equipo no cuenta con la etiqueta de Inventario de Ingeniería de Servicio, se levanta un reporte

adicional para que personal de Ingeniería de Servicio acuda a inventariar el equipo.

El usuario podrá solicitar para su equipo de cómputo personal:

1. Alta en el inventario.
2. Actualización de datos de inventario actual.
3. Reasignación a otro usuario.
4. Baja del inventario.

### ***Mantenimiento preventivo***

Todo Equipo de Cómputo propiedad de Campus Monterrey está sujeto al programa de Mantenimiento preventivo de Software y de Hardware.

El ***Mantenimiento preventivo de Software*** consiste en:

1. Instalación de Norton Antivirus Corporate Edition versión 10.1.5
2. Actualización de definiciones de virus y activación de Autoprotect.
3. Detección y eliminación de Spyware.
4. Configuración de Security Windows Update.
  - ✓ Automatic Updates (Windows Update)
  - ✓ Internet Options
  - ✓ Firewall
5. Instalación de actualizaciones de MS Office Professional Edition 2003.
6. Desfragmentación de disco duro.
7. Instalación del agente de Desktop Management.
8. Instalación del agente de wsus.

El ***Mantenimiento preventivo de Hardware*** consiste en:

1. Limpieza interna y externa del equipo de cómputo.
2. Limpieza interna y externa del equipo de impresión.
3. Prueba de operación de periféricos.
4. Pruebas de impresión.

**Nota:** Estos servicios sólo aplicaran para software y hardware soportados (dirigirse a la pagina 1 y Anexo 6).

### **Anexos**

#### ***Anexo 1. Respaldo de información.***

Se respaldará selectivamente información de trabajo.

1. Se recomienda al usuario colocar en un folder con nombre *Respaldo*, TODOS los documentos de trabajo que requiera respaldar, dicho folder deberá ser guardado en el "Desktop" del equipo de cómputo personal.
2. El técnico en servicio sólo buscará y respaldará, archivos de correo electrónico oficial (Microsoft Outlook, Outlook Express, Eudora) y los archivos de personalización de los navegadores Internet Explorer y Netscape Navigator.
3. En el caso de respaldo temporal, o por reparación de equipo, el técnico de Ingeniería de Servicio proveerá el medio de almacenamiento necesario.
4. En el caso de respaldo permanente el usuario deberá proveer el medio de almacenamiento para el respaldo de la información, el cual puede ser otra computadora, un disco duro externo, etc.
5. En el caso de que el respaldo de información sea necesario debido a fallas de Software (ej. Virus, daño de registro de Windows) o de Hardware (ej. daño físico del disco duro), el técnico en servicio intentará respaldar la mayor cantidad de documentos de trabajo, y si el usuario no cuenta con un medio para depositar la información recuperada, esta será depositada en un CD (El costo del CD se cargará a la cuenta del Departamento del usuario).
6. En ningún caso se respaldarán archivos de música, videos u otros de carácter no académico o administrativo.