

# **REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS DE LA UNIDAD DE CÓMPUTO**

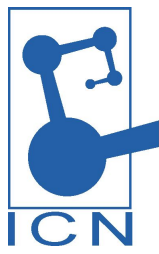
**Universidad Nacional Autónoma de México  
Instituto de Ciencias Nucleares**

**Secretaría Técnica de Cómputo, Redes y Telecomunicaciones  
Unidad de Cómputo y Seguridad Informática**

**Octubre 2018**

**Instituto de Ciencias Nucleares**

**Reglamento de Atención a Usuarios de la Unidad de Cómputo**



El Reglamento de Atención a Usuarios de la Unidad de Cómputo tiene como finalidad establecer los mecanismos mediante los cuales se dará cumplimiento al *Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica en Cómputo Redes y Telecomunicaciones*.

Este reglamento se rige por las políticas de uso aceptable de la RedUNAM y se complementa con el *Reglamento de uso de recursos y servicios informáticos del ICN*.

## **I. Servicios que brinda la Unidad de Cómputo**

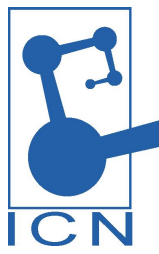
De acuerdo a lo anterior, los servicios que ofrece la Unidad de Cómputo son los siguientes:

- Instalación y configuración de equipos de cómputo (laptops y desktops) propiedad de la UNAM asignados al ICN con su respectivo número de inventario.
- Configuración de dispositivos móviles personales, para uso de los servicios del ICN.
- Servicios de telefonía fija.
- Servicios de correo electrónico y sistema de tickets.
- Servicios de configuración de impresoras propiedad de la UNAM asignados al ICN con su respectivo número de inventario..
- Apoyo a eventos académicos del ICN, Auditorio Marcos Moshinsky y salones de seminarios.
- Administración de equipos de supercómputo.
- Administración de la infraestructura de servicios de Tecnologías de la Información (TI) y de alto rendimiento (sala de clusters).
- Colaboración y apoyo a proyectos de investigación.
- Servicios de virtualización.
- Seguridad Informática.
- Préstamo de periféricos, cables y conectores.
- Respuesta a incidentes a los servicios de cómputo y TI críticos para la operación del ICN.

Adicionalmente se ofrece apoyo a la Secretaría Técnica de Cómputo, Redes y Telecomunicaciones (STCRT) en las siguientes actividades:

- Operación de la infraestructura a cargo de la STCRT.
- Respuesta a Incidentes en la infraestructura y servicios críticos para la operación del ICN a cargo de la STCRT.

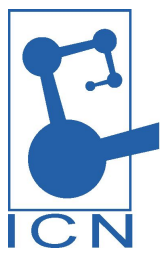
Los servicios se encuentran catalogados por tareas (tabla I) asignadas a un técnico responsable (texto en **negrita**) en función de su área de especialidad y experiencia; en caso de



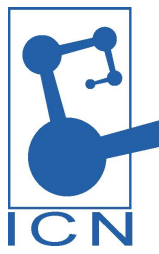
contar con otro técnico con la misma capacidad de atención este funge como personal de apoyo (texto en claro).

Tabla I. Lista de tareas y técnicos responsables

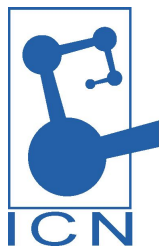
<b>Servicio</b>	<b>Responsable(s)</b>	<b>Descripción</b>
Aire acondicionado	<b>Antonio Ramirez</b> Luciano Díaz Eduardo Murrieta	Aire acondicionado de precisión de sala de clusters.
Atención a usuarios	<b>Todos</b>	Atención a usuarios del ICN.
Clusters	<b>Luciano Díaz</b> <b>Enrique Palacios</b> Eduardo Murrieta	Atención a usuarios de clusters.
Compras de hardware	<b>Todos</b>	Asesoría en la compra de equipo de cómputo y periféricos
Compras de software	<b>Antonio Ramirez</b>	Elaboración de certificados y seguimiento.
Compras U. cómputo	<b>Antonio Ramirez</b> Todos	Partida 211 viáticos. Partida 212 pasajes aéreos. Partida 233 mantenimiento. Partida 248 cuotas de afiliación e inscripción. Partida 411 materiales y consumibles, papelería. Partida 514 equipo de cómputo CATIC.
Correo	<b>Enrique Palacios</b>	Administración del correo de ICN
Documentación y trámites de la U. Cómputo	<b>Antonio Ramirez</b> Todos	Documentación interna, manuales, justificaciones técnicas.
Equipos Linux	<b>Enrique Palacios</b> Todos	Soporte e instalación de software para uso académico en laptops y desktops.



Equipos OSX	<b>Eduardo Murrieta</b> Todos	Soporte e instalación de software para uso académico en laptops y desktops Apple.
Equipos Windows	<b>Martín Cruz</b> Todos	Soporte e instalación de software para uso académico en laptops y desktops PC.
Equipos móviles	<b>Todos</b>	Configuración de correo, aplicaciones académicas, cuentas de usuario e impresoras.
Eventos académicos	<b>Martín Cruz</b> Todos	Apoyo a eventos: audio, luces, video proyector, videoconferencias, transmisión a través de youtube
Firewall	<b>Enrique Palacios</b> Eduardo Murrieta	Administración del firewall de ICN
Grid	<b>Luciano Díaz</b> Eduardo Murrieta	Proyectos, aplicaciones y usuarios Grid
Impresoras	<b>Martín Cruz</b> Todos	Configuración y operación de impresoras.
Red cluster	<b>Eduardo Murrieta</b> Luciano Díaz	Red interna del cluster y segmento 194 a 10 Gbps.
Red ICN	<b>Enrique Palacios</b> Eduardo Murrieta	Red interna y segmento 29
Servidores ICN	<b>Enrique Palacios</b> Luciano Díaz Eduardo Murrieta	Administración, configuración y soporte a servidores de ICN
Sistemas administrativos	<b>Martín Cruz</b>	Sistemas de gestión para uso administrativo: SIRF, SIAF, SICOP, SIP.
Software científico HPC	<b>Eduardo Murrieta</b> Enrique Palacios	Administración del software para clusters.
Sistema de tickets	<b>Luciano Díaz</b>	Sistema de tickets JIRA



		Service Desk
Storage HPC	<b>Eduardo Murrieta</b>	Almacenamiento y manejo de datos
Telefonía VoIP	<b>Enrique Palacios</b>	Servicio de telefonía interna del ICN.
Telefonía líneas directas.	<b>Antonio Ramírez</b>	Servicio a líneas directas analógicas.
UPSs	<b>Antonio Ramírez</b> Todos	Administración y configuración de los equipos de energía de respaldo en edificios y servidores.
Video vigilancia	<b>Eduardo Murrieta</b> Antonio Ramirez Martín Cruz	Administración del servidor de videovigilancia, configuración de cámaras y terminal de vigilancia.
Virtualización	<b>Luciano Díaz</b>	Administración de los recursos de virtualización. Instalación y configuración de Máquinas Virtuales.
Wifi (operación)	<b>Enrique Palacios</b>	Administración de la controladora, monitoreo de antenas.
Wifi (infraestructura)	<b>Antonio Ramírez</b> Enrique Palacios	Administración de la infraestructura inalámbrica ICN y RIU.
Apoyo a proyectos de investigación	<b>Todos</b>	Colaboración y apoyo a proyectos de investigación.
Seguridad informática	<b>Antonio Ramírez</b> Todos	Procedimientos para la prevención de incidentes y cultura de la seguridad.



## II. Solicitudes de servicio a la Unidad de Cómputo

Las vías por las cuales se ofrece atención a la comunidad del ICN son las siguientes:

1. Sistema de tickets: <https://cipactli.nucleares.unam.mx/tickets>
2. Correo electrónico: [staff@correo.nucleares.unam.mx](mailto:staff@correo.nucleares.unam.mx) ó [staff@nucleares.unam.mx](mailto:staff@nucleares.unam.mx)
3. Atención telefónica (tabla II)
4. Atención personal: Unidad de Cómputo.

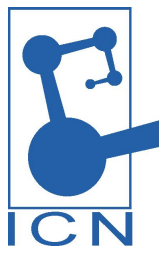
Tabla II. Directorio de la Unidad de Cómputo

<b>Técnico Académico</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico</b>
Fís. Antonio Ramírez	56224680	tonio.ramirez@correo.nucleares.unam.mx
PTI. Martín Cruz	56224660 ext. 2295	cruzvil@nucleares.unam.mx
M.I. Luciano Díaz	56224660 ext. 2299	luciano.diaz@nucleares.unam.mx
Ing. Eduardo Murrieta	56224660 ext. 6103	emurrieta@nucleares.unam.mx
Mat. Enrique Palacios	56224660 ext. 2297	enrique.palacios@nucleares.unam.mx
Sr. Antonio Aguirre	56224660 ext. 1101	antonio.aguirre@correo.nucleares.unam.mx

Todo servicio deberá generar un ticket en el sistema de tickets por cualquier vía de solicitud y será el canal principal para la atención de solicitudes. La Unidad de Cómputo pone a disposición de la comunidad del ICN un manual sobre el uso del sistema de tickets para realizar solicitudes (Anexo I).

A través de los medios electrónicos como correo y sistema de tickets el personal de la unidad proporcionará respuesta a la solicitud de acuerdo al *Tiempo de respuesta ante solicitudes - SLA* de este reglamento.

En caso de que la solicitud de servicio se realice por vía telefónica o personal, cualquier miembro de la unidad podrá recibir la solicitud y se generará un reporte en el sistema de tickets para darle seguimiento.



### III. Prioridades en la atención de servicios

Cada servicio tiene un tiempo estimado de atención de acuerdo a la complejidad de la solicitud y prioridad en términos del nivel de afectación o número de usuarios beneficiados con el cumplimiento del servicio; estas prioridades determinan el orden con que serán atendidas las solicitudes de servicio y pueden resultar bloqueantes ante otras solicitudes previamente realizadas. Las prioridades son las siguientes en orden descendente.

1. **Incidentes:** se consideran como incidentes todos los eventos que afecten la operación del Instituto o de sistemas críticos de la infraestructura que opera la Unidad de Cómputo.
  - a. Falla en el servidor de correo electrónico.
  - b. Falla total en el acceso a Internet desde el ICN.
  - c. Falla en AAC de sala de clusters.
  - d. Falla en el suministro de energía a la sala clusters.
2. **Servicios a funcionarios:** solicitudes de servicio realizadas por la Dirección o alguna Secretaría del Instituto.
3. **Servicios a investigadores:** solicitudes de servicio realizadas por algún investigador de cualquier departamento, atendidas en orden cronológico.
4. **Servicios generales:** solicitudes de servicios generadas por otro personal del Instituto o sus estudiantes asociados.

**Nota:** La Unidad de Cómputo no se hace responsable de dar servicio a equipos de cómputo que no sean propiedad de la UNAM, ni de instalar software que no cumpla con lo establecido en el *Reglamento de uso de recursos y servicios informáticos (Artículos 15-17)*.

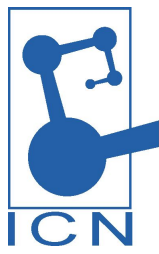
Cuando se solicite algún servicio para equipos que no sean propiedad de la UNAM deberá contar con la autorización de la Secretaría Académica, y en el caso de equipo de estudiantes deberá ser solicitada por escrito el investigador responsable del proyecto o tutor. La Unidad de Cómputo tampoco se hace responsable de los daños que presenten los equipos que no sean propiedad de la UNAM cuando se les proporcione algún tipo de servicio.

### IV. Atención durante periodos vacacionales y días festivos

Todos los incidentes reportados sin excepción que ocurran durante los periodos vacacionales serán atendidos.

Los servicios que pueden ser atendidos, a disponibilidad del personal responsable, durante periodos vacacionales son:

- Videovigilancia
- Telefonía, falla total del servicio
- Virtualización



- Sistema de almacenamiento HPC

## V. Acceso a la Unidad de Cómputo

Por medidas de seguridad y debido al costo de los equipos y herramientas, el acceso estará limitado a la presencia del personal de la unidad de cómputo.

## VI. Tiempos de respuesta ante solicitudes - SLA

Los tiempos de respuesta ante solicitudes están integrados por dos tiempos: tiempo de primera respuesta y tiempo de solución. El primer tiempo corresponde con el tiempo máximo en que se da por enterado el personal de la Unidad de Cómputo e informa al usuario de la recepción de la solicitud. El segundo corresponde con el tiempo máximo en que se espera resolver la solicitud, siempre que se cuente con el hardware, software y herramientas necesarias para resolver el problema.

Los tiempos están referidos a horas efectivas en dos esquemas de trabajo: 24h/7d, que significa que los tiempos aplican a cualquier hora y día de la semana; y esquema 8h/5d en los que el tiempo se contabiliza en un día laboral de 8 horas de lunes a viernes (tabla III).

Tabla III. Service Level Agreement (SLA)

Tipo de solicitud	Descripción	Primera respuesta	Solución
Incidente	Eventos que afectan la operación del Instituto o su infraestructura.	8 horas en esquema 24h/7d	5 días en esquema 24h/7d
Servicio	Solicitudes del personal del Instituto de acuerdo a las prioridades en la atención de servicios.	8 horas En esquema 8h/5d	5 días en esquema 8h/5d

## VII. Préstamos

La Unidad de Cómputo dispone de un pequeño stock de periféricos, cables y conectores que están a disposición del personal del Instituto por un tiempo limitado y que se otorgan en calidad de préstamo, siempre y cuando estén disponibles. Todo préstamo deberá quedar registrado con datos de la persona que solicita el equipo y el tiempo por el que requiere dicho equipo.

La Unidad de Cómputo no está obligada a proporcionar computadoras ni periféricos (Tabla IV) de manera permanente toda vez que cada departamento cuenta con sus propios recursos para cubrir dichas necesidades.



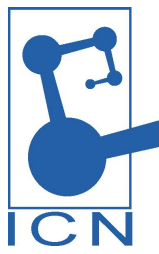


Tabla IV. Material disponible para préstamo

Material	Tiempo máximo en préstamo
Cables de red (para visitantes)	1 mes
Cable de video (VGA, DVI, HDMI, DP)	1 semana
Adaptadores de video	Por evento
Extensiones eléctricas	1 semana
Multicontacto eléctrico	1 semana
Monitores	1 mes
Teclados y ratones	2 semanas
Laptop	Por evento
Computadora	Por evento
Apuntador	Por evento
Lector DVD externo	1 día
Adaptador SATA/USB	1 día
Memorias USB	1 día

El equipo prestado a estudiantes, visitantes y posdocs es responsabilidad del académico con el cual está asociado.

En caso de pérdida o daño al equipo este deberá ser repuesto por el académico responsable.

**Nota:** Este documento deberá ser revisado y aprobado anualmente por el Comité de Cómputo y el Consejo Interno del ICN.