PROTOCOLO de SERVICIOS

de la

OFICINA de SISTEMAS de INFORMACIÓN

de la

UNIVERSIDAD de PUERTO RICO en HUMACAO

Digitally signed by Luis A. González, P.E.
DN: cn=Luis A. González, P.E., o=University of Puerto Rico - Humacao, ou=Department of Physics and Electronics, email=luis.gonzalez35@upr.edu, c=PR
Date: 2015.08.06 13:24:45 -04'00'

luis.gonzalez35@upr.edu
Luis González, PE
Director - OSI

Fecha: 17 de julio de 2015

Dr. Efraín Vázquez Vera
Rector - UPRH

Fecha: 6/8/15

16 de julio de 2015

A todos los Directores de Departamentos y Oficinas

En la Oficina de Sistemas de Información (OSI)[1] de la Universidad de Puerto Rico en Humacao estamos conscientes de la necesidad de proveer un servicio de apoyo tecnológico a todas las áreas funcionales/operacionales con el propósito de lograr la **SATISFACCIÓN TOTAL** de todos.

Igual que otras oficinas de nuestra unidad (o, de nuestra institución), contamos con recursos limitados de personal y presupuesto para cumplir con las necesidades y servicios requeridos.

Por esta razón queremos informar a la comunidad de UPRH las siguientes estrategias y condiciones de operación que utilizaremos hasta que se determine lo contrario.

Agradecemos toda su colaboración en la implantación de este protocolo.

luis.gonzalez35@upr.edu
OSIdir.uprh@upr.edu
Luis González
Director - OSI

[1] Anteriormente conocida como "Sistemas de Información, Comunicación y Computación (SICC)". Para detalles vea la Certificación Número 2014-15-74 de la Junta Administrativa de la Universidad de Puerto Rico en Humacao

PROTOCOLO de SERVICIOS[2]

1. **Adquisición de Equipo de Computación y Comunicación**
    a. En OSI estamos disponibles para el avalúo de necesidades y el asesoramiento en definición de las especificaciones mínimas necesarias que satisfagan el cumplimiento con los estándares/políticas de tecnología institucionales para obtener una cotización y generar una requisición.
    b. Toda requisición y petición de equipo nuevo será evaluada por OSI para asegurarnos que cumpla con los estándares y políticas institucionales.
    c. Toda requisición deberá tener el visto bueno de OSI antes de procesar la compra. La oficina de compras se asegurará de tener el visto bueno antes de comprar.
    d. La adquisición de equipo será de acuerdo a las siguientes reglas:
        i. Computadoras ("Clients"):
            a. Solo se autorizará computadoras de acuerdo a las especificaciones de la subasta vigente aprobada por la de Administración Central (**AC**).
            b. Toda computadora será tipo PC con sistema operativo Windows. Una vez recibida la PC se le instalará:
                i. el sistema operativo Windows <*versión*>/Enterprise[3]
                ii. Microsoft Office
                iii. la política de uso institucional.
                iv. MS-Endpoint Protection
                v. Bitlocker
                vi. Firefox Mozilla
                vii. Chrome
                viii. Acrobat Reader
                ix. Java

[2] Este protocolo deja sin efecto el documento "Protocolo de Servicios del SICC" con fecha del 24 de agosto de 2014
[3] Ej. Windows 8.1/Enterprise

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO, CALL BOX 860 HUMACAO, PUERTO RICO 00792
osi.uprh@upr.edu • T. 787.850.9312 • Patrono con igualdad de Oportunidades de Empleo M/M/V/I
WWW.UPRH.EDU

/

x. Teraterm

c. A menos que se justifique debidamente la adquisición de una "desktop", se adquirirán "workstations" portátiles con "webcams" integrada, monitor adicional y cable de seguridad.

d. La adquisición de "Apple MAC" será restringida a casos estrictamente necesarios de acuerdo a la naturaleza de las funciones y propósitos; debida y extensamente justificada.

2. Servidores ("Servers")
   a. La UPR tiene contrato con Microsoft para utilizar la nube Azure ("AZURE Cloud"). Toda necesidad de servidores se proveerá desde Azure según sea justificada. No se autorizará la compra de este equipo.
3. "WIFI router/Access Points"
   a. La OSI-UPRH ha establecido un estándar de equipo WIFI para la red de comunicaciones de datos que permite la administración centralizada de todas las antenas. Todo equipo WIFI que se adquiera será en cumplimiento del estándar de OSI.
4. Máquinas de FAX
   a. La UPRH cuenta con un nuevo sistema de FAX por Internet (FoIP[4]). Por esta razón la adquisición de máquinas FAX está descontinuada.
5. Teléfonos
   a. La política existente requiere que los teléfonos que se adquieran sean tipo "VoIP[5]". En la requisición se debe especificar el modelo recomendado por el personal de OSI y la licencia correspondiente.

[4] "Fax over IP"
[5] "Voice over IP"

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO, CALL BOX 860 HUMACAO, PUERTO RICO 00792
osi.uprh@upr.edu • T. 787.850.9312 • Patrono con igualdad de Oportunidades de Empleo M/M/V/I
WWW.UPRH.EDU

e. La Oficina de Recibo deberá notificar a OSI la información necesaria para mantener los expedientes para propósitos de auditoría. La información mínima será:
   i. Descripción del equipo
   ii. manufacturero
   iii. Número de serie/"Service Tag"
   iv. Número de propiedad
   v. Oficina que lo compró
   vi. Nombre de la persona que lo recibirá
   vii. Costo de adquisición

2. **Reemplazo de Equipo de Computación y Comunicación**
   a. Cuando algún equipo requiera reemplazo, el personal de OSI determinará si el equipo requiere ser decomisado y procederá a:
      i. remover todo el "software" con las licencias de la UPRH
      ii. remover el sistema operativo
      iii. identificar con una pegatina para identificarla como decomisable.
      iv. reemplazarlo si está disponible en nuestra oficina
   b. Si el reemplazo no está disponible, el personal de OSI le proveerá al usuario las especificaciones para el trámite de una cotización.
      i. A menos que se justifique debidamente la adquisición de una "desktop", se deberá reemplazar con una "workstations" portátiles con "webcam" integrada, monitor adicional y cable de seguridad.
         1. El teclado, el "mouse" y el monitor se podrá conservar para conectarlo a la portátil.
         2. la justificación deberá incluir:
            a. personal que estará utilizando la computadora
            b. programados que se estarán utilizando
            c. acceso a la red administrativa
            d. necesidad de movilidad
      ii. El usuario deberá tramitar con el Director de su oficina la transferencia de fondos a OSI para la compra .

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO, CALL BOX 860 HUMACAO, PUERTO RICO 00792
osi.uprh@upr.edu • T. 787.850.9312 • Patrono con igualdad de Oportunidades de Empleo M/M/V/I
WWW.UPRH.EDU

iii. Una vez el equipo se reciba el personal de OSI realizará la instalación, configuración y pruebas correspondientes.

3. **Adquisición de programados ("Software")**
   a. Toda necesidad de programados deberá ser referida a OSI. La adquisición de licencias será de acuerdo a las siguientes condiciones:
      i. "Microsoft Campus Agreements"
         1. Este acuerdo permite instalar los programados en todas las computadoras que sean propiedad de la UPRH.
         2. El personal de OSI será responsable de instalar el programado en las computadoras que el usuario indique. El costo de estas licencias ya está incluido en un contrato por lo que no conlleva costo adicional.
         3. Office 365 solo se podrá instalar en los dispositivos personales de los empleados y estudiantes.
   b. Precio académico o Contrato con algún suplidor
      i. El coordinador de licenciamiento en OSI le proveerá al usuario toda la información necesaria para generar la transferencia de fondos a OSI.
      ii. OSI hará las gestiones de compra.
      iii. Una vez recibida, el personal de OSI instalará el programado y retendrá el certificado de la licencia y los discos originales para garantizar el cumplimiento con los términos de uso del manufacturero y asegurar el cumplimiento con los auditores.
   c. Disponibilidad de licencias en UPRH
      i. De existir licencias disponibles en OSI u otra oficina, la oficina que reciba la instalación hará una transferencia de fondos a OSI o a la oficina que la provee.
         a. La instalación se hará por el personal de OSI y retendrá el certificado de la licencia y los discos originales para garantizar el cumplimiento con los términos de uso del manufacturero y asegurar el cumplimiento con los auditores.
   d. Para todo programado instalado se requiere la siguiente información:
      i. El número de la licencia ("key or Code")

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO, CALL BOX 860 HUMACAO, PUERTO RICO 00792
osi.uprh@upr.edu • T. 787.850.9312 • Patrono con igualdad de Oportunidades de Empleo M/M/V/I
WWW.UPRH.EDU

ii. La identificación del equipo donde está instalado (incluyendo el número de propiedad)
iii. El nombre del usuario o custodio
iv. El nombre del proveedor
v. La fecha de adquisición
vi. Costo de adquisición

e. Con el propósito de mantener compatibilidad y estandarización de los documentos, se ha definido como política institucional en UPRH el uso de Microsoft Office y la plataforma de Google. Por lo tanto la adquisición de la plataforma WORDPERFECT ha sido descontinuada.
f. En el caso particular de licencias de programas con licencias académicas es muy importante recordar que en casi la totalidad de los casos no se permite el uso de estas para propósitos de investigación, lucro o trabajos profesionales. En estos casos, OSI se asegurará de proveer la orientación específica de cada licencia.

4. **Apoyo Técnico al equipo ("Hardware") y programados ("Software") existentes**
   a. Toda necesidad de apoyo, sugerencias y comentarios se hará directamente a OSI por uno de los siguientes medios:
      i. Utilizando el sistema "Track-It[6]" que está disponible a través de la página web de la UPRH (trackit.uprh.edu/tiweb/scripts/trackit.asp)
      ii. Correo electrónico a la dirección OSI.uprh@upr.edu
      iii. Llamada telefónica al número 787-850-9312
   b. Toda petición será atendida con prioridades asignadas con prontitud y esmero procurando la satisfacción total del usuario.

[6] Sistema de inventario de equipo, programados y asignación de tareas en OSI

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO, CALL BOX 860 HUMACAO, PUERTO RICO 00792
osi.uprh@upr.edu • T. 787.850.9312 • Patrono con igualdad de Oportunidades de Empleo M/M/V/I
WWW.UPRH.EDU