



## Servicios informáticos institucionales

La Facultad de Ingeniería a través de UNICA, mantiene y opera diversos servicios que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello durante situaciones donde haya que operar sin la posibilidad de tener acceso físico a las instalaciones, se vuelve crucial la mediación del capital humano especializado para solventar los temas exclusivamente de carácter crítico, que los responsables de servicios y proyectos de la Facultad requirieran.

### Objetivo

Proporcionar eficaz y eficientemente el soporte a los servicios de misión crítica en los ámbitos de infraestructura y sistemas informáticos.

### Alcance

El servicio se brinda a los responsables de servicios y proyectos de la Facultad de Ingeniería, cuando estos son de misión crítica.

### Servicios

El conjunto de servicios que UNICA mantendrá operando durante una contingencia donde no exista la posibilidad de tener acceso físico a las instalaciones son:

- **Portal Web de la Facultad de Ingeniería.** Operación del servidor.
- **Portal de comunicación.** Operación del servidor y sistemas asociados.
- **Sitio del Protocolo Institucional en Tecnologías de la Información para la Continuidad Académica a Distancia.** Gestión, operación y mantenimiento del sitio.
- **Servicio de alojamiento de servidores institucionales.** Operación y mantenimiento de la infraestructura.
- **Seguridad informática.** Seguridad en redes y sistemas de misión crítica.
- **Red de datos troncal.** Operación y mantenimiento de redes con sistemas de misión crítica.
- **Mesa de ayuda.** Atención a eventos relacionados con los servicios que ofrece UNICA durante contingencia.

Para solicitar el servicio enviar correo: [unica@ingenieria.unam.edu](mailto:unica@ingenieria.unam.edu)

Anexar la información:

- Asunto
  - Tema o servicio requerido
  - Nombre completo del solicitante
  - Secretaría, Coordinación o División académica y departamento o área de adscripción
- Solicitud
  - Descripción detallada del problema, incluir evidencia
  - Teléfonos de contacto