



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”**



1. ANTECEDENTES.

1.1. Con la finalidad de establecer los acuerdos para garantizar la continuidad de la operación del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria “SIGB PLATAFORMA KOHA” residente en servidores físicos, Máquinas Virtuales Propias, Máquinas Asignadas por la Dirección de Sistemas y Servicios Institucionales “LA DSSI” de las Dependencias Universitarias, es necesaria la instrumentación de un Acuerdo de Nivel Operacional entre las instancias que conforman Sistema Bibliotecario y de Información de la UNAM “SIBIUNAM” y la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información de la UNAM “LA DGBSDI”.

2. OBJETIVO.

Establecer los alcances y determinar las responsabilidades para la administración “SIGB PLATAFORMA KOHA” plataforma tecnológica avalada por “LA DGBSDI”, para efectuar las diversas funciones, actividades académicas y/o administrativas de gestión de servicios bibliotecarios.

3. COMPONENTES.

3.1. El “SIGB PLATAFORMA KOHA” se implementa en servidores físicos adquiridos, máquinas virtuales asignadas en la Dependencia o máquinas virtuales solicitadas a la Dirección de Sistemas y Servicios Institucionales “LA DSSI” bajo demanda para este propósito por las diferentes Dependencias Universitarias “LA DUS”.

4. PERSONAL

4.1. Compromisos de “LA DGBSDI”

- a) Designar al personal encargado de cumplir con los compromisos técnicos que se describen en este Acuerdo.
- b) Contar con el personal técnico para realizar las actividades descritas en este Acuerdo, en lo que corresponde la operación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



4.2. Compromisos de las Dependencias Universitarias solicitantes”

- a) Indicar a la “LA DGBSDI” la figura de asignación del responsable institucional solicitante de la implementación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”. En cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES,
- b) Indicar a la “LA DGBSDI” la figura de asignación del responsable de la Biblioteca/ Centro de Información/ Centro de Documentación/ Unidad de Información solicitante de la implementación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”. En cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES,
- c) Indicar a “LA DGBSDI” la figura o figuras del responsable técnico y administrativo de infraestructura tecnológica que intervengan en la implementación y operación del “SIGB PLATAFORMA KOHA” en la Dependencia Universitaria, (Red de Datos, Seguridad Informática y de la Información, Centro de Datos, entre otros),
- d) En caso de solicitud de una máquina virtual al Centro de Datos de “LA DSSI” en cumplimiento de la solicitud efectuada por escrito con base a las políticas de uso de servicios del Centro de Datos UNAM y Acuerdo de Nivel Operacional para entidades y dependencias de la UNAM emitidas por el Departamento de Centro de Datos en la Versión 7. 20190121_UNAM-522-05-NOM-001-V074 y/o 20200620_DGTIC-DSSI-Políticas-1aaS-GTIC.pdf del portal de gestión de servicios TIC, deberán integrar una copia de dicha requisición a este documento, que permita conocer a “LA DGBSDI” el personal descrito en dicho acuerdo.
- e) Contar con el personal técnico para realizar las actividades descritas en este Acuerdo, en lo que corresponde a sus alcances en la operación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”,
- f) Realizar respaldos de forma periódica a nivel de aplicación y contenidos; conforme a los mecanismos establecidos por “LA DSSI” y/o “LA DGB” en los acuerdos y políticas establecidos.

5. OPERACIÓN DE “SIGB PLATAFORMA KOHA”

5.1. Compromisos de “LA DGBSDI”

- a) Actualizar la información, configuraciones, contenidos y software en el “SIGB PLATAFORMA KOHA”, exceptuando aquellos que se deban a la interacción directa de sus usuarios.
- b) Administrar la infraestructura de cómputo asignada al “SIGB PLATAFORMA KOHA”, en cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES, lo que incluye:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



- Configurar el servidor en cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES, el cual tiene origen de una plantilla base instalada por “LA DGBSDI” con el “SIGB PLATAFORMA KOHA”, para el aprovisionamiento de las nuevas solicitudes, partiendo de las configuraciones propuestas para el Sistema Bibliotecario y de Información de la UNAM “SIBIUNAM”,
 - Gestionar cuentas de usuarios para su autenticación de uso a sus diferentes niveles de operación,
 - Actualización de Sistema Operativo, previendo mecanismos para mitigar vulnerabilidades de seguridad informática, sin que esto afecte el desempeño u operación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”.
 - Instalación de software y configuraciones adicionales que requiera la plataforma, para su uso óptimo y mecanismos de seguridad requeridos como la calificación instaurada según la recomendación y calificación establecida a través del Common Vulnerability Scoring System Version 3 “CVSSv3”,
 - Monitorear el rendimiento del sistema, e integrarlo al requerimiento,
 - Atención a solicitudes de usuarios que interactúan con el “SIGB PLATAFORMA KOHA”: Responsable Institucional, Responsable Técnico, Coordinador/Jefe/Responsable de Centro o Unidad de Documentación, Centro o Unidad de Información, o Biblioteca,
 - Crear, modificar o eliminar datos y funcionalidades de los sitios alojados,
 - Atender fallas inherentes al sistema operativo, la seguridad informática, aplicación y al sistema de contenidos,
- c) Administrar el “SIGB PLATAFORMA KOHA” en lo referente a alta, baja o cambios de usuarios, roles y permisos, en las capas de sistema operativo, bases de datos y aplicaciones implementadas como parte o complemento de la operación de la citada plataforma,
- d) Aplicar las mejores prácticas para el adecuado resguardo y actualización de las credenciales de acceso (nombres de usuario y contraseñas) a los componentes del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, los cuáles serán de exclusivo conocimiento y control de “LA DGBSDI” y los usuarios STAFF del “SIGB PLATAFORMA KOHA” de la dependencia solicitante”; respetando las normas vigentes de “Seguridad Informática y de la Información” y de la “Seguridad y Protección de Datos Personales” emitidos por las Instancias Normativa de la Universidad,
- e) Definir la periodicidad para realizar los respaldos necesarios completos e incrementales del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, en recursos informáticos locales (equipo de cómputo, discos externos, etc.), conforme a la criticidad de la información y el servicio brindado por cada una de las diferentes dependencias universitarias,
- f) Verificar la disponibilidad y visibilidad del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, de manera permanente y en su caso, notificar los responsable designados por la Dependencia Universitaria cualquier incidencia al respecto, conforme a los tiempos de respuesta propuestos por “LA DGBSDI” en los Acuerdos de Nivel de Servicios “SLA”; que en su momento permita la toma de decisiones ante las instancias proporcionantes del servicio de hosts físico o virtual,



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



- g) Monitorear y garantizar que el espacio de almacenamiento del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, cuente con el tamaño suficiente para su correcta operación y publicación, y en caso de ser necesario notificar a los responsables asignados por la Dependencia Universitaria para el incremento de espacio, sin afectar las mejores prácticas para el respaldo de formato de virtualización abierto (Open Virtual Machine Format, OVF) y en el dispositivo virtual abierto (Open Virtual Appliance, OVA), en caso de requerirse almacenamiento para objetos digitales a visualizar, debe concretarse en otro espacio o máquina,
- h) Monitorear y garantizar que los recursos de procesamiento (memoria virtual y núcleos de procesador virtuales- caso máquinas virtuales) del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, cuente con el dimensionamiento suficiente para su correcta operación, transacción y publicación, y en caso de ser necesario notificar a los responsables asignados por la Dependencia Universitaria para su análisis y ajustes pertinentes,
- i) Aplicar las medidas preventivas y correctivas al “SIGB PLATAFORMA KOHA”, de forma enunciativa más no limitativa, derivadas de actualizaciones, y aplicación de mejores prácticas,
- j) Incluir en todos los sistemas de información que sean públicos y que constituyen el “SIGB PLATAFORMA KOHA”, y en especial en aquellos que dan tratamiento a datos personales y datos personales sensibles, la ubicación del aviso de privacidad simplificado y del aviso de privacidad integral de la dependencia, asumiendo la responsabilidad en lo que al tratamiento de esos datos personales se refiere,
- k) Establecer los canales de comunicación necesarios con a los responsables asignados por la Dependencia Universitaria para garantizar el flujo de información relacionado con la operación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, y de conformidad con los compromisos establecidos la siguiente tabla:

Nivel de atención	Responsable	Tipo de incidencia	Área	Medio de comunicación
1	Dra. Elsa Margarita Ramírez Leyva	<i>Escalamiento</i>	<i>DGB Dirección General</i>	<i>eramirez@unam.mx</i> 5622 1603 <i>Móvil</i>
	Ing. Miguel Ángel Jiménez Bernal	<i>Escalamiento</i>	<i>DGB Subdirección de Informática</i>	<i>mjimenez@dgb.unam.mx</i> 5616 0148 <i>Móvil</i>
	Ing. Arcadio Gamero Arenas	<i>Sistema operativo / Seguridad Informática / Operación de Koha</i>	<i>DGB Subdirección de Informática / Jefe del Departamento de Producción</i>	<i>agameroa@dgb.unam.mx</i> 5622 1606 / 5622 1630 55 9194 5963
2	Ing. Marcos René Álvarez Moreno	<i>Sistema operativo / Seguridad Informática</i>	<i>DGB Subdirección de Informática Departamento de Producción</i>	<i>mralvarezm@dgb.unam.mx</i> 5622 1606 / 5622 1630 <i>Móvil</i>



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



Nivel de atención	Responsable	Tipo de incidencia	Área	Medio de comunicación
	Dr. Marcial Contreras Barrera	<i>Sistema operativo / Seguridad Informática</i>	<i>DGB Subdirección de Informática Departamento de Producción</i>	<i>mcontrerasb@dgb.unam.mx</i> 5622 1606 / 5622 1630 Móvil
3	Lic. Gabriela Itzel Quijano Durán	<i>Sistema operativo / Operación de Koha</i>	<i>DGB Subdirección de Informática Departamento de Producción</i>	<i>giquijanod@dgb.unam.mx</i> 5622 1606 / 5622 1630 Móvil
	Lic. Lluvia Alejandra Manilla Hernández	<i>Sistema operativo / Operación de Koha</i>	<i>DGB Subdirección de Informática Departamento de Producción</i>	<i>lmanillah@dgb.unam.mx</i> 5622 1606 / 5622 1630 Móvil
	Lic. José Abraham Hernández Ramírez	<i>Sistema operativo / Operación de Koha</i>	<i>DGB Subdirección de Informática Departamento de Producción</i>	<i>jahernandezr@dgb.unam.mx</i> 5622 1606 / 5622 1630 Móvil
	Lic. Gabriela Ortega Alfaro	<i>Sistema operativo / Operación de Koha</i>	<i>DGB Subdirección de Informática Departamento de Producción</i>	<i>gortegaa@dgb.unam.mx</i> 5622 1655 / 5622 1654 Móvil

Para recepción y notificación de incidentes:

Horario - período	Tiempo máximo de respuesta a reporte	Tiempo máximo de resolución a partir de respuesta a reporte no crítico	Tiempo máximo de resolución a partir de respuesta a reporte crítico
Horas hábiles de acuerdo a calendario de actividades UNAM De lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas	30 minutos	5.5 horas (Total 6 horas)	3.5 hora (Total 4 horas)
Horas hábiles de acuerdo los periodos de asueto de semana santa, días festivos y fines de semana calendario de actividades UNAM lunes a domingo de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas	30 minutos	5.5 horas (Total 6 horas)	3.5 hora (Total 4 horas)
Horas hábiles de acuerdo los periodos de asueto de verano (Julio) e invierno (Diciembre calendario de actividades UNAM lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas	30 minutos	5.5 horas (Total 6 horas)	3.5 hora (Total 4 horas)



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



- l) Atender los tickets de soporte registrados a través de la URL: <https://mesati.dgb.unam.mx/otrs/customer.pl> de acuerdo a los horarios establecidos en la tabla anterior y a las tiempos, criticidad, prioridad y escalamiento establecidos en el catálogo de servicios de la Subdirección de Informática de la DGBSDI,
- m) Asegurar el registro documental de la configuración de la infraestructura del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, conforme ésta se vaya modificando y en la renovación de la vigencia anualizada, indicar si permanece igual o a sufrido algún cambio,

5.2 Compromisos de “La Dependencia Universitaria”

- a) Solicitar e implementar los mecanismos del monitoreo a través la figura o figuras del responsable técnico y administrativo de infraestructura tecnológica que intervengan en la implementación y operación, “SIGB PLATAFORMA KOHA”, implementado en cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES,
- b) En caso de que las áreas de infraestructura en cómputo y/o servidores; infraestructura de la red local de datos; así como el área responsable de brindar la seguridad informática y de la información incluidos firewall perimetrales se consoliden por separado, deberá indicarse los datos de contacto que faciliten la operación de los acuerdos establecidos en este Acuerdo de Nivel Operacional adjuntándose en un cuadro los mismos,
- c) Gestionar y/o efectuar en caso de máquinas virtuales de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES , a través de la figura o figuras del responsable técnico y administrativo de infraestructura tecnológica que intervengan en la implementación y operación, el respaldo del OVF u OVA conforme este acordado, entregando una copia cifrada a “LA DGBSDI”, que permita la validación de su correcta generación y mantener un esquema distribuido de la misma para restaurar el servicio en caso de falla no recuperable,
- d) Mantener un esquema de monitoreo de la Red de Datos de la Dependencia Universitaria que garantice y entregue métricas de operación a “LA DGBSDI”, en caso de presentarse degradación de conectividad, afectando operación de los servicios bibliotecarios a la Biblioteca / Centro o Unidad de Documentación /Centro o Unidad de Información con respecto a la disponibilidad y acceso a través de RedUNAM al Centro de Datos y por ende al “SIGB PLATAFORMA KOHA”,
 - a) Mantener un esquema de monitoreo de la operación (rendimiento) dentro de la Dependencia de los servicios bibliotecarios a la Biblioteca / Centro o Unidad de Documentación /Centro o Unidad de Información, que permitan indicar en qué momento se presenta una degradación de servicio de manera estadística, permitiendo a “LA DGBSDI”, tomar acciones correctivas en conjunto con “Dependencia Universitaria, con respecto al “SIGB PLATAFORMA KOHA”
 - b) Mantener un esquema de monitoreo y resolución del ALIAS asignado en el DNS de la UNAM, para los servicios brindados por el “SIGB PLATAFORMA KOHA”, que permita tomar acciones correctivas a “LA DGBSDI” ante “NIC-UNAM”,
 - c) Incluir en todos los sistemas de información que sean públicos y que constituyen el “SIGB PLATAFORMA KOHA”, y en especial en aquellos que dan tratamiento a datos personales y datos personales sensibles, la ubicación del aviso de privacidad



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



simplificado y del aviso de privacidad integral de la dependencia, asumiendo la responsabilidad en lo que al tratamiento de esos datos personales se refiere.

- d) Mantener vigente la anualidad del servidor virtual asignado por “LA DSSI”, conforme a las políticas de uso establecidas en emitidas por el Departamento de Centro de Datos en la Versión 7. 20190121_UNAM-522-05-NOM-001-V074 y/o 20200620_DGTIC-DSSI-Políticas-laaS-GTIC.pdf del portal de gestión de servicios TIC, deberá remitirse copia de dicha requisición a la Subdirección de Informática de la DGBSDI anualmente, que permita conocer la vigencia establecida por ambas Dependencias “LA DUS” y “LA DSSI”.

6. REPORTE DE INCIDENCIAS DEL “SIGB PLATAFORMA KOHA”

6.1. Compromisos de “LA DGBSDI”

- a) Reportar cualquier incidencia de conectividad e Internet a RedUNAM, de uno o varios elementos del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, mediante aviso al Centro de Atención a Usuarios, “EL CAU”, adscrito a la Dirección de Telecomunicaciones, “LA DT”, de conformidad con la Matriz de Escalación de Reportes y los datos de atención de “EL CAU” que son los siguientes:

URL: <http://www.ayuda.telecom.unam.mx/page3.html>

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC)

Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., frente a la Facultad de Contaduría y Administración

Horario de atención en ventanilla: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas

Correo electrónico: ccau@unam.mx

Teléfono: 5622-8099, desde la ciudad de México Fax: 5622-8149

Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas (tiempo del centro de México)

- b) Reportar cualquier incidencia de resolución de los DNS, de uno o varios elementos del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, mediante aviso al Centro de Atención a Usuarios, “EL CAU”, adscrito a la Dirección de Telecomunicaciones, “LA DT”, de conformidad con la Matriz de Escalación de Reportes y los datos de atención de “EL CAU” que son los siguientes:

URL: <http://www.ayuda.telecom.unam.mx/page3.html>



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”**



Centro de Información de la Red (Network Information Center) NIC-UNAM
Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación
UNAM, Circuito Exterior S/N, Ciudad Universitaria, Alcaldía Coyoacán, Cd Mx, CP.
04510

Teléfonos: (55)-56228874, 56228884

NIC UNAM (Correo principal): nic@unam.mx

- c) Atender los reportes de “La Dependencia Universitaria” por incidencias inherentes a la infraestructura de cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES, que aloja el “SIGB PLATAFORMA KOHA” de conformidad con la siguiente tabla de respuesta y resolución:

Horario - período	Tiempo máximo de respuesta a reporte	Tiempo máximo de resolución a partir de respuesta a reporte no crítico	Tiempo máximo de resolución a partir de respuesta a reporte crítico
EN SERVIDOR FÍSICO			
Horas hábiles de acuerdo a calendario de actividades UNAM De lunes a domingo de 8:30 a 21:00	30 minutos	48 horas (Total 48.5 horas)	24 horas (Total 24.5 horas)
EN SERVIDOR VIRTUAL EN LA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA (CON RESPALDO BASE DE DATOS VIGENTE)			
Horas hábiles de acuerdo a calendario de actividades UNAM De lunes a domingo de 8:30 a 21:00	30 minutos	48 horas (Total 48.5 horas)	24 horas (Total 24.5 horas)
EN SERVIDOR VIRTUAL DE LA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA UBICADA EN EL CENTRO DE DATOS DE LA DSSI DGTIC UNAM (CON RESPALDO BASE DE DATOS VIGENTE)			
Horas hábiles de acuerdo a calendario de actividades UNAM De lunes a domingo de 8:30 a 21:00	30 minutos	48 horas (Total 48.5 horas)	24 horas (Total 24.5 horas)

- d) Llevar a cabo la restauración de la información, en caso de una incidencia inherente a la infraestructura de cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES del “SIGB PLATAFORMA KOHA” reportadas por “La Dependencia Universitaria”, a través de su la figura o figuras del responsable técnico y administrativo de infraestructura tecnológica que intervengan en la implementación y operación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”,

Horario - período	Tiempo máximo de respuesta a reporte	Tiempo máximo de restauración a partir de respuesta a reporte no crítico	Tiempo máximo de restauración a partir de respuesta a reporte crítico
EN SERVIDOR FÍSICO			
Horas hábiles de acuerdo a calendario de actividades UNAM De lunes a domingo de 8:30 a 21:00	30 minutos	96 horas (Total 96.5 horas)	48 horas (Total 48.5 horas)
EN SERVIDOR VIRTUAL EN LA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA (CON RESPALDO OVA/OVF VIGENTE) A PARTIR DEL INICIO APOYO DE LA FIGURA O FIGURAS DE INFRAESTRUCTURA DE LA DEPENDENCIA			
Horas hábiles de acuerdo a calendario de actividades UNAM	30 minutos	24 horas (Total 24.5 horas)	12 horas (Total 12.5 horas)



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



Horario - período	Tiempo máximo de respuesta a reporte	Tiempo máximo de restauración a partir de respuesta a reporte no crítico	Tiempo máximo de restauración a partir de respuesta a reporte crítico
EN SERVIDOR FÍSICO			
De lunes a domingo de 8:30 a 21:00			
EN SERVIDOR VIRTUAL DE LA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA UBICADA EN EL CENTRO DE DATOS DE LA DSSI DGTIC UNAM (CON RESPALDO OVA/OVF VIGENTE) A PARTIR DEL REAPROVISIONAMIENTO DE LA DGTIC			
Horas hábiles de acuerdo a calendario de actividades UNAM De lunes a domingo de 8:30 a 21:00	30 minutos	24 horas (Total 24.5 horas)	12 horas (Total 12.5 horas)

Para efectos de la tabla anterior, se define reporte no crítico como aquel que no afecta la disponibilidad del “SIGB PLATAFORMA KOHA” parcial o totalmente. El reporte crítico es aquel que impide la utilización del “SIGB PLATAFORMA KOHA” parcial o totalmente,

- e) Documentar el reporte de incidencia inherente a la infraestructura en cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES, del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, a “LA DGB” y a la Dependencia Universitaria responsable la causa origen del problema,

MATRIZ DE ESCALACIÓN DE REPORTES Y COMUNICACIÓN PARA “EL SISTEMA KOHA”

Nivel de atención	Responsable	Tipo de incidencia	Área	Medio de comunicación
1	Dra. Elsa Margarita Ramírez Leyva	<i>Escalamiento</i>	<i>DGBSDI Dirección General</i>	<i>eramirez@unam.mx</i> 5622 1603 <i>Móvil</i>
	Ing. Miguel Ángel Jiménez Bernal	<i>Escalamiento</i>	<i>DGBSDI Subdirección de Informática</i>	<i>majimenezb@dgb.unam.mx</i> 5616 0148 <i>Móvil</i>
	Ing. Arcadio Gamero Arenas	<i>Sistema operativo / Seguridad Informática / Operación de Koha</i>	<i>DGBSDI Subdirección de Informática / Jefe del Departamento de Producción</i>	<i>agameroa@dgb.unam.mx</i> 5622 1606 / 5622 1630 55 9194 5963
2	Ing. Pedro Bautista Fernández	<i>Sistema operativo.</i>	<i>DSSI - Departamento de Centro de Datos</i>	<i>centrodatos@unam.mx</i> 56228891 55 5501 9875
	Mtra. Esther Lugo Rojas	<i>Seguridad</i>	<i>DSSI - Coordinador de Seguridad de la Información</i>	<i>seguridad.tic@unam.mx</i> 56228169 55 7844 3330
	Ing. Roberto Rodríguez Hernández	<i>Conectividad</i>	<i>DT - Operación de la Red</i>	<i>redunamdt.dgtic@unam.mx</i> 56228506 55 5402 0921
3	M. en C. Lourdes Velázquez Pastrana		<i>Directora de Telecomunicaciones</i>	<i>direcciondt.dgtic@unam.mx</i> 56228544 55 4447 1379



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



Nivel de atención	Responsable	Tipo de incidencia	Área	Medio de comunicación
	Act. José Fabián Romo Zamudio		<i>Director de Sistemas y Servicios Institucionales</i>	<i>sistemas.tic@unam.mx</i> 56228543 55 5401 1837
	Ing. Alejandro Cruz Santos	<i>Resolución DNS</i>	<i>Responsable de NIC-UNAM</i>	<i>alexnic@unam.mx</i> 56228874 56228884 <i>Móvil</i>
	L.I. Humberto Zarco Magallón	<i>Resolución DNS</i>	<i>Administrador</i>	<i>humbertonic@unam.mx</i> 56228874 56228884 <i>Móvil</i>

Ingreso de Datos de Personal de Apoyo de la Dependencia Servidores Físicos y Servidores Virtuales Asignados por la Dependencia

(Área de seguridad informática, área de la red de datos, Centro de Cómputo)

Nivel de atención	Responsable	Tipo de incidencia	Área	Medio de comunicación
1				
2				
3				

6.2. Compromisos de “La Dependencia Universitaria”

- a) Reportar cualquier incidencia de conectividad e Internet a RedUNAM, de uno o varios elementos del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, mediante aviso al Centro de Atención a Usuarios, “EL CAU”, adscrito a la Dirección de Telecomunicaciones, “LA DT”, de conformidad con la Matriz de Escalación de Reportes y los datos de atención de “EL CAU” que son los siguientes:

<http://www.ayuda.telecom.unam.mx/page3.html>

Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC)

Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., frente a la Facultad de Contaduría y Administración



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



Horario de atención en ventanilla: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas

Correo electrónico: ccau@unam.mx

Teléfono: 5622-8099, desde la ciudad de México Fax: 5622-8149

Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas (tiempo del centro de México)

b) Reportar cualquier incidencia en uno o varios componentes en cualquiera de los esquemas establecidos en el numeral 3. COMPONENTES:

- Del servidor físico asignado por la Dependencia Universitaria que soporta el “SIGB PLATAFORMA KOHA”, a la figura o figuras del responsable técnico y administrativo de infraestructura tecnológica que intervengan en la implementación y operación así como a “LA DGB”
 - Levantamiento de ticket al Sistema de Tickets de la Subdirección de Informática de la DGB <https://mesati.dgb.unam.mx/otrs/customer.pl>
 - Envío de correo electrónico
 - Notificación vía telefónica (oficina)
 - Sólo si es crítico o en periodo vacacional y/o contingencia notificación al móvil.
 - Levantamiento de la incidencia bajo el esquema propio del responsable técnico y administrativo de infraestructura tecnológica que intervengan en la implementación y operación así como a “LA DGB”
- De la máquina virtual asignada por “LA DSSI” que soporta el “SIGB PLATAFORMA KOHA” a través del Centro de Datos, de conformidad con la Matriz para la Escalación de Reportes, de acuerdo con el siguiente orden:
 - Levantamiento de ticket al Sistema de Tickets del Centro de Datos <https://soporte.dc.unam.mx>
 - Envío de correo electrónico
 - Notificación vía telefónica (oficina)
 - Sólo si es crítico o en periodo vacacional y/o contingencia notificación al móvil.

c) Reportar cualquier incidencia de resolución de los DNS, de uno o varios elementos del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, mediante aviso al Centro de Atención a Usuarios, “EL CAU”, adscrito a la Dirección de Telecomunicaciones, “LA DT”, de conformidad con la



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”**



Matriz de Escalación de Reportes y los datos de atención de “EL CAU” que son los siguientes:

<http://www.ayuda.telecom.unam.mx/page3.html>

Centro de Información de la Red (Network Information Center) NIC-UNAM
Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación
UNAM, Circuito Exterior S/N, Ciudad Universitaria, Alcaldía Coyoacán, Cd Mx, CP.
04510
Teléfonos: (55)-56228874, 56228884
NIC UNAM (Correo principal): nic@unam.mx

- d) Reportar cualquier incidencia de operación del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, a los diferentes departamentos que conforman la Subdirección de Informática de la DGB, ”, de conformidad con la Matriz para la Escalación de Reportes, de acuerdo con el siguiente orden:
- Levantamiento de ticket al Sistema de Tickets de la Subdirección de Informática de la DGB <https://mesati.dgb.unam.mx/otrs/customer.pl>
 - Envío de correo electrónico
 - Notificación vía telefónica (oficina)
 - Sólo si es crítico o en periodo vacacional y/o contingencia notificación al móvil.

Subdirección de Informática
Nivel Piso 1 Ala Oriente
Edificio de Biblioteca Central
Circuito Interior s/n
Ciudad Universitaria,
Alcandía Coyoacán
C.P. 04510, México, Ciudad de México.
Teléfonos: (+52 55) 56 22 16 04 y (+52 55) 56 16 01 48



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



7. Vigencia

El presente instrumento tiene vigencia de un año y será modificado por mutuo consentimiento de las partes cuando así lo consideren necesario.

Leído y enteradas las partes de su contenido y alcances, lo firman por triplicado, en Ciudad Universitaria en la Ciudad de México, a día de mes de 2021.

POR “LA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA”

POR “LA DGBSDI”

Mtro. Edgar Otoniel Vargas Méndez

Responsable de Biblioteca

Instituto

de Investigaciones Bibliográficas.

Ing. Miguel Ángel Jiménez Bernal

Subdirector de Informática DGBSDI

Mtra. Ana Yuri Ramírez Molina

Jefa del Departamento de Informática y
Telecomunicaciones

Instituto

de Investigaciones Bibliográficas.

Ing. Arcadio Gamero Arenas

Jefe Departamento de Producción DGBSDI



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



Anexo 1

Glosario

- **Canales de comunicación**

Utilizar los canales de comunicación mencionados en el convenio, priorizando

- 1) Sistema de Tickets,
- 2) Uso de correo institucional,
- 3) Uso de llamadas a líneas telefónicas institucionales,
- 4) Y en casos críticos, uso de llamadas a móviles.

- **Datos personales**

Reunimos información de carácter no personal, como el tipo de explorador, sistema operativo y páginas web visitadas, con el objeto de contribuir a la administración de nuestros sitios web. Los datos que le solicitamos en los formularios de contacto o cualquier tipo de formulario colocado dentro de nuestros sitios web serán utilizados únicamente para poder establecer contacto, en relación con peticiones o comentarios.

Los datos que ingresen en cualquiera de los formularios dentro de los sitios web del “SIGB PLATAFORMA KOHA”, no serán difundidos, distribuidos o comercializados.

- **Datos personales sensibles**

Resguardar aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

- **Problema con la infraestructura**

Identificar y notificar cuando se identifique por cualquiera de las partes, alguna falla en el conjunto de software y hardware sobre el que se soportan los servicios.

Frente a un problema de rendimiento lo que se ha identificado como primera opción, es ampliar la memoria del disco duro virtual, realizar mejoras estructurales en la topología de red o en la carga de los servicios críticos, optimizar el servicio con una mejor configuración del software y estandarizar en todo caso, las operaciones que son constantes. Automatizados correctamente los procesos, aumentará tanto la productividad y seguridad.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS
DIGITALES DE INFORMACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ACUERDO DE NIVEL OPERACIÓN
DGBSDI-DEPENDENCIA
“SIGB PLATAFORMA KOHA”



- **Que se refiere a seguridad**

Para la administración de los servidores por parte de la DGBSDI y sólo aplicará la seguridad en el manejo de claves y contraseñas que se generan para el acceso a los mismos y/o aplicativos.

Para la administración por parte de la DSSI, usar como referencia el marco de trabajo de ciberseguridad del NIST, basándose en:

- Seguridad de la información
- Ciberseguridad
- Seguridad informáticaSeguridad a los activos y equipos
 - Seguridad perimetral
 - Ataques informáticos
 - Identificar virus por hackeo
 - Incidentes de seguridad