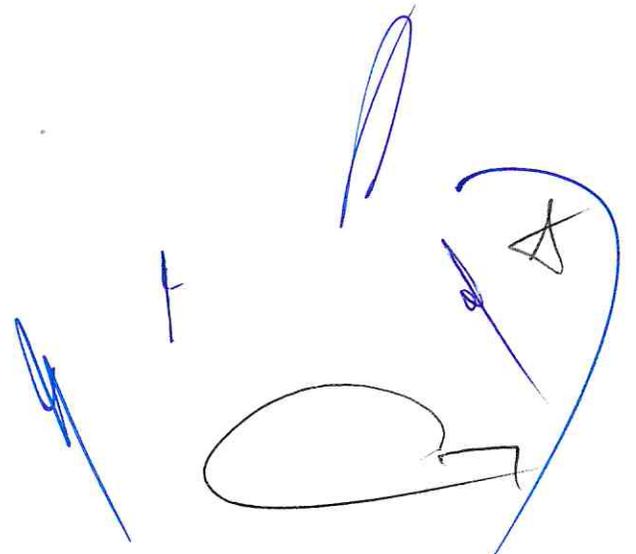


ANEXO 4

**NORMAS A LAS QUE DEBERÁN
SUJETARSE A LA PLANEACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN DE
LAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE
INFORMÁTICA DE LOS ORGANISMOS
OPERADORES Y UNIDADES
ADMINISTRATIVAS DE LA COMISIÓN.**



DE LOS SERVICIOS DE REDES Y TELECOMUNICACIONES DEL MANTENIMIENTO A LA RED INTERNA DE CAPA

Con la finalidad de mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la red interna de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, las diferentes áreas o sistemas operadores deberán realizar su solicitud por escrito o vía telefónica a la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, esta a su vez realizara el diagnóstico y evaluara las fallas que presente el equipo emitiendo un dictamen técnico el cual entregara al área solicitante.

El área solicitante requerirá a través de oficio, autorización a la Coordinación Administrativa y Financiera para la reparación, mantenimiento o sustitución del bien de que se trate, soportando su solicitud con el dictamen previamente emitido por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

DEL SOPORTE AL SERVICIO DE RED Y MANTENIMIENTO A SERVIDORES

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones proporcionará la asesoría necesaria para el correcto direccionamiento y asignación del recurso de Red, supervisará la adecuada operación de servidores y servicios de RED y mantendrá la correcta operación de los servicios de Telecomunicaciones Instalados. El soporte al servicio de Red se hará de manera presencial, telefónica o por correo electrónico, previa solicitud del área requirente.

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones no es responsable por el contenido de datos ni por el tráfico que en la Red circule. La responsabilidad recae directamente sobre el usuario que los utilice.

Nadie puede ver, copiar, alterar o destruir la información que reside en los servidores sin el consentimiento explícito de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

No se permite el uso de los servicios de la red cuando no cumplan con los quehaceres propios de la CAPA.

Las cuentas de ingreso a los sistemas y los recursos de cómputo son propiedad de la CAPA y se usarán exclusivamente para actividades relacionadas con la misma, las cuales son creadas y autorizadas por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

Todas las cuentas de acceso a los sistemas y recursos de las tecnologías de información son personales e intransferibles. Se permite su uso única y exclusivamente durante la vigencia de derechos del usuario.

El uso de analizadores de red es permitido única y exclusivamente por el personal de Informática, para monitorear la funcionalidad de la Red de la CAPA, contribuyendo a la consolidación del sistema de seguridad bajo las políticas y normatividades de la CAPA. No se permitirá el uso de analizadores para monitorear o censar redes ajenas a la CAPA y no se deberán realizar análisis de la Red de la CAPA desde equipos externos a la entidad.

Cuando se detecte un uso no aceptable, se cancelará la cuenta o se desconectará temporal o permanentemente al usuario o red involucrada dependiendo de la normatividad. La reconexión se hará en cuanto se considere que el uso no aceptable se ha suspendido.

Los servidores que proporcionen servicios a través de la RED e Internet deberán:

- Funcionar 24 horas del día los 365 días del año.
- Recibir mantenimiento preventivo máximo dos veces al año
- Recibir mantenimiento semestral que incluya depuración de bitácoras.
- Recibir mantenimiento anual que incluya la revisión de su configuración.
- Ser monitoreados por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones dentro de la Red de la CAPA.

DEL RESPALDO DE LA INFORMACION

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones tiene bajo su estricta responsabilidad salvaguardar la información de los servidores por lo que deberá ser respaldada de acuerdo a los siguientes criterios, como mínimo:

1. Diariamente, información crítica.
2. Semanalmente, los correos y los documentos web.
3. Mensualmente, configuración del servidor y bitácoras.
4. Los servicios institucionales hacia Internet sólo podrán proveerse a través de los servidores autorizados por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO

Con la finalidad de fomentar el uso responsable del papel, ahorro de recursos y dar una imagen institucional a los envíos de información de la CAPA, se establece como medio de envío de información oficial el correo electrónico.

No se aceptarán como direcciones electrónicas las cuentas personales de correo electrónico (gmail, hotmail, yahoo, etc.), por lo tanto, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones asignará cuentas institucionales (capa.gob.mx) a los usuarios para el uso de correo electrónico en los servidores que administra, previa solicitud por escrito o de manera económica. En caso de olvido de la contraseña por parte del usuario, podrá

apoyarse con el departamento de Redes y Telecomunicaciones para el cambio de contraseña.

El usuario será responsable de su cuenta de acceso al correo y password, así como de su uso y custodia. En consecuencia, todos y cada uno de los accesos a la red que se realicen a través de la cuenta de acceso al correo del cliente, se entenderán hechos válidamente por él.

El usuario de la cuenta de correo electrónico es estrictamente responsable de la administración de su buzón de correo electrónico, por lo que deberá tomar las medidas necesarias a fin de salvaguardar su información. La Dirección de Informática y Telecomunicaciones se libera de responsabilidad alguna por la pérdida de capacidad de recibir mensajes cuando el buzón del usuario alcance el límite máximo de su capacidad de almacenamiento.

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones no controlará ni editará el contenido del correo electrónico de los usuarios, a no ser que sea requerido por el usuario del correo electrónico salvo cuando medie alguna disposición legal en marcha o para proteger la integridad del Servicio y los intereses legítimos de CAPA. Por lo que todo usuario garantiza a la CAPA que no usará el servicio de correo contratado para cualquier propósito que sea ilegal o prohibido por estos términos, condiciones o demás estipulaciones.

DEL SOPORTE TÉCNICO A EQUIPO DE CÓMPUTO

Con la finalidad de mantener los equipos de cómputo en óptimas condiciones de uso, se realizan periódicamente mantenimientos preventivos calendarizados previo acuerdo con las áreas, direcciones y sistemas operadores.

Toda solicitud de mantenimiento preventivo o correctivo a los equipos de cómputo propiedad de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado deberán ser dirigidos a la Coordinación Administrativa y Financiera, quien autorizará el trabajo programado y el material requerido para su realización en su caso. Tratándose de los Organismos Operadores previo acuerdo y autorización de la Coordinación Administrativa y Financiera, se realiza la visita o se envía el equipo para su diagnóstico.

Realizado el diagnóstico del equipo, si este se encuentra en garantía se notifica al centro de servicio autorizado de la marca y se realiza el envío o se programa la visita del técnico externo, quien valida el diagnóstico y propone fecha de reparación.

Si el equipo no cuenta con garantía, y se tiene en existencia la pieza dañada o el daño es menor y se limita a instalación de software, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones realiza el trabajo de manera inmediata. Caso contrario, se elabora el reporte de la falla y se especifica la pieza, marca y modelo a adquirir para la reparación

del mismo, el usuario a su vez, deberá realizar la solicitud a la Coordinación Administrativa y Financiera soportado con el reporte o dictamen que emite la Dirección de Informática y Telecomunicaciones a efecto de llevar a cabo la reparación correspondiente.

DEL INVENTARIO DE EQUIPO DE COMPUTO

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones deberá llevar a cabo de manera semestral el inventario del equipo de cómputo instalado en las áreas y direcciones. En lo que respecta a los Organismos Operadores se apoyara en los responsables de las áreas de informática, que realizarán su inventario de manera local. La información se concentrará en el formato base establecido para el levantamiento del equipo de cómputo (PEICAPA01) el cual permitirá elaborar los programas de adquisición gradual o consolidada de equipo de cómputo.

DE LAS SOLICITUDES DE COMPRA QUE INVOLUCRAN EQUIPOS DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES

Antes de realizar una adquisición de programas de equipamiento informático, impresoras, unidades de respaldo, servidores, computadoras, equipo de radiocomunicación, redes, equipos de respaldo de energía eléctrica, sistemas operativos, software y antivirus, u otros semejantes, la Unidad de Informática y Telecomunicaciones deberá evaluar y proponer los modelos y marcas, según el tipo de uso, que existan en el mercado, evaluación que contendrá los mejores beneficios de rendimiento, garantía y calidad requeridas para la CAPA.

Posterior a la propuesta emitida por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, el Departamento de Compras Directas de la Dirección General deberá solicitar al Instituto Quintanarroense de Innovación y Tecnología del Estado la autorización de las especificaciones del bien de que se trate de adquirir. Una vez recibida dicha autorización, procede la adquisición del bien.

DE LA ELABORACION E IMPRESIÓN DE CREDENCIALES OFICIALES

Con el objetivo de mantener un padrón institucional debidamente identificado, ante las instituciones gubernamentales, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones realizará la foto credencialización de todo el personal, mediante proceso establecido por la Dirección de Recursos Humanos quien envía los datos necesarios para la integración, previo diseño autorizado por la Dirección General, integrados los datos personales, laborales y firmas de los trabajadores, se emiten las impresiones por áreas, direcciones y sistemas operadores,

así mismo se realizan las reposiciones o modificaciones de la información del contenido e imagen institucional.

DEL SOFTWARE Y LICENCIAS DE USO

Queda estrictamente prohibido el uso de Programas informáticos apócrifos con el objeto de prevenir oportunamente las posibles violaciones a los derechos de autor, y sanciones por parte de los fabricantes.

Para tales efectos, la Dirección de Informática y Telecomunicaciones deberá asegurarse de que sólo programas con licencia, estén instalados en las computadoras de la CAPA, y los titulares de las diversas áreas de la CAPA deberán colaborar para evitar el uso de programas sin licencia con el objeto de establecer un control sobre el uso de los programas informáticos que se instalan en los equipos de cómputo propiedad de la CAPA.

Los programas informáticos que se instalen en los equipos de cómputo de la CAPA, deberán contar con licencia, la cual deberá ser respetada por el usuario en los términos establecidos por el fabricante.

La Dirección de Informática a través del área de Servicios Informáticos levantará un censo anual de los programas informáticos por área, para verificar si se cuenta con las licencias, manuales y garantías correspondientes.

En el caso de que algún usuario instale y/o utilice programas comerciales, shareware, software libre, o cualquier otro tipo de programa, queda bajo su más estricta responsabilidad dar cumplimiento a las condiciones que se marcan por la ley y que están establecidas en el programa, por el fabricante.

Sólo la Dirección de Informática a través del área de Servicios Informáticos puede realizar copia o reproducción del software institucional original, perteneciente a la CAPA, con el objeto de proteger los discos originales, para proceder a su instalación.