



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Dirección de Cómputo Universitario



CASS

CENTRO DE ATENCIÓN A SISTEMAS Y SERVICIOS



Propósito:

Proveer a la UJAT de un punto de enlace sólido y calificado para dar un servicio y soporte profesional a la comunidad universitaria.

Alcances:

- Infraestructura de Redes y sus Servicios
- Operatividad de los Sistemas de Información



CASS Virtual:

[http:// www.cass.ujat.mx](http://www.cass.ujat.mx)

**EXT: 6698
6697
6696**

Manual de Usuario disponible en
CASS Virtual



¿Qué se entiende por de Soporte?

Soporte. (De soportar).

1. m. Apoyo o sostén.
2. m. Heráld. Cada una de las figuras que sostienen el escudo.
3. m. Quím. Sustancia inerte que en un proceso proporciona la adecuada superficie de contacto o fija alguno de sus reactivos.
4. m. Telec. Material en cuya superficie se registra información, como el papel, la cinta de vídeo o el disco compacto.

El Soporte, forma genérica de referirse al soporte de software y/o sistemas de información se caracteriza por:

- Es la ayuda que se presta a un usuario para apoyarlo en la búsqueda de la mejor solución a su problema de operación.
- El ámbito de acción tiene que ver con los procedimientos administrativos, la utilización de sistemas informáticos, la generación de resultados y el nivel de conocimientos. Se asume que aquí está inserta la infraestructura tecnológica.
- En general se puede decir que el soporte lo solicita un usuario cuando no obtiene o no sabe como lograr los resultados deseados.
- El requerimiento de soporte es casi siempre disparado por una situación negativa para el usuario.
- Está relacionado con la operación.

Por consiguiente, el Soporte es el apoyo o sostén que reciben los usuarios de parte del Área Informática para resolver los problemas de operación que se presentan con la utilización del software en la infraestructura de redes.

CASS es un equipo de trabajo, punto de contacto entre la comunidad universitaria y la Dirección de Cómputo Universitario y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dicha comunidad realice en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

Algunas de las categorías en las que podríamos agrupar sus funciones, son las siguientes:

- Servicios de Red
- Atención de Reportes
- Recomendaciones de uso
- Anuncios y/o Publicaciones
- Impresiones
- Otros

NOTA: Los procedimientos ya establecidos para atender peticiones que requieran oficios permanecen intactas. Ejemplo: Cambios y/o ajustes en las publicaciones en las páginas Web continuaran respaldándose con oficios dirigidos a la DCU.

Lineamientos de Operación del Centro de Atención a Sistemas y Servicios

- La comunidad universitaria puede solicitar soporte al CASS.
- El soporte de CASS es exclusivamente para solicitudes referentes al funcionamiento de la infraestructura de red y la disponibilidad de los sistemas en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- El usuario puede comunicarse con CASS vía telefónica o en el Centro Virtual www.cass.ujat.mx
- El usuario puede consultar telefónicamente el avance de sus servicios.
- El usuario que solicita un servicio debe estar relacionado apropiada y/o idealmente con el área donde se encuentre el inconveniente.
- El área de cómputo a la que se le asigna el servicio tiene el deber de informar el avance de los servicios y su escalamiento cuando axial lo consideré oportuno.

Registro de Incidentes en CASS

http://www.cass.ujat.mx/Default.aspx - Windows Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

http://www.cass.ujat.mx/Default.aspx

UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO
"Estudio en la duda, acción en la fe"

"Por la Universidad de Calidad"

CENTRO DE ATENCIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS

Teclée su Usuario y Password en los lugares indicados y haga clic en el botón Aceptar. El sistema verificará su autorización y en su caso le conducirá a la pantalla de registro.

Usuario:
Password:

Aceptar

En caso de que no pueda acceder marque a la Ext. 6696, 6697 o 6698 para pedir asistencia.

Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. Tel. (993) 358 1500

Mapa del sitio | Correo | Directorio | Contáctenos

UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO
"Estudio en la duda, acción en la fe"

"Por la Universidad de Calidad"

CENTRO DE ATENCIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS

Busquedas Alta de Oficio Seguimientos Asignaciones Salir

ASUNTOS O INCIDENTES

LUNES, 24 DE AGOSTO DE 2009

DATOS DEL USUARIO

OPERADOR: JOSE JESUS HERNANDEZ DE LA O RE: CENTRO DE ATENCIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS

ÁREA QUE ENVIA: RECTORIA RESPONSABLE:

* EMAIL: * EXTENSIÓN:

ÁREA A QUIEN VA

DEPARTAMENTO

OFICIO O REPORTE

EMAIL:

CASS automáticamente coloca el nombre del funcionario responsable, el correo y la extensión telefónica que corresponde al área seleccionada. Los 3 campos pueden cambiarse por los datos del usuario que solicita la atención.

ANEXAR ARCHIVOS ADJUNTOS

Examinar... Enviar

Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. Tel. (993) 358 1500

Mapa del sitio | Correo | Directorio | Contáctenos

UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO

"Por la Universidad de Calidad"

Selecciona el área de la Dirección de Computo que recibirá el ticket con la solicitud.
CASS desplegará más opciones para registrar detalles claves de la solicitud.

Marque con un clic para indicar que el ticket es urgente.

ÁREA A QUIEN VA DIRIGIDO

DEPARTAMENTO: REDES Y TELEFONIA PRIORIDAD ALTA

REPORTES

ASUNTO: ACCESO A RIJJAT

SE SOLICITA ACCESO A LA RIJJAT DESDE LOS SALONES 1 Y 2 DE LA LAGUNA

DESCRIPCIÓN:

En los cuadros de texto **Asunto** y **Descripción** debe indicar a detalle la descripción del problema, ubicación u otros aspectos que puedan facilitar al área de DCU la atención al área solicitante.

OFICIO O REPORTE CON COPIA A

EMAIL:

UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO

"Estudio en la duda, acción en la fe"

CENTRO DE ATENCIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS

Busquedas Alta de Oficio Seguimientos Asignaciones

ASUNTOS O INCIDENTES

LUNES, 24 DE AGOSTO DE 2009

DATOS DEL USUARIO

OPERADOR: JOSE JESUS HERNANDEZ DE LA O NOMBRE: CENTRO DE ATENCIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS

AREA QUE ENVIA: RECTORIA RESPONSANBLE:

* EMAIL: * EXTENSIÓN:

ÁREA A QUIEN VA DIRIGIDO

DEPARTAMENTO: SELECCIONE UN DEPARTAMENTO PRIORIDAD ALTA

OFICIO O REPORTE CON COPIA A

EMAIL:

ANEXAR ARCHIVOS ADJUNTOS

Haga clic en el botón **Enviar** cuando termine de indicar los detalles de la solicitud.

Puede agregar hasta 5 destinatarios de correo para 1 solo ticket tecléandolo. Haga clic con el Mouse en el botón **Agregar**.

Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Villahermosa, Tal

Historio | Contáctenos |

Directorio de la Dirección de Cómputo Universitario

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
M.T.I. Pedro Eduardo Azuara Arechederra Director	6036	direccion.ccu@ujat.mx
Dellanira Torres Calcano Secretaría Dirección	6037	

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
LI. Sergio Limón Landa Jefe del Departamento	6049	sergio.limon@ujat.mx

CÓMPUTO ADMINISTRATIVO

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
LIA. Jahicela Liévano Morales Jefe del Departamento	6059	jahicela.lievano@ujat.mx

CÓMPUTO ACADÉMICO

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
M.I.S. Jorge Omar Vázquez Romero Jefe del Departamento	6041	academico.ccu@ujat.mx

DESARROLLO DE SISTEMAS

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
LIA. Hildebrando Bocanegra Asencio Jefe del departamento	6057	hildebrando.bocanegra@ujat.mx

INFRAESTRUCTURA DE REDES y SERVIDORES

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
Ing. Humberto Zentella Falcón Jefe del Departamento	6044	redes@ujat.mx
Ing. Gonzalo Brown Ruiz Administrador de Servidores	6043	gonzalo.brown@ujat.mx

SOPORTE TÉCNICO

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
IIE. Nicolás Cruz Guzmán Jefe de departamento	6045	soporte.tecnico@ujat.mx

CENTRO DE ATENCIÓN A SISTEMAS Y SERVICIOS - CASS

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
MSI. José Jesús Hernández de la O Jefe de departamento	6696, 6697, 6698	jose.hernandez@ujat.mx

CENTRO DE CÓMPUTO CHONTALPA

Nombre	Extensión	Correo Electrónico
Lic. Edith del Angel de la Paz Jefe	6776, 3581571 (933)60016	computo.uch@ujat.mx

