



Acuerdo de Nivel de Servicio para Conexión de portátiles a la red física de cableado de la UPO.

CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES



Agosto de 2009
Versión 1.0

PROPIETARIO:

- CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

MISIÓN:

- Definición del acuerdo que regirá las condiciones de la conexión de ordenadores personales de PDI a la red física de cableado Ethernet de la Universidad Pablo de Olavide

CONTENIDO

- 0. Misión y Visión del CIC**
- 1. Definición**
- 2. Ámbito de trabajo**
- 3. Rendimiento, monitorización e informes.**
- 4. Incidencias del Servicio.**
- 5. Servicios Extraordinarios.**
- 6. Deberes y Responsabilidades.**
- 7. Garantías.**
- 8. Seguridad.**
- 9. Propiedad Intelectual e Información Confidencial.**
- 10. Finalización del Acuerdo.**
- 11. Términos Generales.**
- 12. Firmas del SLAs**
- 13. Glosario de términos**



0. MISIÓN Y VISIÓN del CIC

Misión del Centro de Informática y Comunicaciones:

El Centro de Informática y Comunicaciones depende del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Como misión tiene la planificación y gestión general de los sistemas automatizados de información y las comunicaciones, para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión; así como la difusión de la información de la comunidad universitaria poniendo a disposición de ésta sus instrumentos tecnológicos y bancos de datos informáticos.

Visión:

Alcanzar un modelo de gestión de servicios TIC con las mejores prácticas de ITIL, que adapte nuestros procesos a las necesidades y requerimientos de la sociedad, logrando la completa satisfacción de la comunidad universitaria de la UPO a través de la prestación de un servicio eficiente impulsando equipos de trabajos productivos, dinámicos y comprometidos con la misión del Centro de Informática y Comunicaciones. Todo ello con una búsqueda continua de la excelencia y compromiso con la calidad de los servicios TIC.

1. DEFINICIÓN

El uso extendido de ordenadores portátiles personales del Personal Docente e Investigador en sus labores docentes, requiere en ocasiones la conexión a la red Ethernet física del Campus, siempre que no sea operativa la conexión Wifi (imposibilidad física o necesidad justificada de acceso a determinados servicios no accesibles mediante esta conexión inalámbrica).

Este tipo de conexión física implica llevar a cabo una serie de actuaciones sobre el propio ordenador por parte del usuario, así como una serie de tareas responsabilidad del CIC, de modo que se garantice tanto el correcto funcionamiento del equipo dentro de la Universidad, como la seguridad de la propia Red al conectar equipamiento externo no gestionado por el CIC.

Este acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) define los términos y condiciones bajo las que el Centro de Informática y Comunicaciones (en adelante "CIC") proporciona el Servicio de conexión a la red de cableado Ethernet de la Universidad Pablo de Olavide (en adelante "el Servicio") a la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, (en adelante "UPO").

El objetivo es proporcionar unas bases y marco de entrega de servicios de calidad que cumplan con los requerimientos de la UPO.



1.1. Partes del acuerdo.

Este acuerdo se suscribe entre el Centro de Informática y Comunicaciones, y la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, (en adelante “UPO”), con la supervisión y el Visto Bueno de la Dirección de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, a través del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación. (en adelante VTIC).

1.3. Fecha de inicio.

El presente SLA se iniciará el 1 de julio de 2009

1.4. Duración del acuerdo.

Este acuerdo se establece por un periodo inicial de 12 meses, siendo renovado automáticamente al finalizar el mismo durante otros 12 meses, a menos que cualquiera de las partes notifique, antes de 180 días, la terminación del mismo.

1.5 Acuerdo de exclusividad.

Se entiende y aprueba que este Acuerdo garantiza al CIC derechos exclusivos de uso y manipulación del servicio; por su parte, la UPO podrá solicitar soporte a terceros de los servicios no contemplados en este acuerdo.

1.6. Definiciones.

“**Servicios estándares**”: Servicios que el CIC proporciona al Cliente basados en procedimientos definidos.

“**Servicios no estándares**”: Servicios que el CIC no proporcionará al Cliente, salvo acuerdo puntual.

2. Ámbito de trabajo

2.1. Servicios estándar.

La conexión de equipos externos a la red física de la Universidad pasa por cumplir una serie de requisitos previos a las tareas de configuración y conexionado:

- Identificación.
 - o Mediante petición de servicio, se comunicará al CIC la necesidad justificada de conexión a la red física.



- En esta petición habrán de incluirse una serie de datos relativos a la identificación del equipo a conectar: marca, modelo, número de serie, tipo de tarjeta de red (modelo/velocidad) y dirección MAC de la misma.
 - Se indicarán los datos personales (nombre y DNI) de toda aquella persona que vaya a tener acceso a este equipo estando conectado a la red, así como el tipo de relación con la UPO. En cualquier caso, será el usuario que realiza la petición de conexión el RESPONSABLE único de las consecuencias derivadas de esta conexión del PC a la red (pérdida de datos, inestabilidad de la red, degradación de los servicios, estado de las rosetas de conexión, etc.).
 - En la solicitud de servicio se indicará la ubicación del equipo (edificio, despacho, mesa) y si tiene intención de utilizar la misma roseta de conexión del equipo fijo que tuviera asignado.
- Sistema de protección antivirus.
- Siendo la propagación de virus y malware la principal causa de amenazas en un sistema en red, es imprescindible que el equipo a conectar disponga de un software antivirus actualizado y validado por el CIC.

Una vez satisfechos estos requisitos, se describen las tareas a realizar tanto por parte del CIC como del propio usuario.

- Tareas a realizar dentro del servicio, por parte del CIC:
- Facilitar software antivirus actualizado para la instalación en el equipo. Dado que esta tarea es previa a la conexión a la red, la instalación de este software habrá de llevarse a cabo en las dependencias del CIC.
 - Asignación de dirección IP para el equipo solicitado, dando de alta la misma en el servidor DNS de la Universidad.
 - Parcheo en armario de comunicaciones de toma de red que utilizara en el despacho del profesor solicitante.
 - Suministro de latiguillo de red para conectar equipo de usuario a toma de conexión de despacho.
 - Dar de alta dirección MAC de maquina para uso en algunos edificios puntuales en los equipos de conexión a la red (conmutadores)
- Tareas por parte del usuario:
- Debido a la incompatibilidad demostrada entre diferentes aplicaciones antivirus cuando están instaladas en un mismo equipo, el usuario puede optar por mantener su aplicación antivirus actual (siempre que este actualizada y haya sido revisada y validada por el CIC), o bien desinstalar la misma, de modo que pueda instalarse la que el CIC le proporcione.
 - En caso de disponer de un firewall personal en el equipo, habrá de configurar las reglas necesarias que puedan impedir el correcto funcionamiento dentro de la red.
 - Conexión del equipo a la toma de conexión (roseta) asignada, mediante el cable facilitado por el CIC.



Será de aplicación en estos equipos lo establecido en la Normativa de usos de los servicios y recursos informáticos y de comunicación (BUPO nº 5, de octubre de 2006, Página 7), a destacar los siguientes puntos:

Artículo 3. Obligaciones de los usuarios:

b) Atender las indicaciones del personal técnico sobre el empleo de servicios y recursos informáticos y de comunicación orientadas a garantizar su mejor funcionamiento y la seguridad del sistema.

Artículo 4. Responsabilidad por contenidos no institucionales.

La responsabilidad por los contenidos no institucionales que pudieran transmitirse a través de los servicios y recursos informáticos y de comunicación de la Universidad Pablo de Olavide es propia y personal de cada usuario.

Artículo 9. Condiciones generales de prestación de los servicios

2. Quedan expresamente excluidos los usos personales de los servicios y recursos informáticos y de comunicación ofertados por la Universidad para fines políticos, comerciales o con ánimo de lucro, así como los que atenten contra los derechos humanos.

2.2. Servicios no estándar.

Los servicios no estandar son todos aquellos que no pueden ser proporcionados por el CIC.

- El software antivirus corporativo está únicamente licenciado para los equipos utilizados en el campus, de modo que se puede instalar en los equipos personales que se conecten a la red del mismo, sin embargo, no puede entregarse al usuario para que lo instale en equipos personales que utilice en casa, aún siendo utilizados para tareas docentes o de investigación. En estos casos, el CIC buscarán alternativas de software libre.
- Resolución de problemas software o hardware que se presente el equipo previos a su conexión a la red, ni de aquellos derivados de un uso inadecuado de esta conexión.
- Debido a la incompatibilidad de determinado software con determinados sistemas antivirus (frecuentemente ocasionados por malas instalaciones, existencia de malware en el equipo y uso de software ilegal), en caso de que la instalación del sistema proporcionado por el CIC resulte infructuosa en el equipo del usuario, la actuación del CIC se limitará a desinstalar el software instalado, quedando la solicitud de conexión a red en suspenso, en tanto el usuario no resuelva los problemas de su equipo que provocan estas incompatibilidades.
- El uso de equipos personales en determinadas ubicaciones del campus, puede requerir la instalación de tomas de conexión eléctrica y rosetas de conexión a red, que no siempre pueden ser asumidas por el CIC. En estos casos, será el Departamento correspondiente,



mediante solicitud por parte del director del mismo, el que autorice y suma los gastos de instalación de las mismas.

2.3. Disponibilidad del servicio.

Se garantiza una fiabilidad respecto a la correcta instalación/configuración de los elementos solicitados de un 80%.

El tiempo de respuesta a una petición será de 96 horas.

No se establece un valor de fiabilidad ni tiempo de respuesta para servicios no estándar.

2.4. Lugar de entrega del servicio.

Los servicios especificados en este SLA serán proporcionados a la comunidad de la UPO en el horario y lugar de entrega indicados a continuación:

Lugar de entrega del servicio:

Exclusivamente en el Campus de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, preferiblemente en las dependencias del Centro de Informática y Comunicaciones.

2.5. Modificaciones de los servicios.

Cualquiera de las partes podrá proponer modificaciones en el ámbito, naturaleza, disponibilidad, tiempos de respuesta, etc.

De mutuo acuerdo, las partes deberán aprobar los cambios propuestos, incluyendo los gastos que se deriven de estos.

Todos los cambios estarán sujetos al siguiente procedimiento de control establecido por las partes:

- Prueba en grupo reducido y controlado de usuarios.
- Documentación y certificación de los procedimientos utilizados.
- Aprobación por ambas partes de las modificaciones propuestas.

3. Rendimiento, monitorización e informes.



3.1. Cambios en el personal clave.

No es necesario definir específicamente el personal clave de este Acuerdo, pero el CIC notificará a la UPO los cambios de personal que puedan afectar directamente al servicio.

3.2. Monitorización del servicio.

Cada uno de los servicios del Acuerdo será monitorizado mediante la aplicación de Gestión de Incidencias u otras herramientas que podrán utilizarse.

3.3. Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.

Los servicios del acuerdo serán evaluados con los siguientes patrones:

| Métrica | Objetivo |
|--|---|
| Tiempo de Respuesta | - 48 horas de respuesta para incidencias no prioritarias - 24 horas laborables para incidencias prioritarias del enlace |
| Tiempo de resolución | - 120 horas para incidencias no prioritarias estándar - 72 horas laborables para incidencias prioritarias del enlace - No se establece tiempo de resolución para incidencias de servicios no estándar |
| Eficacia resolutive - servicio | > 90% |
| Eficacia resolutive – primera atención | > 20% |
| | |

3.4. Informes del nivel de servicio.

Los informes de los niveles de servicio serán proporcionados al VTIC mensualmente, mediante mail. Incluirán el rendimiento de cada uno de los servicios en relación a los objetivos acordados.



3.5. Reuniones de revisión del servicio.

Las reuniones de revisión del servicio con el VTIC serán anuales y se tratarán, si procede, los siguientes puntos:

- Niveles de rendimiento del servicio.
- Temas de equipamiento
- Temas administrativos.
- Cuestiones de seguridad.
- Propuestas de modificaciones.

4. Incidencias del Servicio.

4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario

El CIC proporcionará soporte del servicio a la UPO en los siguientes intervalos horarios, en niveles 1 y 2 de soporte:

Centro de Servicio al Usuario: de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

Asistencia in-situ: de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

Asistencia remota: de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

Asistencia en la residencia: puntualmente cuando la incidencia así lo requiera.

4.2 Definición de incidencias.

Se establece la siguiente prioridad en la solicitud e incidencias derivadas, en base a la urgencia-impacto (menor peso) y perfil del usuario (mayor peso).

| Estado del servicio | Urgencia | Impacto |
|---|---|--|
| Fallo General. Imposibilidad de trabajar en el puesto de trabajo. | Alta. Servicios de gran demanda. | Alto. Impacto considerable en la organización. Elevado número de usuarios afectados. |
| Imposibilidad de acceso al correo electrónico o uso de aplicaciones de ofimática. | Media. Servicios con una demanda moderada.. | Medio. Impacto significativo en la organización. |
| Imposibilidad de acceso | Baja. Servicios con escaso | Bajo. Impacto mínimo en la |



| | | |
|-----------------|------|---|
| a servicios Web | uso. | organización. Muy pocos usuarios afectados. |
|-----------------|------|---|

Valores de Urgencia e Impacto:

Alto: 1

Medio: 2

Bajo: 3-4-5

| Perfil de usuario | Posibles Niveles de prioridad |
|--|-------------------------------|
| Equipo de Gobierno | 1 |
| Decano / Director de Escuela Director de Departamento Jefe de Servicio PAS | 1 – 2 |
| PDI PAS | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |

| Prioridad | Impacto Alto | Impacto Medio | Impacto Bajo |
|-----------------------|--------------|---------------|--------------|
| Urgencia Alta | 1 | 2 | 3 |
| Urgencia Media | 2 | 3 | 4 |
| Urgencia Baja | 3 | 4 | 5 |

Para el tipo de solicitudes incluidas en el presente SLA, por defecto aplicara un impacto y urgencia bajo y únicamente en casos excepcionales se les asignara una urgencia alta (estudiando caso individualmente mediante las solicitudes de servicio)

4.3 Escalado de incidencias.

Con objeto de garantizar que la UPO reciba un soporte adecuado a las incidencias derivadas del servicio, se establecen tres niveles de escalado:

Nivel 1: Proporcionado por el Centro de Servicios al Usuario

Nivel 2: Proporcionado por el Centro de Servicios al Usuario y personal del Centro de Informática y Comunicaciones.

Nivel 3: Proporcionado por personal del Centro de Informática y Comunicaciones.

El procedimiento de escalado establece que todas las incidencias se inician en el Nivel 1, pasando al Nivel 2 o Nivel 3 en función de la prioridad del problema.



5. Servicios Extraordinarios.

5.1. Honorarios.

No aplican para el presente SLA.

En caso de requerirse cualquier actuación sobre el equipamiento de los usuarios, estos de harán cargo de su contratación con el proveedor que lo deseen y la gestión de cualquier incidencia que se generen sobre los equipos.

Por parte del CIC únicamente se facilitaran las empresas que trabajen habitualmente a la Universidad por si el usuario esta interesado en realizar el servicio a través de estas. No siendo el CIC responsable en ningún caso de la actuación de dichas empresas.

5.2. Términos de facturación.

No aplican para el presente SLA.

En todo caso dicha gestión corresponderá al usuario o Departamento / Área correspondiente del Usuario que haya solicitado los servicios.

6. Deberes y Responsabilidades.

6.1. Gestión y autorización de cargos.

No aplican para el presente SLA.

La dirección del Departamento/Área/Centro se compromete a gestionar los pagos derivados del servicio con la mayor prontitud.

6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.

La UPO debe garantizar que el CIC tenga acceso al personal, espacios, sistemas que sean necesarias para proporcionar el servicio.

6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.

El VTIC se asegurará de que el personal que trabaje en tareas o con sistemas especializados haya recibido la suficiente formación y están debidamente cualificados para asegurar la seguridad del personal y de los sistemas.

6.4. Información y Autorizaciones.



El CIC deberá responder con celeridad a cualquier petición de información, autorizaciones, directivas y decisiones que deban ser tomadas para poder mantener el rendimiento de los servicios.

7. Garantías.

7.1 Calidad del servicio.

El CIC garantiza que todas las tareas se realizarán en base a los estándares de calidad aplicables en cada situación.

Si la UPO considera que no se mantiene un nivel de calidad adecuado, lo comunicará al CIC para que tome de forma urgente las medidas correctoras necesarias.

7.2. Exclusiones.

El CIC no se hace responsable de las posibles infracciones en materia de copyright, derechos de autor, patentes, etc. que los usuarios puedan cometer en el uso del servicio.

El CIC se reserva el derecho de eliminar cualquier contenido que infrinja las leyes y normativas establecidas.

El CIC no garantiza la calidad del servicio si el usuario no cumple con los requerimientos mínimos de acceso al mismo.

7.3. Fuerza mayor.

Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de este acuerdo respecto al funcionamiento de los servicios debido a motivos más allá de su control razonable, incluyendo actos de la guerra, terremotos, inundaciones, sabotajes, etc. siempre que las partes se informen debidamente.

8. Seguridad.

8.1. Acceso físico.

La UPO asegura que el CIC y sus empleados tienen una razonable autoridad, y que podrán acceder a las dependencias y equipamientos necesarios para cumplir con Servicios de este acuerdo.

8.2 Acceso Lógico.

La UPO asegura que el CIC y sus empleados tienen una razonable autoridad, y que podrán acceder al software y sistemas necesarios para cumplir con Servicios de este acuerdo.



8.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.

El CIC garantiza que acatará las políticas establecidas por el VTIC. Este mantendrá informado al CIC de los cambios que se produzcan en estas políticas.

8.4. Medidas de seguridad de datos e información.

El CIC gestionará la información con suficientes medidas para restringir el acceso no autorizado a la misma.

El CIC tomará las medidas necesarias para que su personal sea consciente de los riesgos e implicaciones del manejo de los datos e información.

8.5. Recuperación de desastres.

El CIC mantiene contratos de mantenimiento con empresas suministradoras de equipamiento de red para que en caso de desastre el impacto sea el mínimo posible.

9. Propiedad Intelectual e Información Confidencial.

9.1. Derechos de propiedad intelectual.

Las partes acuerdan el reconocimiento de los derechos de propiedad intelectual, estén registrados o no, de toda la información a la que se tenga acceso como resultado de la utilización o provisión del servicio.

9.2. Confidencialidad.

Ambas partes acuerdan no publicitar o utilizar para beneficio propio, aquella información que pueda ser considerada confidencial.

9.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.

Tras la finalización del acuerdo, el CIC se compromete a devolver o destruir toda la información, datos y registros derivados de la provisión del servicio a la UPO.

10. Finalización del Acuerdo.



10.1. Finalización en los términos acordados.

Según lo establecido en la “Fecha inicio” y “Duración del acuerdo”, este se prorroga indefinidamente hasta que las partes acuerden la finalización del mismo.

10.2. Finalización por interés de una de las partes.

Cualquiera de las partes puede dar por concluido el acuerdo previo aviso por escrito 180 días antes de hacer efectiva la terminación, siempre bajo supervisión del VTIC.

11. Términos Generales.

11.1. Notificaciones.

La documentación resultante de este Acuerdo ha de ser enviados o publicados en los siguientes términos:

- Informes: Publicados en Web. (www.upo.es/cic).
- Normativas y reglamentos: publicados en Web. (www.upo.es/cic).
- Avisos de interrupción de servicio: publicados en Web (www.upo.es/cic) y aviso por correo a usuarios afectados

11.2. Transferencia.

Ninguna de las partes podrá asignar o transferir los servicios y tareas definidas en los términos de este acuerdo sin el consentimiento expreso de la otra parte.

11.3. Cambios al Acuerdo.

Los cambios a este acuerdo deben ser acordados por escrito entre las personas autorizada por el VTIC y el CIC.

12. Firmas del SLAs



Los representantes autorizados de las partes aprueban la ejecución de este Acuerdo de Nivel de Servicio.

Por el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Por el Centro de Informática y Comunicaciones:

Nombre:

Cargo:

Fecha:

13. Glosario.

CIC: Centro de Informática y Comunicaciones, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

MAC: Médium Access Control

SLA: Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)

UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

UPONET: Red de datos y telefonía de la UPO.

VTIC: Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.