

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



Acuerdo de Nivel de Servicio

**CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**



**Acuerdo de Nivel de Servicio de Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios (CSU) del CIC**

**VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**



## Indice

HOJA DE CONTROL .....	4
0. MISIÓN Y VISIÓN del CIC .....	5
1. DEFINICIÓN.....	5
1.1 Partes del acuerdo.....	5
1.2 Fecha de inicio. ....	6
1.3 Duración del acuerdo. ....	6
1.4 Acuerdo de exclusividad. ....	6
1.5 Definiciones. ....	6
2 Ámbito de trabajo .....	6
2.1 Servicios estándar.....	6
2.2 Servicios no estándar.....	8
2.3 Disponibilidad del servicio.....	8
2.4 Lugar de entrega del servicio. ....	8
2.5 Modificaciones de los servicios. ....	9
3 Rendimiento, monitorización e informes. ....	9
3.1 Cambios en el personal clave.....	9
3.2 Monitorización del servicio.....	9
3.3 Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.....	9
3.4 Informes del nivel de servicio.....	10
3.5 Reuniones de revisión del servicio.....	10
4 Incidencias del Servicio.....	10
4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario.....	10
4.2 Definición de incidencias.....	11
4.3 Escalado de incidencias. ....	12
5 Servicios Extraordinarios. ....	12
5.1 Honorarios.....	12
5.2 Términos de facturación.....	12
6 Deberes y Responsabilidades. ....	12
6.1. Gestión y autorización de cargos.....	13
6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos. ....	13
6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.....	13
6.4. Información y Autorizaciones.....	13
7 Garantías.....	13
7.1 Calidad del servicio.....	13
7.2 Exclusiones.....	13
7.3 Fuerza mayor.....	13
8 Seguridad.....	14
8.1. Acceso físico.....	14
8.2 Acceso Lógico. ....	14
8.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.....	14
8.4. Medidas de seguridad de datos e información.....	14
8.5. Procedimiento de emergencia.....	14
9 Propiedad Intelectual e Información Confidencial.....	14



9.1. Derechos de propiedad intelectual.....	14
9.2. Confidencialidad.....	15
9.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.....	15
10 Finalización del Acuerdo.....	15
10.1. Finalización en los términos acordados.....	15
10.2. Finalización por interés de una de las partes.....	15
11 Términos Generales.....	15
11.1. Notificaciones.....	15
11.2. Transferencia.....	16
11.3. Cambios al Acuerdo.....	16
12 Firmas del SLAs.....	16
13 Glosario.....	16



## HOJA DE CONTROL

<b>Título</b>	Acuerdo de Nivel de Servicio		
<b>Entregable</b>	Acuerdo de Nivel de Servicio de Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios (CSU) del CIC		
<b>Nombre del Fichero</b>	SLA_CIC-13.SLA_CentroDeServicioAlUsuario.doc		
<b>Autor</b>	OSE		
<b>Versión/Edición</b>	v01r04	<b>Fecha Versión</b>	8/02/2010
<b>Aprobado por</b>	Comisión de garantía interna de calidad y planificación	<b>Fecha Aprobación</b>	03/02/2010

### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>
Coordinadores y dirección del CIC		CIC



## 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 Centro de Servicio al Usuario tiene como principal objetivo atender, centralizar y gestionar las peticiones de servicio que los usuarios de la Universidad Pablo de Olavide realizan al Centro de Informática y Comunicaciones.

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 Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios al Usuario” (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 VRTIC).

## **1.2 Fecha de inicio.**

El presente SLA se iniciará el 1 de marzo de 2011

## **1.3 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 de éste.

## **1.4 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.

## **1.5 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.**

Asistencia de Nivel 1:

- Atender las peticiones, consultas e incidencias entrantes. La recepción de las mismas puede ser telefónica, presencial, por correo electrónico o mediante formulario web.
- Registrar y gestionar las solicitudes mediante la herramienta implementada.
- Ofrecer soporte de primer y segundo nivel.
- Realizar un diagnóstico inicial y realizar el escalado que en base a este se considere necesario.
- Gestionar la resolución de peticiones, tanto si son resueltas por el propio personal del Centro de Servicio como si es el personal del CIC o personal de empresas externas.
- Realizar el cierre de incidencias, aplicando las medidas de control de calidad mediante encuestas de evaluación solicitadas al usuario.

Asistencia de Nivel 2:



- Resolución de incidencias del hardware incluido en el puesto de usuario y gestionado por el CIC.
- Instalación de equipamiento informático gestionado por el CIC.
- Reparación de equipamiento informático gestionado por el CIC.
- Resolución de incidencias del software base incluido en el puesto de usuario.
- Instalación, configuración y consultas sobre el uso genérico de software base.
- Soporte a diferentes sistemas operativos.
- Instalaciones y traslados de hardware y software.
- Asistencia técnica y resolución de problemas hardware y software.
- Gestión de inventario.
- Conexión a red de datos y telefonía.
- Gestión / resolución de incidencias asociadas a la Red de Datos y Telefonía.
- Actualización de documentación de asignación de cableado.
- Mantenimiento preventivo de las infraestructuras de red LAN y Telefonía.
- Revisión diaria del correcto encendido y funcionamiento de los PCs de las aulas de informática.
- Gestión de las incidencias detectadas por los usuarios del servicio.
- Revisión de mantenimiento semanales.
- Actualización mensual del software de las aulas de informática, acceso libre y biblioteca mediante la creación de la imagen correspondiente para cada tipo de PC.
- Instalaciones excepcionales de aplicaciones y equipamiento bajo demanda.
- Actuaciones sobre servidores de las aulas de informática para resolución de problemas detectados.
- Colaboración en la Asistencia Técnica y Atención a los usuarios de las Aulas de Acceso Libre.
- Preparación de las salas multimedia para la hora de los eventos.
- Asistencia en los eventos.
- Revisión periódica de las salas multimedia y detección de incidencias hardware/software.
- Revisiones de mantenimiento semanales de las salas multimedia.
- Gestión de copias del material grabado en las salas.

#### Área de Gestión del Servicio.

- Verificar y asegurar el cumplimiento de la calidad del servicio mediante el control de incidencias abiertas, control del tiempo de respuesta y tiempo de resolución, seguimiento de la resolución de incidencias, seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio y de los requerimientos establecidos.
- Detección de comportamientos anómalos.
- Comunicación al grupo de control y seguimiento de incidencias problemáticas, en las que se analizará la situación y tomarán decisiones conjuntas o escalar a un nivel superior para su resolución.
- Realizar periódicamente encuestas de satisfacción que permitan una evaluación de la calidad.
- Gestionar la evolución del servicio.
- Planificación de los cambios necesarios y adaptación en caso de necesidad de la organización del servicio.



- Gestionar los recursos humanos que forman el grupo de trabajo.
- Enlace entre Osiatis y la Universidad.
- Formar parte del grupo de control y seguimiento.
- Coordinación con otras áreas del CIC responsables de servicios ofrecidos a los usuarios y que pueden afectar al Servicio de Soporte.
- Realizar informes de seguimiento del servicio.

Se entiende por equipamiento informático “gestionado por el CIC”, todo aquel equipamiento informático que haya sido adquirido a través de este Centro, o aquel que, aun habiendo sido adquirido directamente por los Departamentos, Centros o Grupos de Investigación, esté homologado por el CIC (incluido en el catálogo hardware).

## **2.2 Servicios no estándar.**

Todo servicio no especificado en el punto anterior se considera no estándar y por tanto no puede realizarse.

El soporte hardware y software del equipamiento no homologado será en todo caso bastante restringido.

En determinados casos, algunos servicios suponen un coste, y si bien existe una bolsa de horas de trabajo anuales para este tipo de servicios (mientras no se supere el número establecido), es posible que deba ser asumido por el Departamento o Centro correspondiente..

## **2.3 Disponibilidad del servicio.**

Disponibilidad en dependencias de la UPO

Ventanilla >98% en horario de servicio

Telefónica >97% llamadas atendidas frente a recibidas

Disponibilidad en periodo no lectivo

Teléfono de guardia > 80%

Se garantiza una fiabilidad respecto a la correcta instalación/configuración de los elementos solicitados de un 90%. (% de peticiones cerradas sin reabrir)

El tiempo de respuesta a una petición será de 72 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:



En el Campus de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y en la Residencia Flora Tristán, 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 equipos del CIC.
- 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	<ul style="list-style-type: none"><li>- 48 horas laborales de respuesta para incidencias no prioritarias</li><li>- 24 horas laborables para incidencias prioritarias del enlace</li></ul>



Tiempo de resolución	- 120 horas laborales para incidencias no prioritarias estándar - 72 horas laborales para incidencias prioritarias del enlace - No se establece tiempo de resolución para incidencias de servicios no estándar
Eficacia resolutive – servicio Porcentaje de solicitudes resueltas en un tiempo igual o inferior a 72 horas naturales	> 95%
Eficacia resolutive – primera llamada Porcentaje de solicitudes resueltas en primera llamada respecto al total	> 20%

### 3.4 Informes del nivel de servicio.

Los informes de los niveles de servicio serán proporcionados al VRTIC 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 VRTIC 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 a servicios Web	Baja. Servicios con escaso uso.	Bajo. Impacto mínimo en la 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



<b>Urgencia Media</b>	2	3	4
<b>Urgencia Baja</b>	3	4	5

#### **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.**

Determinados servicios no estándar pueden llevar asociado un coste imputable a los usuarios, debido a la contratación de empresas externas que soporten dichos servicios no estándar, según se establece en este apartado, o debido al empleo de tiempo extra para gestión de problemas derivados de estos servicios no estándar.

La realización de estos servicios ha de ser autorizada previamente por el responsable del usuario que los solicita, autorizando a su vez el presupuesto económico de honorarios presentado por la empresa externa al CIC.

### **5.2 Términos de facturación.**

Los cargos derivados de servicios no estándar según establecido en el punto anterior, serán cargados al Departamento o Área correspondiente del Usuario que haya solicitado los servicios.

## **6 Deberes y Responsabilidades.**



### **6.1. Gestión y autorización de cargos.**

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 VRTIC 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 VRTIC. 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. Procedimiento de emergencia.**

En caso de emergencia se recurrirá al plan de continuidad del servicio.

Los responsables ante emergencias en el servicio son: Jefe de Soporte y Gestión de incidencias, Coordinador de Operación, Soporte y Equipamiento y Jefe de gestión de problemas.

## **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 VRTIC.

# **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](http://www.upo.es/cic)).
- Normativas y reglamentos: publicados en Web. ([www.upo.es/cic](http://www.upo.es/cic)).



- Avisos de interrupción de servicio: publicados en Web ([www.upo.es/cic](http://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 VRTIC 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.

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