

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



Servicio de Gestión de Identidades



Acuerdo de Nivel de servicio del Servicio de Gestión de Identidades

PROPIETARIO DEL DOCUMENTO:

- CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CONTENIDO

HOJA DE CONTROL.	4
Generalidades	5
1. Definiciones	5
1.1. Partes del acuerdo.	5
1.2. Fecha de inicio.	5
1.3. Revisiones 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.	7
2.3. Disponibilidad del servicio.	7
2.4. Lugar de entrega del servicio.	8
2.5. Modificaciones de los servicios.	8
3. Rendimiento, Monitorización e Informes	8
3.1. Cambios en el personal clave.	8
3.2. Monitorización del servicio.	8
3.3. Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.	9
3.4. Informes del nivel de servicio.	9
3.5. Reuniones de revisión del servicio.	9
4. Incidencias del Servicio	10
4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario	10
4.2. Definición de incidencias.	10
4.3. Escalado de incidencias.	11
5. Servicios extraordinarios	11
5.1. Honorarios.	11
5.2. Términos de facturación.	12
6. Deberes y Responsabilidades	12
6.1. Gestión y autorización de cargos.	12
6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.	12
6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.	12

6.4. Información y Autorizaciones.	12
7. Garantías	12
7.1 Calidad del servicio.	12
7.2. Exclusiones.	12
7.3. Fuerza mayor.	13
8. Seguridad	13
8.1. Acceso físico.	13
8.2 Acceso Lógico.	13
8.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.	13
8.4. Medidas de seguridad de datos e información.	13
8.5. Procedimiento de emergencia.	13
9. Propiedad Intelectual e Información Confidencial	14
9.1. Derechos de propiedad intelectual.	14
9.2. Confidencialidad.	14
9.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.	14
10. Finalización del Acuerdo	14
10.1. Finalización en los términos acordados.	14
10.2. Finalización por interés de una de las partes.	14
11. Términos Generales	14
11.1. Notificaciones.	14
11.2. Transferencia.	15
11.3. Cambios al Acuerdo.	15
12. Firmas del SLA	15
13. Glosario	15



HOJA DE CONTROL.

Título	Servicio de Gestión de Identidades		
Entregable	Acuerdo de Nivel de Servicio del Servicio de Gestión de Identidades		
Nombre del Fichero	SLA_CIC-10_ServicioGestionIdentidades.doc		
Autor	CIC		
Versión/Edición	v02r01	Fecha Versión	11/01/2011
Aprobado por	Comisión de garantía interna de calidad y planificación.	Fecha Aprobación	20/01/2011

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de garantía interna de calidad y planificación.		CIC



Generalidades

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 Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (en adelante 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. Definiciones

La UPO, cuenta con un Servicio de Gestión de Identidades que es el responsable del ciclo de vida de las identidades electrónicas de las personas que tienen un vínculo con la misma, así como los permisos de acceso a numerosas aplicaciones. Esta identidad es única por cada persona y con ella se podrá tener acceso a los servicios electrónicos ofrecidos por el Centro de Informática.

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 Gestión de Identidades" (en adelante "el Servicio") a la Comunidad Universitaria de la 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 CIC y la Comunidad Universitaria de la UPO, con la supervisión y el Visto Bueno de la Dirección de la UPO, 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 11 de enero de 2011.

1.3. Revisiones 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.

Este acuerdo se revisará, al menos una vez al año.

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.

Listado, descripción y especificación de servicios estándar:

Cuentas personales: Se crean de oficio, tras la firma del contrato o comienzo de la relación del usuario final con la UPO.

La ruptura del vínculo que une a la UPO y al usuario final supone la destrucción de la cuenta o cuentas de dicho usuario. El CIC avisará al usuario de la próxima clausura del servicio y dará un plazo prudente para la retirada de la información. Cualquier modificación en el plazo de conservación de la cuenta deberá ser aprobado por el Responsable Académico del CIC.

Para PAS y Alumnos:

El literal “usuario” se construye utilizando los siguientes criterios:

- primera inicial del nombre
- primera inicial del segundo nombre (si el nombre es compuesto)
- tres primeras letras del primer apellido
- tres primeras letras del segundo apellido



Los caracteres con tilde son sustituidos por el mismo carácter sin tilde. El carácter ñ es sustituido por la letra n. No se consideran enlaces (ej: María del Valle, no se considera el enlace “del”).

Si dos o más personas tienen el mismo identificador de usuario se añadirá a la segunda persona y siguientes un dígito diferenciador: 2, 3, 4, etc... El resto de conflictos que no son resueltos por las reglas anteriores son resueltos a criterio propio, por el CIC.

En caso de combinaciones que resulten en palabras malsonantes el usuario podrá solicitar el cambio de identificador de usuario.

Para PDI:

A los docentes se les asignará un usuario basado en las reglas anteriores pero se le ofrece la posibilidad de modificarlo por otro basado en su nombre y apellidos que no contenga más de 12 caracteres ni contenga el carácter ñ ni signos.

Para todos los usuarios, dependiendo del tipo que sea, se le proveerán los atributos necesarios para el debido acceso a los servicios que le correspondan.

2.2. Servicios no estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios no estándar.

Las cuentas personales que no respondan a los dos criterios anteriores se crearán si dicha creación está avalada por un funcionario de la Universidad y tiene el visto bueno del Responsable académico del CIC.

2.3. Disponibilidad del servicio.

La disponibilidad de acceso al Servicio de Gestión de Identidades se entiende como el tiempo que el Servicio está accesible por parte de los usuarios para su utilización, tanto desde dentro como desde fuera de la red de la UPO. El Servicio de Gestión de Identidades estará disponible 24 x 7.

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 48 horas.

Este servicio podrá realizar dos paradas programadas anuales para realizar actualizaciones, con una duración de 24 horas cada una

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:

Los usuarios podrán acceder a este servicio tanto desde la red de la UPO como desde el exterior. Normalmente son las aplicaciones directamente las que se conectan con este servicio para ofrecer al usuario la posibilidad de identificación y privilegios de acceso a las mismas.

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.

Este documento se integra en el proceso de gestión de cambios en lo referente a las modificaciones del presente SLA

Existe un procedimiento de Quejas y Sugerencias, al cual se remite en caso de que se realicen.

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 VRTIC anualmente, 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.

Teléfono de contacto: 954 977903.

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 un servicio de baja demanda.	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
Urgencia Media	2	3	4
Urgencia Baja	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 esté debidamente cualificado 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 de Gestión de Identidad son: Responsable de Gestión de Identidades, Coordinador de Aplicaciones y Sistemas, el Jefe del Servicio de Aplicaciones Transversales y Grandes Sistemas y el Director del CIC.



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 enviada o publicada 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 VRTIC y el CIC.

12. Firmas del SLA

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.

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

UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

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