



## Gestión de Nivel de Servicio

### Acuerdo de Nivel de Servicio del Aula Virtual



**CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (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.....	6
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 .....	7
2.1 Servicios estándar.....	7
2.2 Servicios no estándar.....	8
2.3 Disponibilidad del servicio.....	9
2.4 Lugar de entrega del servicio. ....	9
2.5 Modificaciones de los servicios. ....	10
3 Rendimiento, monitorización e informes. ....	10
3.1 Cambios en el personal clave.....	10
3.2 Monitorización del servicio.....	10
3.3 Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.....	11
3.4 Informes del nivel de servicio.....	11
3.5 Reuniones de revisión del servicio.....	11
4 Incidencias del Servicio.....	11
4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario.....	11
4.2 Definición de incidencias.....	12
4.3 Escalado de incidencias. ....	13
5 Servicios Extraordinarios. ....	13
5.1 Honorarios.....	13
5.2 Términos de facturación.....	13
6 Deberes y Responsabilidades. ....	14
6.1. Gestión y autorización de cargos.....	14
6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos. ....	14
6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.....	14
6.4. Información y Autorizaciones.....	14
7 Garantías.....	14
7.1 Calidad del servicio.....	14
7.2 Exclusiones.....	14
7.3 Fuerza mayor.....	15
8 Seguridad.....	15
8.1. Acceso físico.....	15
8.2 Acceso Lógico. ....	15
8.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.....	15
8.4. Medidas de seguridad de datos e información.....	15
8.5. Procedimiento de emergencia.....	15
9 Propiedad Intelectual e Información Confidencial.....	16



9.1. Derechos de propiedad intelectual.....	16
9.2. Confidencialidad.....	16
9.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.....	16
10 Finalización del Acuerdo.....	16
10.1. Finalización en los términos acordados.....	16
10.2. Finalización por interés de una de las partes.....	16
11 Términos Generales.....	17
11.1. Notificaciones.....	17
11.2. Transferencia.....	17
11.3. Cambios al Acuerdo.....	17
12 Firmas del SLAs.....	17
13 Glosario.....	18



## HOJA DE CONTROL

<b>Título</b>	Gestión de Nivel de Servicio		
<b>Entregable</b>	Acuerdo de Nivel de Servicio del Aula Virtual		
<b>Nombre del Fichero</b>	SLA_CIC-12.2v2.doc		
<b>Autor</b>	ATIA		
<b>Versión/Edición</b>	v02r01	<b>Fecha Versión</b>	11/01/2011
<b>Aprobado por</b>	Comisión de garantía interna de calidad y panificación	<b>Fecha Aprobación</b>	20/01/2011

### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>
Comisión de garantía interna de calidad y panificación		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

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, cuenta con un Aula Virtual, que está integrada por la plataforma de docencia virtual, Blackboard Learning System Enterprise WebCT CE y las herramientas colaborativas de Horizon Wimba (Wimba Classroom y Wimba Tools) que proporcionan un entorno para el desarrollo de actividad académica a través de Internet íntegramente o como apoyo a la docencia presencial.

El Aula Virtual, por sus características especiales y funcionalidades es uno de los elementos más importantes dentro del Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica.

La plataforma de docencia virtual incorpora actualmente las siguientes herramientas

- o Herramientas de comunicación (foro, chat, correo electrónico...).
- o Herramientas de evaluación.
- o Herramientas de colaboración.
- o Herramientas de gestión del alumno.
- o Herramientas de contenidos.
- o Herramientas de control de plagio (Safe Assign)



- o Herramientas de videoconferencia (Wimba Classroom)
- o Herramientas de enseñanza-aprendizaje basadas en la voz (Wimba Voices)

El Servicio de Aula Virtual tiene como principal objetivo atender, centralizar y gestionar todas las peticiones de servicio que los potenciales usuarios de este servicio realicen 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 Aula Virtual” (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).

### **1.2 Fecha de inicio.**

El presente SLA se iniciará el 11 de Enero 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.

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:**

La utilización del Aula Virtual se realiza bajo la petición justificada al CIC de este servicio por parte de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, excepto los estudiantes.

Los servicios estándares que se ofrecen al PDI y al PAS son:

- Atender las peticiones de alta de espacios virtuales para la docencia, en lo que se refiere a las herramientas disponibles y los estudiantes con los privilegios de acceso correspondientes.
- En el Aula Virtual de la UPO se crearán, bajo petición expresa, todos los espacios virtuales correspondientes a:
  - Asignaturas regladas de primer y segundo ciclo
  - Grados /Doble Grados
  - Postgrados
  - Máster universitarios no oficiales
  - Formación Especializada
  - Cursos de formación no reglada y cualquier iniciativa que, bajo petición justificada, y vinculada con la UPO, necesite del uso de un entorno virtual de aprendizaje para facilitar la formación.
- Atender las peticiones de modificaciones y/o baja de espacios virtuales, en cuanto al espacio virtual en sí mismo, y/o actualización de los usuarios que tienen privilegios de acceso al mismo.
- Mantener los espacios virtuales de aprendizaje activos y accesibles durante la duración de la actividad formativa para la que se ha creado dicho espacio virtual.
- Realizar las actuaciones necesarias para mantener, copiar y crear espacios virtuales correspondientes a cada año académico, incluyendo, si así se solicita, copia de los espacios virtuales previamente creados en el Aula Virtual de la UPO como base para un nuevo entorno virtual de aprendizaje.
- Atender todas las peticiones relacionadas con problemas de acceso al Aula Virtual y motivadas por: datos de acceso incorrecto, configuración de navegador no correcta, asignación de acceso de usuarios a un espacio virtual no correcta.
- Atender todas las consultas relacionadas con el uso de las herramientas propias del Aula Virtual.
- Atender las peticiones de informe de uso de la plataforma de docencia virtual por parte del profesor/diseñador del espacio virtual correspondiente.



- Facilitar pequeños manuales de uso de cada una de las herramientas disponibles en el Aula Virtual y recomendaciones de uso.
- Para las asignaturas de Primer y Segundo Ciclo, así como los Grados, mantener los espacios virtuales activos correspondiente a las asignaturas durante el año académico en vigor, desde comienzo de las clases en septiembre hasta la finalización de la convocatoria de exámenes de septiembre del año académico que finaliza.
- Mantener copia de los espacios virtuales no activos en el Aula Virtual durante al menos 5 años.

Los servicios estándares que se ofrecen a los Estudiantes son:

- Atender todas las peticiones relacionadas con problemas de acceso al Aula Virtual y motivadas por: datos de acceso incorrecto, configuración de navegador no correcta, asignación de acceso de usuarios a un espacio virtual no correcta.
- Atender todas las consultas relacionadas con el uso de las herramientas disponibles en el Aula Virtual.
- Atender las consultas relacionadas con el software utilizado por los profesores en el Aula Virtual y su compatibilidad con los distintos sistemas operativos, herramientas ofimáticas, visor de documentos pdf, vídeos ...

## 2.2 Servicios no estándar.

### Listado, descripción y especificación de servicios no estándar.

Los servicios no estándares que se ofrecen al PDI y al PAS son:

Carga, descarga y/o modificación del contenido del espacio virtual activo, es decir carpetas, archivos, enlaces de interés o cualquier información que el profesor haga disponible en el espacio virtual de aprendizaje.

Los servicios estándares que se ofrecen al Estudiante son:

- Atender las consultas relacionadas con los contenidos y materiales que el profesor pone a disposición del estudiante.
- Atender las consultas sobre las instrucciones que el profesor facilita al estudiante para poder realizar la acción formativa con éxito.
- Atender las consultas sobre las normas establecidas por el profesor para evaluar la actividad formativa en el Aula Virtual.
- Atender las consultas sobre posibles problemas con la descarga de información que el profesor hace disponible al estudiante en el espacio virtual.



### 2.3 Disponibilidad del servicio.

La disponibilidad del servicio de acceso al Aula Virtual se entiende como el tiempo que la plataforma está accesible a los usuarios de la misma, tanto desde dentro como desde fuera de la red de la UPO. El servicio de acceso al Aula Virtual estará disponible 24 x 7.

Se garantiza una fiabilidad respecto a la correcta instalación/configuración de los elementos solicitados de un **70%**.

El tiempo de respuesta a una petición será de 48 horas, excepto en el período de septiembre a octubre que podrá retardarse debido a las actuaciones de actualización de datos de usuarios y cursos en el Aula Virtual para el curso académico en curso, así como al comienzo del segundo cuatrimestres (semestre), en el mes de febrero del año académico.

El compromiso de disponibilidad antes mencionado se mantendrá excepto en las siguientes fechas, con motivo de actuaciones de mantenimiento y mejora en la plataforma, en las que el acceso servicio no estará disponible para los usuarios del mismo.

Las fechas son las siguientes:

- Comienzos del curso académico (a finales de septiembre) para labores de actualización de usuarios y contenidos del Aula Virtual. Parada programada de máximo tres días de duración.
- A lo largo del mes de diciembre se realizan actuaciones correspondientes a la actualización de la licencia del software de la plataforma. Parada programada de máximo un día de duración.
- En las dos últimas semanas de julio se realizarán las actuaciones de software siguiendo las indicaciones y recomendaciones del proveedor. Parada programada de máximo tres días de duración.
- Una vez al mes, se realizará una parada del servicio para realizar actuaciones de mantenimiento, dicha parada se realizará en la madrugada del sábado al domingo del primer día del mes.

Las fechas exactas para las actuaciones se avisarán al menos con quince días de antelación a través del correo electrónico y en la web (<http://www.upo.es/cic> y <http://www.upo.es/dv>), así como a través de los “Anuncios Institucionales” del Aula Virtual (WebCT).

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 Universitaria en el horario indicado a continuación:



De Lunes a Viernes: 8:00 h a 15:00 h.

Martes y Jueves: 16:00 h a 18:00 h (Previa cita, para consultas relacionadas con el uso de la plataforma de Docencia Virtual).

Lugar y forma de entrega del servicio:

El lugar y forma de entrega del servicio se realizará:

- Por correo electrónico
- Por teléfono
- En las dependencias del CIC, ubicadas en el Edificio 6 Planta Baja del campus de la UPO.

## **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.

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
Tiempo de resolución	- 96 horas para incidencias no prioritarias estándar - 48 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.

## 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.

El CIC proporciona un soporte específico para la Docencia Virtual con el siguiente horario:

De Lunes a Viernes: 8:00 h a 15:00 h.

Martes y Jueves: 16:00 h a 18:00 h

Fuera de este horario: Previa cita.

#### 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 acceder al servicio.	Alta. Servicios de gran demanda.	Alto. Impacto considerable en la organización. Elevado número de usuarios afectados.
Imposibilidad de acceso por parte de un grupo de usuarios a un espacio virtual determinado.	Media. Servicios con una demanda moderada..	Medio. Impacto significativo para un grupo reducido de usuarios.
Imposibilidad de acceso al servicio por parte de un usuario	Baja. Servicios con escaso uso.	Bajo.

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
Estudiantes	2 – 3 – 4 – 5

Prioridad	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
-----------	--------------	---------------	--------------



<b>Urgencia Alta</b>	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.

El C.I.C. garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos de usuario según la ley Orgánica 15/1999 de 13 Diciembre, de protección de datos, requiriendo al usuario su presencia en cualquier momento que sea necesario introducir usuario y contraseña personales, para poder llevar a cabo el servicio. En ningún momento y bajo ningunas circunstancias se aceptara por parte del C.I.C. estos datos personales, mediante envío de correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio de comunicación.

### **8.5. Procedimiento de emergencia.**

En caso de emergencia se recurrirá al plan de continuidad del servicio y al plan de continuidad de los servicios TIC en los períodos de navidad y agosto.



Los responsables ante emergencias en el servicio son: Director del CIC, Jefe de Gestión de Docencia Virtual.

## **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) y [www.upo.es/dv](http://www.upo.es/dv) ).
- 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 [www.upo.es/dv](http://www.upo.es/dv) ) aviso por correo a usuarios afectados y anuncios a través del Aula Virtual a todos los usuarios afectados, según el perfil de acceso.

### 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.

**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.