



Gestión del Nivel de Servicio

Acuerdo de Nivel de Servicio para el Servicio de Formación e Información

PROPIETARIO DEL DOCUMENTO:

- **CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)**

VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN



CONTENIDO

HOJA DE CONTROL.	4
Misión del Centro de Informática y Comunicaciones	5
Visión	5
DEFINICIÓN	5
Partes del acuerdo	6
Fecha de inicio	6
Duración del acuerdo	6
Acuerdo de exclusividad	6
Definiciones	6
Ámbito de trabajo	6
Servicios estándar	6
Servicios no estándar	7
Disponibilidad del servicio	7
Lugar de entrega del servicio	8
Modificaciones de los servicios	8
Rendimiento, monitorización e informes	8
Cambios en el personal clave.	8
Monitorización del servicio.	8
Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.	9
Informes del nivel de servicio.	9
Reuniones de revisión del servicio.	9
Incidencias del Servicio	9
Soporte y Centro de Servicio al Usuario	9
Definición de incidencias	10
Escalado de incidencias	11
Servicios extraordinarios	11
Honorarios	11
Términos de facturación.	11
Deberes y Responsabilidades	12
Gestión y autorización de cargos	12
Acceso al personal, sistemas y recursos	12

Formación en tareas o equipamiento especializado	12
Información y Autorizaciones	12
<i>Garantías</i>	<i>12</i>
Calidad del servicio	12
Exclusiones	12
Fuerza mayor	13
<i>Seguridad</i>	<i>13</i>
Acceso físico	13
Acceso lógico	13
Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente	13
Medidas de seguridad de datos e información	13
<i>Propiedad Intelectual e Información Confidencial</i>	<i>13</i>
Derechos de propiedad intelectual.	14
Confidencialidad	14
Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.	14
<i>Finalización del Acuerdo</i>	<i>14</i>
Finalización en los términos acordados.	14
Finalización por interés de una de las partes.	14
<i>Términos Generales</i>	<i>14</i>
Notificaciones	14
Transferencia	15
Cambios al Acuerdo	15
<i>Firmas del SLA</i>	<i>15</i>
<i>Glosario</i>	<i>15</i>



HOJA DE CONTROL.

Título	Gestión de Nivel del Servicio		
Entregable	Acuerdo de Nivel de Servicio para el Servicio de Formación e Información		
Nombre del Fichero	SLA_CIC-S12.1.doc		
Autor	CIC		
Versión/Edición	v02r01	Fecha Versión	25/12/2010
Aprobado por	Comisión de garantía interna de calidad y planificación.	Fecha Aprobación	11/01/2011

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área	Nº Copias
Comisión de garantía interna de calidad y planificación.		CIC	
Coordinadores y Dirección		CIC	
Personal		CIC	



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.

DEFINICIÓN

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, cuenta con el servicio de Formación e Información, englobado dentro del área de Apoyo a la Innovación Académica, cuyo objetivo es facilitar el conocimiento y el apoyo en el uso de las herramientas disponibles en la Universidad y que sirven de apoyo para el desarrollo de la docencia virtual, así como cualquier otra herramienta que ayude a la innovación docente.

Entre estas herramientas se tienen las siguientes:

- Herramientas de comunicación (foro, chat, correo electrónico...).
- Herramientas de evaluación.
- Herramientas de colaboración.
- Herramientas de gestión del alumno.
- Herramientas de contenidos.
- Herramientas de control de plagio (Safe Assign)
- Herramientas de videoconferencia (Wimba Classroom)
- Herramientas de enseñanza-aprendizaje basadas en la voz (Wimba Voices)

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 Formación e Información” (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

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).

Fecha de inicio

El presente SLA se iniciará el 11 de enero de 2.011.

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.

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.

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.

Ámbito de trabajo

Servicios estándar

Los servicios estándar que se ofrecen al PDI son:



- Seminarios de formación en el Aula Virtual.
 - o Duración: 3 horas.
 - o Se desarrollarán entre los meses de Septiembre a Octubre y entre Febrero y Junio.
 - o Se establecen 3 niveles, en función de los conocimientos y/o experiencia del usuario.

- Seminarios de formación en herramientas colaborativas (Horizon Wimba)
 - o Duración: 3 horas.
 - o Se desarrollarán entre los meses de Septiembre a Octubre y entre Febrero y Junio

- Curso de “Formación en docencia Semipresencial sobre WebCT”
 - o Curso que forma parte del “Especialista Universitario en Innovación Docente”.
 - o Duración 140 h.
 - o Modalidad semipresencial, con apoyo en el Aula Virtual.
 - o Se realizarán una o dos ediciones anualmente, en función de la demanda.

- Curso de “Tutorización de acciones formativas a través de Internet”
 - o Duración 75 h.
 - o Modalidad semipresencial, con apoyo en el Aula Virtual.
 - o Se realizarán una o dos ediciones anualmente, en función de la demanda.

- Seminario de formación en buenas prácticas en el uso del Aula Virtual
 - o Duración: 3 horas.
 - o Se desarrollarán entre los meses de Marzo a Junio.

Toda la información sobre el contenido de los cursos se publicarán en la web del Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica www.upo.es/dv

Servicios no estándar

Cualquier servicio que necesite el PDI en materia de formación sobre herramientas de docencia virtual e innovación docente, deberá ser tratado de forma particular.

Disponibilidad del servicio

El servicio de Formación e Información se ofrece en un periodo igual al del curso académico actual, es decir, de septiembre a julio del año siguiente

La disponibilidad se establece en un 70 %.

Para atender las solicitudes de este servicio se propone un plazo de 48 horas. La resolución de las incidencias se establece en un plazo de 48 horas. Se entiende como resolución la planificación definitiva de la formación dentro de la planificación global del servicio.



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

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

Lugar y forma de entrega del servicio:

El lugar y forma de entrega del servicio se realizará:

- Para la formación, en las aulas reservadas para ello (físicas: dentro del campus; virtual, mediante las herramientas incluidas en el Aula Virtual)
- Para la información, por correo electrónico, teléfono o en las dependencias del CIC, situadas en el edificio 6, planta baja.

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.

Rendimiento, monitorización e informes

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.

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.

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%

Informes del nivel de servicio.

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

Reuniones de revisión del servicio.

- Las reuniones de revisión del servicio con el VTIC serán anuales.

Incidencias del Servicio

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 el servicio de Formación e Información 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.

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.	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
Urgencia Alta	1	2	3
Urgencia Media	2	3	4
Urgencia Baja	3	4	5

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.

Servicios extraordinarios

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.

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.



Deberes y Responsabilidades

Gestión y autorización de cargos

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

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.

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.

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.

Garantías

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.

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.



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.

Seguridad

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.

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.

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.

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

Propiedad Intelectual e Información Confidencial



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.

Confidencialidad

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

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.

Finalización del Acuerdo

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.

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.

Términos Generales

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 y www.upo.es/dv).
- Normativas y reglamentos: publicados en Web. (www.upo.es/cic).
- Avisos de interrupción de servicio: publicados en Web (www.upo.es/cic y 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.



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.

Cambios al Acuerdo

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

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:

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.

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