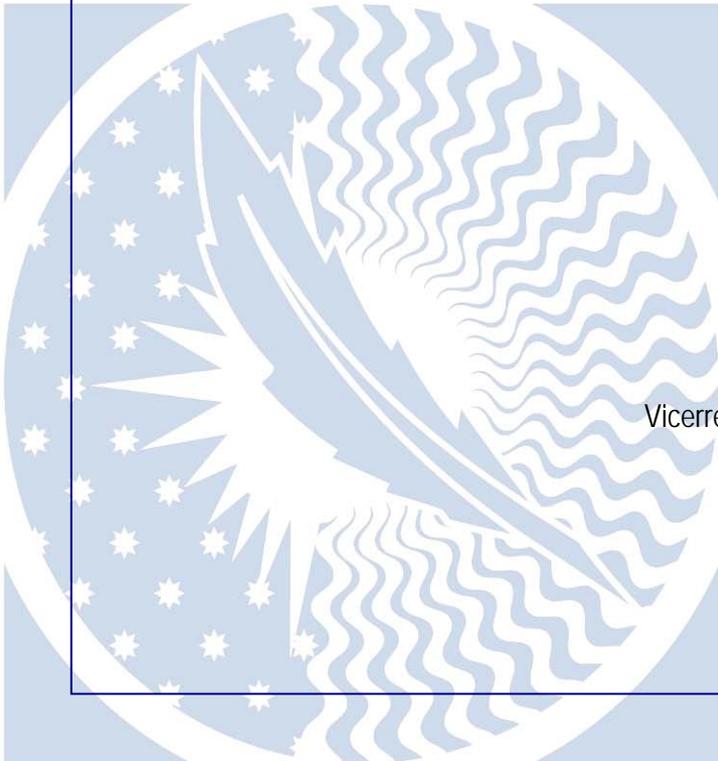


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A



Acuerdo de Nivel de Servicio del SGS

Gestión de Nivel de Servicio

Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Digital
Área de Tecnologías de la Información
SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

Título	Acuerdo de Nivel de Servicio del SGS		
Nombre del Fichero	SLA_CIC_SGS.doc		
Autor	Responsable SGS		
Versión	v01r02	Clasificación	Pública
Aprobado por	Dirección CIC	Fecha Aprobación	27/07/2016
Fecha próxima revisión programada	27/07/2017		

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	RFC	Cambios realizados
V01r00	10/06/2015		Creación
v01r01	26/07/2016	800	Revisión. Correcciones en redacción, actualización formato.
V01r02	27/07/2016		Puntualizaciones en punto 2, 3 y 4.3

1	Introducción	4
2	Partes del acuerdo.	4
3.	Ámbito de trabajo.....	5
	Lugar de entrega del servicio.	5
	Horario de Servicio	5
4.	Soporte del servicio.....	6
4.1.	Incidencias de los servicios	6
4.2.	Niveles de atención a usuarios. Escalado.....	6
4.3.	Definición de incidencias y peticiones de servicio.	6
4.4.	Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.....	7
5.	Cambios en servicios o servicios modificados.....	8
7.	Rendimiento e Informes.....	9
7.1.	Cambios en el personal clave.	9
7.2.	Reuniones de revisión del servicio.	9
8.	Servicios extraordinarios.....	9
8.1.	Honorarios.....	9
8.2.	Términos de facturación.....	9
9.	Deberes y Responsabilidades	10
9.1.	Gestión y autorización de costes adicionales.	10
9.2.	Acceso al personal, sistemas y recursos.	10
9.3.	Formación en tareas o equipamiento especializado.....	10
9.4.	Información y Autorizaciones.....	10
10.	Garantías	11
10.1	Calidad del servicio.....	11
10.2.	Exclusiones.....	11
10.3.	Fuerza mayor.....	11
11.	Seguridad.....	11
11.1.	Acceso físico.....	11
11.2	Acceso Lógico.....	11
11.3.	Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.	11
11.4.	Medidas de seguridad de datos e información.....	11
11.5.	Procedimiento de emergencia.	12
12.	Términos Generales	12
12.1.	Notificaciones.....	12
12.2.	Transferencia.....	12
12.3.	Cambios al Acuerdo.....	12
13.	Glosario	12

1 Introducción

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) tiene como objetivo recoger los términos y condiciones para la prestación de los servicios acordados entre el Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) y sus usuarios, supone un marco genérico para todos los servicios del Sistema de Gestión de Servicios (SGS).

Como complemento al presente documento se desarrollarán anexos en los que se detallarán los términos y condiciones específicos de cada uno de los servicios: definición del servicio, servicio estándar y no estándar, compromisos, medidas, y cualquier otra información de especial relevancia para el servicio en cuestión.

La validez, revisión, finalización y los términos de los anexos serán los mismos que para el actual acuerdo.

2 Partes del acuerdo.

Este acuerdo se suscribe entre el CIC "proveedor" y la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide (UPO) "usuarios", con la supervisión y el Visto Bueno de la Dirección de la UPO, a través del Vicerrectorado con competencias en TIC (en adelante VRTIC).

No se identifican grupos internos para los servicios.

Se identifican los siguientes perfiles de usuarios de los servicios:

- Equipo de Gobierno
- Decano/ Director de Escuela
- Director de Departamento
- Director Área/ Jefe de Unidad y asimilado
- PDI
- PAS
- Estudiantes

El presente SLA tiene como fecha de inicio la fecha de aprobación del presente documento.

Este acuerdo se revisará, al menos una vez al año y se prorrogará hasta que las partes acuerden la finalización del mismo.

3. Ámbito de trabajo

El presente documento crea un marco genérico de Acuerdo de Nivel de Servicio que aplica a los servicios incluidos dentro del ámbito de la certificación del SGS conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011.

Los servicios incluidos son:

- Servicio de Aula Virtual
- Servicio de Mensajería Electrónica
- Servicio de atención a usuarios WI-FI
- Servicio de Atención a Usuarios del Centro de Servicio al usuario.

Para cada uno de los servicios anteriormente listados, existe un anexo con las particularidades de cada uno, que amplía y completa el presente documento.

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: Campus de la Universidad Pablo de Olavide
Centro de Informática y Comunicaciones (Edificio 9)
Centro Cultural Olavide en Carmona (Carmona)
Residencia Flora Tristán

Horario de Servicio

Todos los servicios cubiertos por este SLA estarán disponibles durante los siguientes periodos, en niveles 1 y 2 de soporte:

- Centro de Servicio al Usuario: Lunes a jueves de 8:00 a 20:00
Viernes de 8:00 a 18:00

- Asistencia in-situ: Lunes a jueves de 8:00 a 20:00
(dentro Campus UPO) Viernes de 8:00 a 18:00

- Asistencia remota: Lunes a jueves de 8:00 a 20:00
Viernes de 8:00 a 18:00

- Atención de técnicos de nivel 3: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

Para el período de vacaciones, según el calendario aprobado por la Universidad, se modificarán los horarios de atención en los niveles 1 y 2 de soporte, siendo horario ininterrumpido de 8:00 a 18:00, excepcionalmente este horario puede sufrir modificaciones que serán comunicadas a los usuarios en la web del CIC <https://www.upo.es/cic/>

Se podrán establecer, en período de vacaciones, por indicación de la Universidad un período de no disponibilidad del servicio en nivel 1, 2 y 3.

La información sobre dichos períodos especiales será informada en la web y mediante carteles informativos en la puerta. Para más información consultar: <https://www.upo.es/cic/>

4. Soporte del servicio

4.1. Incidencias de los servicios

El Soporte a los servicios se centraliza en un Centro de Atención a Usuarios y Usuarías (CSU) del CIC, localizado en el edificio 9, planta baja.

Es posible contactar con el CSU a través de los siguientes medios:

- Teléfonos: CSU: 954977903 ext 67903
Apoyo WIFI: 954977389 ext 67389
Apoyo Aula Virtual: 954977442 ext 67442
- Servicio web: www.upo.es/cic
- Atención personal en las dependencias del CIC, edificio 9, planta baja, en los horarios establecidos.

4.2. Niveles de atención a usuarios. Escalado

Con objeto de garantizar que los usuarios de los servicios de la UPO reciba un soporte adecuado a las incidencias derivadas de cada uno de los servicios, se establecen tres niveles de escalado.

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 o naturaleza del problema.

Nivel 1: Será proporcionado por personal del Centro de Servicios al Usuario

Nivel 2: Será proporcionado por personal del Centro de Servicios al Usuario y personal del Centro de Informática y Comunicaciones, según cada componente del servicio.

Nivel 3: Será proporcionado por personal del Centro de Informática y Comunicaciones y soportes especializados.

4.3. Definición de incidencias y peticiones de servicio.

Las incidencias y peticiones de servicio estarán centralizadas a través de la herramienta de gestión que el CIC ponga a disposición de los usuarios y que estará accesible desde <https://www.upo.es/cic/>. Todos los usuarios de la Universidad dispondrán de acceso personalizado a dicha herramienta, con las credenciales únicas proporcionadas a cada usuario de la UPO.

Para cada una de las incidencias y peticiones de servicio se establecerá, en función del servicio unos niveles de prioridad, derivados de la urgencia-impacto y perfil del usuario.

En el anexo específico de cada servicio se detallará los niveles establecidos, con el siguiente cuadro base:

Estado del servicio	Urgencia	Impacto

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 Director Área/ Jefe de Unidad y asimilado	1 - 2
PDI PAS Estudiantes	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

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

Los servicios incluidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio se comprometen al cumplimiento de los siguientes objetivos genéricos.

Métricas	Objetivo
Tiempo de Respuesta	- 4 horas de respuesta para incidencias prioritarias 1 y 2 - 8 horas respuesta para incidencias no prioritarias 3, 4 y 5
Tiempo de resolución	- 8 horas laborables para incidencias no prioritarias 3 y 4 - 16 horas laborables para incidencias no prioritarias 5.

	- No se establece tiempo de resolución para incidencias de servicios no estándar
Objetivos nivel de servicio	%
Eficacia resolutoria de incidencias de servicio	> 90%
Eficacia resolutoria de incidencias en primera atención	> 20%

De forma particular, cada servicio puede establecer unos niveles de compromiso adicionales a esto, por las particularidades propias del servicio.

Dichas particularidades se detallarán en el Anexo al SLA para el servicio específico.

5. Cambios en servicios o servicios modificados

Existen cambios en los servicios que deben ser tratados con una gestión de cambios adecuada.

Se distingue entre:

- Cambios estándar: se consideran a los cambios solicitados de forma regular, procedimentados y cuyo coste es conocido y aprobado de antemano.
- Cambios no estándar: son cambios que no están predefinidos, conllevan mayor coste, riesgo y complejidad y deben ser específicamente gestionados mediante la correspondiente solicitud de cambio (RFC).

Para todos los cambios se debe respetar la Política de Cambios y Servicios Modificados. (Documento de referencia:

https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/cic/sgs/documentos/DOC_CIC_PoliticadeCambioyServiciosModificados.pdf).

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.

Las particularidades en cuanto a la gestión de cambios de cada servicio se describirán en el Anexo al SLA correspondiente, si procede.

6. Quejas y reclamaciones

Existe un procedimiento de Quejas y Sugerencias, al cual se remite en caso de que se realicen, que está centralizado en el Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias de la Universidad, accesible desde <http://www.upo.es/buzon-IRS/vista/inicio.php?est=3&id=39>

7. Rendimiento e Informes

7.1. 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 a los servicios.

7.2. 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.

Ambas partes podrá proponer modificaciones en el ámbito, naturaleza, disponibilidad, tiempos de respuesta, etc..., lo que conllevará la inmediata revisión del presente acuerdo.

8. Servicios extraordinarios

8.1. 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, según se establece en este apartado, o debido al empleo de tiempo extra para gestión de problemas derivados de estos servicios.

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.

8.2. 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.

9. Deberes y Responsabilidades

9.1. Gestión y autorización de costes adicionales.

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

9.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.

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

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. Responsabilidades de los usuarios.

Los usuarios tienen, al menos, las siguientes responsabilidades:

- Notificar inmediatamente cualquier fallo o pérdida de servicio, así como cualquier fallo potencial de seguridad
- Proporcionar la información requerida sobre el incidente detectado al personal del CIC.
- Facilitar el acceso a las instalaciones y equipos afectados, cuando sea necesario.
- Conocer el contenido de los SLAs, procedimientos y normas que afecten a la gestión de los servicios TI.

Toda la normativa, que afecta de uno u otra forma a la gestión de las funciones que el CIC tiene encomendadas se recoge en <https://www.upo.es/cic/normativa/>

10. Garantías

10.1 Calidad del servicio.

El CIC garantiza que todas las tareas se realizarán en base a los niveles de servicio acordados.

10.2. 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 de los servicios.

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.

10.3. 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.

11. Seguridad

11.1. 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 los términos descritos en este acuerdo.

11.2 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.

11.3. 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.

11.4. 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 personal de la UPO será responsable de conocer y cumplir con las obligaciones mencionadas tanto en la Política de Seguridad de la Información así como en el Documento de Seguridad vigente.

11.5. Procedimiento de emergencia.

En caso de emergencia se recurrirá al plan de continuidad y disponibilidad de cada uno de los servicios.

12. Términos Generales

12.1. Notificaciones.

La documentación resultante de este Acuerdo será 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), cartelería digital y aviso por correo a usuarios afectados

12.2. 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.

12.3. Cambios al Acuerdo.

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

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 con competencias en Tecnologías de la Información

"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.