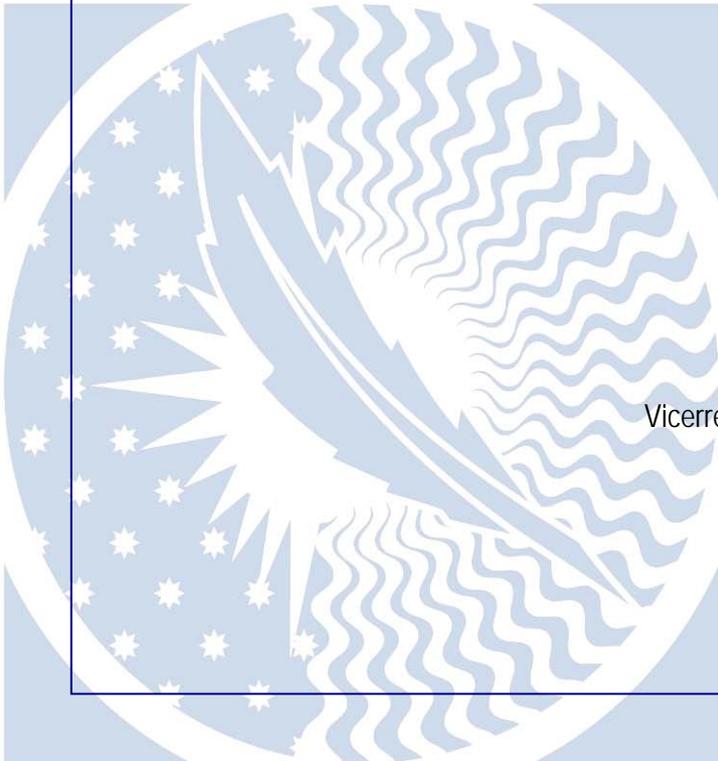


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A



**Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio:
Servicio de Atención a usuarios WI-Fi
Gestión de Nivel de Servicio**

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

Título	Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio: Servicio de Atención a usuarios WI-Fi		
Nombre del Fichero	SLA_ANEXO_S4.1.doc		
Autor	Jefa del Servicio de Redes y Equipamiento		
Versión	v01r01	Clasificación	PÚBLICA
Aprobado por	Comisión SGS	Fecha Aprobación	25/01/2017
Fecha próxima revisión programada	25/01/2018		

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	RFC	Cambios realizados
V01r00	18/01/2016		Creación
V01r01	25/01/2017		Revisión anual, sin cambios en los términos del acuerdo.

1. Nombre del servicio.

El servicio al cual se aplica este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es "Servicio de atención a usuarios WI-FI".

2. Definición y/o descripción del servicio.

El Servicio de Atención a Usuarios WI-FI consiste en

- ofrecer ayuda en la configuración de los equipos personales y teléfonos de la comunidad universitaria en lo que la parte WI-FI corresponde.
- Crear y asignar usuarios invitados con periodo de caducidad
- Mantener al día los modos de configuración de los sistemas operativos aprobados por la dirección.
- Mantener al día la documentación de configuración.
- Creación de mapas de cobertura de la red wifi de la UPO.
- Comprobación de coberturas ante las quejas de los usuarios
- Proponer zonas a mejorar respecto a la cobertura.
- Realización de informes de seguimientos semanales y mensuales.
- Registro de las incidencias en el sistema de gestión de incidencias.

3. Soporte del servicio

3.1. Servicio estándar.

	Configuración Red Segura para PC con MAC OSX
	Configuración Red Segura para iphone/Ipod/Ipad
	Configuración Red Segura para PC con Ubuntu
	Configuración Red Segura para PC con windows XP
	Configuración Red Segura para PC con windows Vista

	Configuración Red Segura para PC con Windows 7
	Configuración Red Segura para PC con Windows 8
	Configuración Red Segura para PC con Windows 10

- Creación de usuarios invitados
- Comprobación de cobertura de red wifi.

3.2. Servicio no estándar.

Todos los demás servicios de uso posible en los dispositivos móviles, tablets u ordenadores personales quedan fuera del alcance de este servicio.

3.3. Disponibilidad del servicio.

El servicio estará disponible de lunes a jueves de 10 a 14 horas y de 16 a 8 horas. Los viernes estará disponible de 10 a 14 horas.

La disponibilidad del servicio será de un 90%.

4. Incidencias y peticiones de servicio

Las incidencias se catalogan y tramitan en función de la urgencia-impacto (menor peso) y el perfil de usuario (mayor peso). Tal y como se recoge en el Acuerdo de Nivel de Servicio del SGS (SLA_CIC_SGS.doc).

En el siguiente cuadro se detalla la matriz para catalogación para este servicio:

Estado del servicio	Urgencia	Impacto
Imposibilidad acceso a la red inalámbrica	Alta.	alta
Imposibilidad de asistencia del técnico al trabajo	Alta	bajo
Imposibilidad de acceso a los elementos de configuración	Media	bajo

5. Gestión de Cambios.

Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio: Servicio de Atención a usuarios WI-Fi

5.1. Cambio estándar: definición y tratamiento

Se considera cambio estándar aquellos que previamente se hayan previsto como tales.

Estos son:

- Cambios de contraseñas en los equipos de usuarios
- Cambio en la documentación existente para su mejor comprensión.

5.2. Cambio no estándar: definición y tratamiento

Soporte para un nuevo sistema operativo

Soporte a nuevos terminales de usuarios

Cambios de horario