

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE  
AYUDA PARA LA CONEXIÓN A LA RED  
INALAMBRICA DE LA UNIVERSIDAD  
PABLO DE OLAVIDE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1.	Objetivos y partes contratantes .....	3
1.2.	Responsabilidades.....	3
1.3.	Validez.....	3
2.	DESCRIPCION DEL SERVICIO.....	3
2.1.	Objetivos del servicio .....	3
2.2.	Horario del servicio .....	4
2.3.	Requisitos para el servicio .....	4
3.	GARANTIAS DEL SERVICIO .....	5
3.1.	Disponibilidad y Fiabilidad.....	5
3.2.	Tiempo de respuesta .....	5
3.3.	Notificación de incidencias.....	5
3.4.	Histórico de incidencias.....	5
3.5.	Requisitos y seguridad .....	5

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Objetivos y partes contratantes

El objetivo del presente documento es el establecimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio de ayuda para la conexión a la red Inalámbrica ofrecido por el Centro de Informática y Comunicaciones en sus tres modalidades, forma autenticada y segura en el caso de “Oviwan”, autenticada y no segura en el caso “Wupolan” y “Eduroam”, para usuarios desplazados a la U.P.O., pertenecientes a otra organización incluida en el proyecto Eduroam, a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Este acuerdo de Nivel de Servicio, en adelante SLA (Service Level Agreement), se establece, por una parte, entre el Centro de Informática y Comunicaciones, en adelante C.I.C., por la otra, la dirección de la Universidad Pablo de Olavide, entidad pública, en adelante U.P.O.

Se declaran como beneficiarios de este SLA los usuarios/as de la UPO, tales como Estudiantes, Personal Docente Investigador, Personal de Administración de Servicios y toda persona que por algún motivo tenga de alguna manera vinculo con la U.P.O y necesiten hacer uso de la red inalámbrica.

Dicho SLA va a presentar un compromiso por parte del C.I.C. con los usuarios/as de la U.P.O., para garantizar así un nivel de calidad, prestaciones y fiabilidad de dicho servicio.

### 1.2. Responsabilidades

El presente acuerdo establece las responsabilidades del C.I.C. en cuanto al ofrecimiento del servicio de asistencia al usuario para la conexión a la red Inalámbrica en sus dos modalidades. Las responsabilidades derivadas de este acuerdo sólo podrán ser reclamadas por el cliente. El usuario/a puede hacer uso de sus derechos y poner cuantas incidencias respecto al servicio ofrecido crea oportunas.

### 1.3. Validez

El presente Acuerdo tiene una duración de un año, se revisara a los seis meses, en dicha revisión se incluirán las modificaciones que cualquiera de las partes considere oportunas.

## 2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

### 2.1. Objetivos del servicio

La U.P.O. ofrece a sus usuarios el servicio de conexión a red Inalámbrica mediante sus tres modalidades, Oviwan, Wupolan y Eduroam.

Este servicio tiene como objetivo dotar de apoyo a los usuarios de la U.P.O. para la configuración del PC ó portátil para la conexión con el campus virtual Inalámbrico del C.I.C. de forma automática y segura en el caso de la utilización de Oviwan ó autenticada y no cifrada en el caso de Wupolan, hasta el momento en el que se establezca la conexión con la red.

A no ser que se haga constar lo contrario, será responsabilidad del C.I.C. mantener la documentación disponible y actualizada. Esta documentación se refiere a los manuales de usuario para la configuración de las diferentes redes Inalámbricas en los Sistemas Operativos soportados por el C.I.C, que se podrán descargar los usuarios de la Web de la universidad Pablo de Olavide.

[http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo\\_servicios](http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios)

## 2.2. Horario del servicio

El horario de atención al usuario/a es de 9:00h – 14:00h de lunes a viernes. Este servicio será ofrecido por el C.I.C. en sus dependencias, ubicado en la planta baja del edificio 6 de la U.P.O.

## 2.3. Requisitos para el servicio

El usuario antes de tramitar una incidencia y para ser beneficiario del servicio, deberá cerciorarse de que el dispositivo inalámbrico cumple unos requerimientos mínimos necesarios para poder establecer la conexión con la red inalámbrica de la Universidad. Dichos requerimientos se detallan a continuación.

- Leer la documentación ofrecida por el C.I.C. para la conexión a la red Inalámbrica.
- Comprobar que el PC ó Portátil cumple todos los requisitos necesarios, tanto Hardware como Software en la documentación facilitada por el C.I.C.
- Intentar la configuración para la conexión a la red Inalámbrica tal y como se detallan en los manuales de usuarios para la configuración del PC ó Portátil.

Si tras estos pasos el usuario no ha conseguido conexión con la red Inalámbrica el C.I.C., realizara las siguientes actuaciones para poder solventar la incidencia.

- Revisión de la configuración del PC ó Portátil.
- Revisión de la tarjeta Inalámbrica.
- Revisión de usuario y contraseña.

### **Para Cualquier otro tipo de actuación**

- El C.I.C. le indicara al usuario la posible deficiencia y/o solución como recomendación.
- Si el PC ó Portátil pertenece a la Universidad, y este necesitara cualquier tipo de actuación por parte del C.I.C., deberá quedarse este en las dependencias del C.I.C., hasta que sea resuelto el problema y se informara sobre el coste de la actuación al usuario en caso necesario.

- En cualquier otro caso el usuario deberá hacerse cargo de subsanar cualquier deficiencia detectada en el PC ó Portátil.

### 3. GARANTIAS DEL SERVICIO

#### 3.1. Disponibilidad y Fiabilidad

La Disponibilidad, es el porcentaje de tiempo que se asegura el cumplimiento de los niveles de servicio acordado. En el caso de este documento, la disponibilidad, es el porcentaje de tiempo que el servicio de ayuda para la conexión a la red inalámbrica estará en funcionamiento.

Se ofrecerá una disponibilidad del servicio del 94 % del tiempo.

#### 3.2. Tiempo de respuesta

Ambas partes acuerdan un tiempo máximo de resolución de incidencias, contando a partir del momento en que se acepta a trámite la incidencia hasta que se envía la notificación de que esta ha sido resuelta. La incidencia quedara resuelta y cerrada una vez que el usuario/a comprueba que funciona correctamente la conexión a la red Inalámbrica.

Se establece un tiempo máximo de resolución de incidencias de 72 horas para las incidencias ordinarias.

#### 3.3. Notificación de incidencias

En cuanto se haya resuelto una incidencia se notificará al usuario/a de su resolución. La notificación de resolución se podrá realizar por cualquiera de los medios previstos para la notificación de incidencia, y con independencia del medio utilizado por el usuario/a, aportando pruebas si así lo considera oportuno el C.I.C.

Para cualquier reclamación, el usuario puede dirigirse al Centro de Atención al usuario del C.I.C, ubicado en la planta baja del Edificio 6 de la U.P.O ó llamar por teléfono al 954977903 (ext 77903) en horario de 8: 00 – 20:00 de Lunes a Viernes

#### 3.4. Histórico de incidencias

Se mantendrá por parte del C.I.C., estadísticas sobre el procesado de incidencias. Dicho informe podrá ser solicitado al C.I.C. por parte de la Dirección de la U.P.O.

#### 3.5. Requisitos y seguridad

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