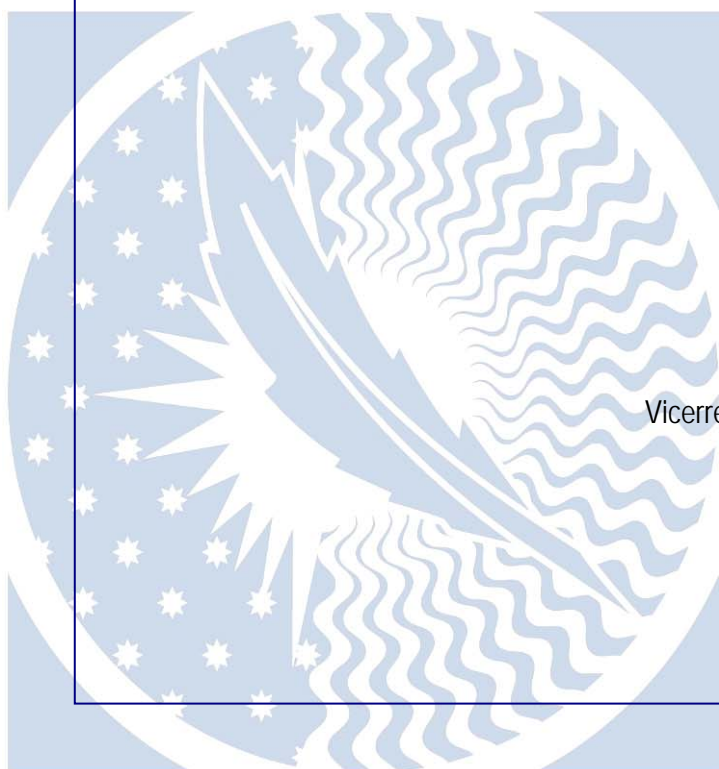


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE
S E V I L L A

Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio: Atención a Usuarios CSU
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: Atención a Usuarios CSU		
Nombre del Fichero	SLA_ANEXO_S13.doc		
Autor	Coordinador de Equipamientos, Aulas y Laboratorios		
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.

Servicio de Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios al Usuario

2. Definición y/o descripción del servicio.

El Centro de Servicio al Usuario tiene como principal objetivo atender, centralizar y gestionar las peticiones de servicio que los usuarios de la Universidad Pablo de Olavide realizan 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 (CIC) proporciona el "Servicio de Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios al Usuario" (en adelante "el Servicio") a la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide (UPO), de Sevilla.

3. Soporte del servicio

3.1. Servicio estándar.

Asistencia de Nivel 1:

- Atender las peticiones, consultas e incidencias entrantes. La recepción de las mismas puede ser telefónica, presencial, por correo electrónico o mediante formulario web.
- Registrar y gestionar las solicitudes mediante la herramienta implementada.
- Ofrecer soporte de primer y segundo nivel.
- Realizar un diagnóstico inicial y realizar el escalado que en base a este se considere necesario.
- Gestionar la resolución de peticiones, tanto si son resueltas por el propio personal del Centro de Servicio como si es el personal del CIC o personal de empresas externas.
- Realizar el cierre de peticiones, aplicando las medidas de control de calidad mediante encuestas de evaluación solicitadas al usuario.
- Realizar informes de seguimiento del servicio.

Asistencia de Nivel 2:

- Resolución de incidencias del hardware incluido en el puesto de usuario y gestionado por el CIC.
- Instalación de equipamiento informático gestionado por el CIC.
- Reparación de equipamiento informático gestionado por el CIC.
- Resolución de incidencias del software base incluido en el puesto de usuario.
- Instalación, configuración y consultas sobre el uso genérico de software base.
- Soporte a diferentes sistemas operativos.
- Instalaciones y traslados de hardware y software.
- Asistencia técnica y resolución de problemas hardware y software.
- Gestión de inventario.
- Conexión a red de datos y telefonía.
- Gestión / resolución de incidencias asociadas a la Red de Datos y Telefonía.
- Actualización de documentación de asignación de cableado.
- Mantenimiento preventivo de las infraestructuras de red LAN y Telefonía.
- Mantenimiento preventivo de las infraestructuras de red LAN y Telefonía.
- Revisión diaria del correcto encendido y funcionamiento de los PCs de las aulas de informática.
- Gestión de las incidencias detectadas por los usuarios del servicio.

- Revisión de mantenimiento semanal.
- Actualización mensual del software de las aulas de informática, acceso libre y biblioteca mediante la creación de la imagen correspondiente para cada tipo de PC.
- Instalaciones excepcionales de aplicaciones y equipamiento bajo demanda.
- Actuaciones sobre servidores de las aulas de informática para resolución de problemas detectados.
- Colaboración en la Asistencia Técnica y Atención a los usuarios de las Aula de Acceso Libre.
- Preparación de las salas multimedia para la hora de los eventos.
- Asistencia en los eventos.
- Revisión periódica de las salas multimedia y detección de incidencias hardware/software.
- Revisiones de mantenimiento semanales de las salas multimedia.
- Gestión de copias del material grabado en las salas.

Área de Gestión del Servicio.

- Verificar y asegurar el cumplimiento de la calidad del servicio mediante el control de incidencias abiertas, control del tiempo de respuesta y tiempo de resolución, seguimiento de la resolución de incidencias, seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio y de los requerimientos establecidos.
- Detección de problemas.
- Comunicación al grupo de control y gestión de problemas, en las que se analizará la situación y tomarán decisiones conjuntas o escalar a un nivel superior para su resolución.
- Realizar periódicamente encuestas de satisfacción que permitan una evaluación de la calidad.
- Gestionar la evolución del servicio mediante el uso de un ciclo de mejora continua PDCA.
- Planificación de los cambios necesarios y adaptación en caso de necesidad de la organización del servicio mediante RFC's.
- Gestionar los recursos humanos que forman el grupo de trabajo.
- Formar parte del grupo de control y seguimiento.
- Coordinación con otras áreas del CIC responsables de servicios ofrecidos a los usuarios y que pueden afectar al Servicio de Soporte.

Se entiende por equipamiento informático "gestionado por el CIC", todo aquel equipamiento informático que haya sido adquirido a través de este Centro, o aquel que, aun habiendo sido adquirido directamente por los Departamentos, Centros o Grupos de Investigación, esté homologado por el CIC (incluido en el catálogo hardware).

3.2. Servicio no estándar.

Todo servicio no especificado en el punto anterior se considera no estándar y por tanto no puede realizarse.

El soporte hardware y software del equipamiento no homologado será el detallado en la página Web del CIC / Catálogo de servicios de CIC / 9.1. Servicio de Instalación, mantenimiento y renovación de equipamiento informático base, acuerdo de nivel de servicio.

En determinados casos, algunos servicios suponen un coste, y si bien existe una bolsa de horas de trabajo anuales para este tipo de servicios (mientras no se supere el número establecido), es posible que deba ser asumido por el Departamento o Centro correspondiente.

3.3. Disponibilidad del servicio.

Disponibilidad en dependencias de la UPO

Ventanilla > 98% en horario de servicio

Telefónica >97% llamadas atendidas frente a recibidas

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

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
Fallo General. Imposibilidad de trabajar en el puesto de trabajo.	Alta. Servicios de gran demanda.	Alto. Impacto considerable en la organización. Elevado número de usuarios afectados.
Imposibilidad de acceso al correo electrónico o uso de aplicaciones de ofimática.	Media. Servicios con una demanda moderada..	Medio. Impacto significativo en la organización.
Imposibilidad de acceso a servicios Web	Baja. Servicios con escaso uso.	Bajo. Impacto mínimo en la organización. Muy pocos usuarios afectados.

5. Gestión de Cambios.

5.1. Cambio estándar: definición y tratamiento

Reorganización interna de personal

5.2. Cambio no estándar: definición y tratamiento

Atención a nuevos servicios

Cambios de horario

Cambios de personal

Cambios del lugar de atención