



Acuerdo de Nivel de Servicio para Equipos de Apoyo para acceso a recursos electrónicos

CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES



Acuerdo de Nivel de Servicio
Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos.

Junio de 2009
Versión 1.0

PROPIETARIO:

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

MISIÓN:

- Definición del acuerdo que regirá las condiciones de uso, solicitudes y soporte de los Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos.

CONTENIDO

- 0. Misión y Visión del CIC**
- 1. Definición**
- 2. Ámbito de trabajo**
- 3. Rendimiento, monitorización e informes.**
- 4. Incidencias del Servicio.**
- 5. Servicios Extraordinarios.**
- 6. Deberes y Responsabilidades.**
- 7. Garantías.**
- 8. Seguridad.**
- 9. Propiedad Intelectual e Información Confidencial.**
- 10. Finalización del Acuerdo.**
- 11. Términos Generales.**
- 12. Firmas del SLAs**
- 13. Glosario de términos**



Hoja de Control

Hoja de Control de Modificaciones

Propiedades del documento

Propiedad	Detalle
Título	SLA_Aulas
Autor	CIC
Fecha de creación	01/05/2009
Ultima actualización	01/05/2009

Registro de cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia de cambios
01/05/2009	Jesús Martín	1.0	Creación



0. 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.

1. DEFINICIÓN

Este servicio pretende facilitar y garantizar la capacidad de acceso a los diferentes recursos electrónicos de la Universidad desde cualquier ubicación de la misma.

Para ello, se han distribuido una serie de equipos fijos en aulas de docencia y seminarios, además de establecer sistemas de préstamo de portátiles (aulas móviles), gestionados por la Unidad de Asuntos Generales, Facultades y Biblioteca.

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 Aulas de Informática” (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.

1.1. 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).

1.3. Fecha de inicio.

El presente SLA se iniciará el 1 de mayo de 2009

1.4. 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.

1.5 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.

1.6. 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.

2. Ámbito de trabajo

2.1. Servicios estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios estándar:

- Instalación de equipos en aulas de docencia.
 - o Estos equipos se arrancan y apagan diariamente de forma automática, por lo que no es necesario que el profesor apague los mismos.
 - o El apagado del PC implica que se descargue un imagen limpia, es decir el equipo queda como recién instalado (perdiendo los nuevos documentos que hubiera), además puede tardar unos 25 minutos en estar operativo.
 - o Todo equipo instalado en las aulas de docencia incluye un cable de salida de video doble, que posibilita la conexión al cañón del aula y al monitor.



- Instalación de equipos en seminarios.
 - o Estos equipos se encuentran normalmente apagados, al finalizar su uso deberían quedar en este estado.
 - o El apagado del PC implica que se descargue una imagen limpia, es decir el equipo queda como recién instalado (perdiendo los nuevos documentos que hubiera), en estos equipos, el arranque es inmediato.
 - o Todo equipo instalado en las aulas de docencia incluye un cable de salida de video doble, que posibilita la conexión al cañón del aula y al monitor.

- Equipamiento de carritos de portátiles.
 - o La instalación y equipamiento de los carritos con portátiles (aula móvil), incluye el cableado de los cargadores en el armario, así como la entrega de un cargador auxiliar y maletín.
 - o El apagado del PC implica que se descargue una imagen limpia, es decir el equipo queda como recién instalado (perdiendo los nuevos documentos que hubiera), en estos equipos, el arranque es inmediato.

- Instalación de software.
 - o La finalidad de los equipos instalados en aulas de docencia y seminarios es permitir al profesor mostrar los documentos y presentaciones, además de acceder a internet y a un número restringido de servicios de la Universidad.
 - o Los portátiles de las aulas móviles incluyen el software base estándar (ver Guía de Usuario).
 - o En estos equipos podrá instalarse, previa solicitud por parte del responsable de los mismos (Facultades y Biblioteca), el software que cumpla los requisitos de disponibilidad de licencias y capacidad de acceso a los servidores correspondientes mediante Wifi.
 - o La solicitud de instalación de software habrá de realizarse al menos con 15 de antelación, y en todo caso dependerá de la disponibilidad de los equipos.

- Reparaciones hardware.
 - o Dada la antigüedad de los equipos de aulas de docencia y seminarios, la mayoría de averías se resolverán directamente cambiando el equipo por otro.
 - o En el caso de los portátiles, la gestión de la garantía y reparación la lleva a cabo el CIC.

2.2. Servicios no estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios no estándar.

- Instalación de software.

Dada la limitada capacidad hardware de los equipos de aulas de docencia y seminarios, en muchos casos no es viable utilizarlo para determinado software, por lo que no es posible instalar el mismo software que hay en las aulas de informática.



Los portátiles de las aulas móviles utilizan Wifi como medio de acceso a Internet, de modo que algunos servicios de la Universidad no están accesibles, por este motivo no todo el software solicitado se podrá instalar.

- Formación o resolución de dudas sobre la utilización específica del software instalado
 - o La formación específica sobre el funcionamiento y utilización del software base corre a cargo del Area, Unidad o el propio usuario, mediante los procedimientos que la Universidad estime oportunos.
- El software evaluado y homologado por el CIC que cumpla con los requisitos y funciones suficientes tendrá prioridad sobre las preferencias del usuario respecto a otro software similar.
- Instalación de software no licenciado, de evaluación (shareware, trial, demo, etc.) o incompatible.
 - o No se instalará, configurará ni se dará soporte a ningún software con licencia de evaluación o unipersonal. Solo podrán instalarse el número de licencias disponibles adquiridas o disponibles para la Universidad.
- La reinstalación diaria de los equipos y cualquier reinicio accidental o justificado implica el borrado de todos los datos que profesor o alumnos hubieran podido dejar a lo largo del día. El CIC no se hará responsable de estos datos.
- La disponibilidad de la configuración estándar (acceso a Internet/servicios personales, webmail, intranet, ofimática, ...) no podrá garantizarse más allá de la revisión inicial del aula. El borrado de archivos del sistema, desinstalación de software, desconexión del cable de red, robo o avería de componentes será comunicado al CIC, que tratará de restaurar a la mayor brevedad.
- La actualización o instalación de forma individual por parte del usuario, de software no incluido en el catálogo de software base o cuya versión no sea “estable”, invalida el soporte sobre el equipo hasta que este sea desinstalado.
- Reservas de espacios. Son gestionadas por la Unidad de Asuntos Generales.

2.3. Disponibilidad del servicio.

Se garantiza una fiabilidad respecto a la correcta instalación/configuración de los elementos solicitados de un 98%.

El tiempo de respuesta a una petición será de 72 horas.

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



2.4. 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:

Exclusivamente en el Campus de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

2.5. 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.

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.

3. Rendimiento, monitorización e informes.

3.1. 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 al servicio.

3.2. 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.



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

Los servicios del acuerdo serán evaluados con los siguientes indicadores:

a) Tiempo de Respuesta

Tiempo máximo transcurrido entre la notificación de cualquier solicitud mediante alguno de los procedimientos acordados y la puesta en contacto del técnico con el usuario a través de los mecanismos establecidos.

Frecuencia de evaluación: mensual

Sistema de medida: Herramienta de Gestión de Incidencias

Valor umbral:

1/2 hora laboral para prioridad 1

4 horas laborales para prioridad 2-3

8 horas laborales para prioridad 3-4-5

b) Tiempo de Resolución

Tiempo máximo transcurrido entre la notificación de cualquier solicitud y su total resolución y cierre con conformidad del usuario.

Frecuencia de evaluación: mensual

Sistema de medida: Herramienta de Gestión de Incidencias

Valor umbral:

2 días laborales sin intervención externa

4 horas laborales para solicitudes de prioridad 1-2

8 horas laborales para solicitudes de prioridad 3-4-5 sin intervención externa

8 horas laborales para sistemas y equipamiento de aulas de informática y salas multimedia, sin intervención externa, y 2 días laborales con intervención externa

4 días laborales siguientes a la recepción del material en instalaciones no planificadas de menos de 10 unidades

Inferior al doble del tiempo inicialmente acordado, para instalaciones planificadas que sobrepasen las 10 unidades

3.4. Informes del nivel de servicio.

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

3.5. Reuniones de revisión del servicio.



Las reuniones de revisión del servicio con el VTIC 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.

4. Incidencias del Servicio.

4.1. 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.

Asistencia en la residencia: puntualmente cuando la incidencia así lo requiera.

4.2 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 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.
--	--	---------------------

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

Prioridad	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
Urgencia Alta	1	2	3
Urgencia Media	2	3	4
Urgencia Baja	3	4	5

4.3 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.

5. Servicios Extraordinarios.



5.1. 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 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.

5.2. 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.

6. Deberes y Responsabilidades.

6.1. Gestión y autorización de cargos.

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

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.



7. Garantías.

7.1 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.

7.2. 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 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.

7.3. 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.

8. Seguridad.

8.1. 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 Servicios de este acuerdo.

8.2 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Recuperación de desastres.

El CIC mantiene contratos de mantenimiento con empresas suministradoras de equipamiento de red para que en caso de desastre el impacto sea el mínimo posible.

9. Propiedad Intelectual e Información Confidencial.

9.1. 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.

9.2. Confidencialidad.

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

9.3. 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.

10. Finalización del Acuerdo.



10.1. 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.

10.2. 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.

11. Términos Generales.

11. Términos Generales.

11.1. 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).
- Normativas y reglamentos: publicados en Web. (www.upo.es/cic).
- Avisos de interrupción de servicio: publicados en Web (www.upo.es/cic) y aviso por correo a usuarios afectados

11.2. 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.

11.3. Cambios al Acuerdo.

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

12. Firmas del SLAs



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:

13. Glosario.

CIC: Centro de Informática y Comunicaciones, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

MAC: Médium Access Control

SLA: Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)

UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

UPONET: Red de datos y telefonía de la UPO.

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