



Servicio de Aulas de Informática

Acuerdo de Nivel de Servicio



PROPIETARIO DEL DOCUMENTO:

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

VICERRECTORADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CONTENIDO

HOJA DE CONTROL.	4
1. Definición	5
1.1. Partes del acuerdo.	5
1.3. Fecha de inicio.	5
1.4. Duración del acuerdo.	5
1.5 Acuerdo de exclusividad.	6
1.6. Definiciones.	6
2. Ámbito de trabajo.	6
2.1. Servicios estándar.	6
2.2. Servicios no estándar.	9
2.3. Disponibilidad del servicio.	10
2.4. Lugar de entrega del servicio.	11
2.5. Modificaciones de los servicios.	11
3. Rendimiento, monitorización e informes.	11
3.1. Cambios en el personal clave.	11
3.2. Monitorización del servicio.	11
3.3. Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.	12
3.4. Informes del nivel de servicio.	12
3.5. Reuniones de revisión del servicio.	12
4. Incidencias del Servicio.	13
4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario	13
4.2 Definición de incidencias.	13
4.3 Escalado de incidencias.	13
5. Servicios extraordinarios.	14
5.1. Honorarios.	14
5.2. Términos de facturación.	14
6. Deberes y responsabilidades.	14
6.1. Gestión y autorización de cargos.	14
6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.	14
6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.	14
6.4. Información y Autorizaciones.	15

7. Garantías.	15
7.1 Calidad del servicio.	15
7.2. Exclusiones.	15
7.3. Fuerza mayor.	15
8. Seguridad	15
8.1. Acceso físico.	15
8.2 Acceso Lógico.	16
8.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.	16
8.4. Medidas de seguridad de datos e información.	16
8.5. Recuperación de desastres.	16
9. Propiedad intelectual e información confidencial.	16
9.1. Derechos de propiedad intelectual.	16
9.2. Confidencialidad.	16
9.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.	16
10. Finalización del acuerdo.	17
10.1. Finalización en los términos acordados.	17
10.2. Finalización por interés de una de las partes.	17
11. Términos generales.	17
11.1. Notificaciones.	17
11.2. Transferencia.	17
11.3. Cambios al Acuerdo.	17
12. Firmas del SLA.	17
13. Glosario.	18



HOJA DE CONTROL.

Título	Servicio de Aulas de Informática		
Entregable	Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA		
Nombre del Fichero	SLA_CIC_S2.1.02.AulasInforatica.doc		
Autor	OSE		
Versión/Edición	v02r00	Fecha Versión	11/05/2010
Aprobado por	Comisión de garantía interna de calidad y planificación.	Fecha Aprobación	17/05/2010

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área	Nº Copias
Comisión de garantía interna de calidad y planificación.			



1. Definición

Ubicadas en diferentes edificios del campus, las aulas de informática permiten el acceso del alumnado a los recursos electrónicos de la Universidad.

Existen tres tipos de Aulas de Informática:

- **Uso docente:** estas aulas se utilizan exclusivamente para impartir clase de aquellas asignaturas que requieran el uso de algún software especializado o simplemente acceso a Internet.
- **Acceso libre:** utilizadas por el alumnado para uso personal, incluyen además el software que utilizan en las aulas de uso docente.
- **Aulas para alumnos de Doctorado:** disponibles para los alumnos de Tercer Ciclo, incluyen software base de ofimática y disponen de una impresora en red, previo aviso se pueden hacer un uso docente de las mismas.

En general, cada día se lleva a cabo una reinstalación (imagen) de todos los PCs, quedando instaladas y debidamente configuradas las aplicaciones correspondientes a cada aula.

1.1. Partes del acuerdo.

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.

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 julio de 2008

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 / Actualización de software base en aulas.
 - o Tipo de instalación
 - Básica: el software se instala con las opciones por defecto
 - Personalizada: solo si el software lo utiliza un profesor de manera exclusiva
 - Permanente. Este tipo de instalaciones se mantendrá al menos durante el curso académico actual.
 - Temporal. Se trata de instalaciones temporales que se mantienen durante un periodo de tiempo específico (duración del Seminario, Curso, etc.)
 - o Con el inicio del curso académico, se solicitará a la Unidad de Centros, Centro de Estudios de Postgrado y Unidad de Espacios las necesidades de instalación de nuevo software en las aulas que hubieran sido asignadas a cada profesor/asignatura/centro. Se utilizará una plantilla de datos básicos para cada solicitud de software, que se adjuntará en las peticiones de servicio que se realicen a lo largo del curso.
 - o La solicitud de servicio para la instalación de nuevo software o modificación del actual una vez iniciado el curso, ha de ser creada al menos 15 días antes de la fecha prevista de uso del software.
 - o En general, las solicitudes de software se realizan en la Unidad de Centros.



- Si la solicitud es para un uso especial (cursos, certificaciones, seminarios, pruebas de acceso, etc.), la solicitud se realizará a la Unidad de Espacios.
- La instalación de software en aulas de Postgrado ha de solicitarse directamente al Centro de Estudios de Postgrado.

- En base a las necesidades específicas y debidamente justificadas de un grupo de usuarios, se realizarán las comprobaciones necesarias para incorporar un nuevo software considerándolo como Base.

- La adquisición de nuevo software para uso en aulas podrá ser asumida por el VTIC o el Departamento correspondiente, dependiendo del número de licencias, ámbito de uso, etc. Las gestiones de adquisición del software las lleva a cabo el CIC, facilitando así la resolución de cuestiones técnicas (necesidades, especificaciones) que suelen surgir con los suministradores.

- Todo el software ha de estar debidamente licenciado, bien mediante licencia campus, licencia limitada (individual o red) o cualquier otro tipo de licencia de libre distribución.

- El CIC incorporará al catálogo de software base, aquel que considere oportuno en base a las necesidades que se vayan detectando, y en aquellos casos que sea necesario para acceder a nuevos servicios.

- Se garantizará la integración entre el nuevo software y el resto de software base ya instalado.

- La Guía de Uso de Aulas y Guía de Uso de aulas de Postgrado incorporará una descripción general de las características del software junto a una explicación básica de las funciones particulares de cada aula.

- Renovación de software obsoleto. A principio de cada curso académico, se comunicará a los Departamentos la relación de software que se considera obsoleto y que será desinstalado de las aulas. Si cualquier profesor necesita seguir utilizando el software, deberá comunicarlo al CIC en el plazo de un mes.

- Los sistemas operativos a los que se da soporte son Windows XP Profesional SP3, Ubuntu y Guadalinux, incluyendo aquellas revisiones estables de los mismos que hayan sido evaluadas por el CIC.

- Se podrán definir acuerdos de servicio adicionales en los que se determinan de forma explícita los servicios estándar proporcionados a determinados sistemas operativos (p. ej. Ubuntu, Debian, ...).

- Se establece un periodo de estabilización de versiones para ciertos programas, especialmente en aquellos casos en los que el fabricante realiza continuas revisiones



del mismo (p.ej. Firefox, IE, Thunderbird, ...).

- Solo se dará soporte a las versiones “estables” (desde el punto de vista del CIC) de este tipo de software, ya que son las únicas en las que se ha comprobado la correcta integración con el resto de sistemas de la UPO.
- Pruebas de compatibilidad, rendimiento y funcionamiento de software a realizar por parte del usuario.
 - Tras la instalación inicial, el personal del CIC comunicará al usuario la finalización del proceso de instalación, de modo que éste pueda llevar a cabo las comprobaciones que garanticen que el software ha sido instalado correctamente. Si el usuario lo estima necesario, el personal del CIC lo acompañará en estas tareas.
 - Tras actualización/modificación de la configuración del software solicitado o a petición del CIC cuando se considere que un nuevo software instalado puede afectar al que ya hubiera.
- Gestión de permisos de acceso a servicios.
 - Acceso a servicios generales.
 - Acceso a servidores de apoyo a docencia.
 - Acceso a servidores de aulas.
 - No se proporcionará acceso a equipos personales.
- Instalación de infraestructura de soporte a docencia desde aulas de informática: servidores de licencias, de bbdd, web...
- Servicio actualización de antivirus. La naturaleza reactiva de los sistemas antivirus impiden una fiabilidad del 100% en la detección de virus, de modo que no se puede garantizar la integridad de los datos en dispositivos USB del usuario.
- Mantenimiento de catálogo de software instalado en las aulas. Se encuentra actualizado y accesible desde la página web del CIC.
- Accesibilidad de las aulas.
 - Acceso libre para alumnos en determinadas aulas (Aplicación de reserva disponible).
 - Acceso restringido en aulas de Postgrado.
- Servicio de impresión desde aulas
 - Aulas de Postgrado. Los consumibles (papel/toner) de las impresoras instaladas en estas aulas los proporciona la Unidad de Tercer Ciclo.
 - Resto de aulas. Todos los equipos pueden acceder a las impresoras del Servicio de Reprografía .



- La Guía de Usuario de Aulas se actualiza anualmente y contiene una descripción general del funcionamiento de las mismas, un listado del software instalado y notas específicas sobre determinado software. Se puede encontrar información adicional a esta guía en la página web del CIC (Servicio Aulas de Informática).
- Servicios para usos especiales de aulas de informática: cursos, certificaciones, automatrícula, seminarios, pruebas de acceso, etc.

La instalación de software en aulas para este tipo de usos pasa por cumplir una serie de requisitos por parte del usuario:

- o Realizar la solicitud en la Unidad de Espacios 15 días antes del inicio del evento. Si es necesaria la compra del software este plazo puede ser insuficiente.
 - o Complimentación de una ficha/plantilla con información relativa al software necesario: descripción, funciones, instrucciones de instalación, tipo de licencia, datos de una persona de contacto con el proveedor externo, etc.
 - o En su caso, entrega del software (soporte físico o electrónico) y de las licencias correspondientes.
 - o Revisión de la instalación y configuración del software por parte del solicitante.
 - o El material adicional y fungible (papel, toner, cascos, ...) los proporcionará el usuario.
 - o Bajo determinadas circunstancias, podrá hacerse uso de máquinas virtuales, accesibles desde el equipo del alumno, para algunos casos no contemplados en estos servicios estándar (p.ej. Windows en inglés, distintos sabores de Linux, etc.).
- Renovación de hardware en aulas de informática. Tras la renovación del equipamiento de un aula, se vuelve a instalar el mismo software que hubiera en los equipos antiguos, salvo el software base (S.O., ofimática, compresores, etc.), que se actualizará a las nuevas versiones estables.
 - Relaciones con proveedores externos. El mantenimiento y actualización de determinadas aulas y sistemas son gestionados por empresas externas, en cuyo caso los tiempos de respuesta no dependerán solo del CIC.
 - Revisión diaria. De lunes a viernes, a partir de las 8h. se lleva a cabo una revisión diaria de todas las aulas, en la que se comprueba tanto el equipamiento hardware como el funcionamiento del software principal (arranque del sistema, acceso a Internet, ...)
 - Servicio de mantenimiento de servidores de aulas. Tanto el mantenimiento como la actualización o sustitución de los servidores de Aulas se realizará en periodos de bajo impacto sobre los usuarios de las mismas.

2.2. Servicios no estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios no estándar.



Servicios no estándar

- 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.
- Modificación de la configuración estándar del aula (horario de encendido/apagado, desconexión de red, desinstalación de software, ...).
- 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.
- Revisiones de aulas fuera de horario de trabajo del CIC y reinstalación de imagen limpia una vez iniciadas las clases.
- 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 patrones:

Métrica	Objetivo
Tiempo de Respuesta	- 48 horas de respuesta para incidencias no prioritarias - 24 horas laborables para incidencias prioritarias del enlace
Tiempo de resolución	- 120 horas para incidencias no prioritarias estándar - 72 horas laborables para incidencias prioritarias del enlace - No se establece tiempo de resolución para incidencias de servicios no estándar
Eficacia resolutive - servicio	> 90%
Eficacia resolutive – primera atención	> 20%

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.

En la definición de problemas, serán de aplicación los siguientes valores

Prioridad	Estado del servicio	Impacto
0	Fallo General. Imposibilidad de trabajar en el puesto de trabajo.	Impacto considerable en la organización.
1	Imposibilidad de acceso al correo electrónico o uso de aplicaciones de ofimática.	Impacto significativo en la organización.
2	Imposibilidad de acceso a servicios Web	Impacto medio en la organización.
3	Imposibilidad de uso de aplicaciones no críticas.	Impacto mínimo en la organización.
Excepción	Incidencias que tienen su origen en usuarios o eventos considerados prioritarios.	Impacto serio en la organización.

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.

11.1. 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 SLA.



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.