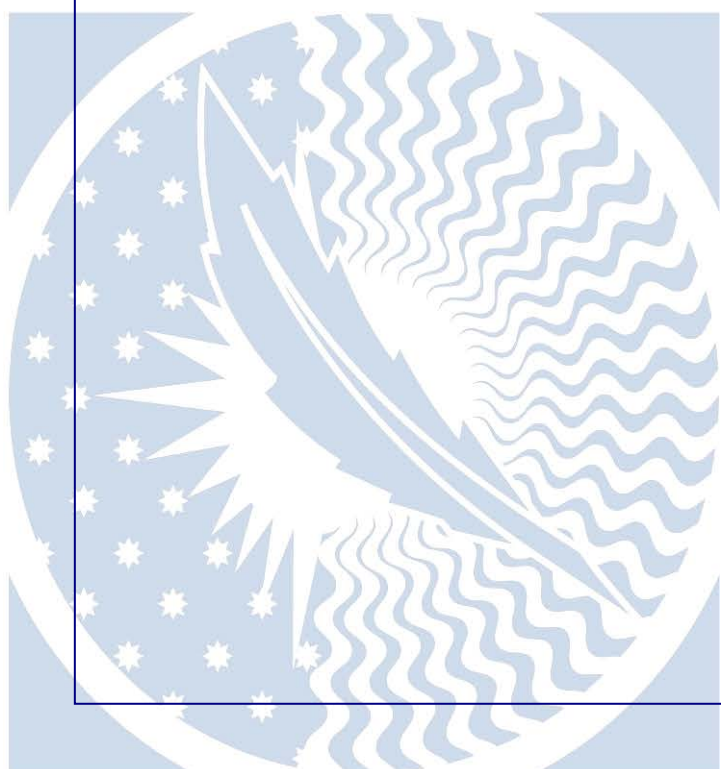


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A



**Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio.
Servicio de Mensajería Electrónica**

Gestión de Nivel de Servicio

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Área de Tecnologías de la Información
[SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)]

Título	Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio. Servicio de Mensajería Electrónica		
Nombre del Fichero	SLA_ANEXO_S_Mensajería_Electrónica.doc		
Autor	Responsable SGS		
Versión	v01r00	Clasificación	PÚBLICA
Aprobado por	Comisión SGS	Fecha Aprobación	08/02/2016
Fecha próxima revisión programada	08/02/2017		

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	RFC	Cambios realizados
V01r00	08/02/2016		Creación

1. Nombre del servicio.

Servicio de Mensajería Electrónica.

2. Definición y/o descripción del servicio.

La UPO cuenta con un Servicio de Mensajería Electrónica que, de forma análoga al correo postal, pero aplicado a las redes de comunicaciones y más concretamente a Internet, permite el intercambio de información entre dos usuarios de la red. Para poder hacer uso del mismo, por una parte es necesario que exista una infraestructura que permita tanto el envío/recepción de mensajes como la transferencia y almacenamiento de los mismos, y por otra parte es necesario que los usuarios dispongan de una dirección de correo propia para poder hacer uso de este servicio. La UPO gestiona las direcciones de correo electrónico del dominio upo.es y todos sus subdominios.

Este acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) define los términos y condiciones bajo las que el CIC proporciona el "Servicio de Mensajería Electrónica" (en adelante "el Servicio") a la Comunidad Universitaria de la UPO.

El objetivo es proporcionar unas bases y marco de entrega de servicios de calidad que cumplan con los requerimientos de la UPO.

3. Soporte del servicio

3.1. Servicio estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios estándar.

El CIC es el encargado de garantizar que los distintos elementos hardware y software que componen el sistema de correo (servidores, líneas de comunicaciones, agentes de usuario, antivirus, plataforma antispam, etc.) operen de forma continua y eficaz, e incorporen las últimas mejoras técnicas.

Cuentas personales: Se crean de oficio, tras la firma del contrato o comienzo de la relación del usuario final con la Universidad.

La ruptura del vínculo que une a la UPO y al usuario final supone la destrucción de la cuenta o cuentas de dicho usuario. El CIC avisará al usuario de la próxima clausura del servicio y dará un plazo prudente para la retirada de la información.

La destrucción de la cuenta supone la eliminación del buzón, incluidos todos los mensajes que pudiera contener en ese momento.

Cuentas institucionales: Son cuentas asociadas a órganos unipersonales (rector, vicerrectores, etc...) y funcionan como sinónimo hacia una cuenta personal que pertenece a la persona que ostenta el cargo. En ocasiones, pueden funcionar como cuentas de grupo, cuando el correo puede ser tratado por varias personas.

La creación, modificación o borrado de estas cuentas vienen determinados por los movimientos equivalentes en los órganos de la UPO.

Se debe de poder acceder a los mensajes recibidos en la cuenta de correo electrónico de la Universidad, tanto desde la red de la propia UPO como desde Internet.

El agente de usuario instalado en los ordenadores de la UPO pertenece a la familia Mozilla. El soporte de agentes de usuario distintos al seleccionado será limitado. Los clientes de correo distintos a los seleccionados e instalados en equipos de la UPO, deberán disponer de su correspondiente licencia.

Los usuarios son responsables de todas las actividades realizadas con las cuentas de correo electrónico proporcionadas por la Universidad.

Existe una dirección (abuse@upo.es) donde el usuario podrá reenviar cualquier mensaje de correo "no procedente" para proceder a su investigación.

No es posible garantizar completamente la entrega y recepción de los correos electrónicos ni su instantaneidad.

El CIC establecerá y publicitará un servicio de contacto y soporte para solucionar problemas derivados del uso del correo electrónico.

Cuando un mensaje entrante en la Universidad es analizado y considerado un correo no deseado, el mensaje no se envía al cliente; se envía a una zona de cuarentena, donde permanecerá un máximo de 9 días.

El usuario podrá autogestionar su zona de cuarentena y seleccionar los mensajes deseados para eliminarlos, confirmando que el bloqueo es correcto, o liberarlos, permitiendo que lleguen a su buzón.

Existe una cuenta de información institucional, tupo@upo.es que agrupa a toda la comunidad universitaria. Es una lista cerrada de modo que sólo pueden enviar información institucional los responsables de unidades administrativas, el jefe de la Junta de personal, un representante del Comité de empresa y un representante sindical por sindicato, los miembros del Consejo de Gobierno, el Defensor Universitario, los Directores de Departamento, Decanos y Directores de Centros y los miembros del Equipo de dirección. Cualquier otro miembro de la Comunidad Universitaria que desee enviar información institucional deberá hacerlo a través de alguna de las personas anteriormente citadas.

Existe una cuenta de intercambio de opinión, ideas y propuestas concebida como un foro libre de ejercicio de la libertad de expresión en la UPO: lupo@upo.es. La suscripción a dicha lista será libre y voluntaria así como la interrupción de dicha suscripción.

Los Departamentos tendrán listas de correos que incluirán a todos sus miembros. Sólo podrán enviar correos a dichas listas los miembros de los Departamentos y aquellas personas autorizadas a enviar correos a tupo@upo.es.

El tamaño de buzón de las cuentas de correo con dominio alumno.upo.es es de 500MB.

El tamaño de buzón del resto de dominios gestionados por la Universidad es de 2GB.

El tamaño máximo mensaje enviado es de 30 MB.

El número máximo de mensajes enviados por usuario y día a dominios no gestionados por la UPO será de 1.000 mensajes.

No está autorizado el envío desde las estafetas de correo de la UPO de mensajes con direcciones de correo distintas a las gestionadas por la UPO.

3.2. Servicio no estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios no estándar.

Las cuentas personales de correo electrónico que no respondan a los dos criterios anteriores se crearán si dicha creación está avalada por un funcionario de la Universidad y tiene el visto bueno del Responsable académico del CIC.

Cualquier modificación en el plazo de conservación de la cuenta deberá ser aprobada por el Responsable Académico del CIC.

Cualquier petición de modificación de la cuota deberá ser debidamente justificada y se estudiará su procedencia.

3.3. Disponibilidad del servicio.

La disponibilidad de acceso al Servicio de Mensajería Electrónica se entiende como el tiempo que el Servicio está accesible por parte de los usuarios para su utilización, tanto desde dentro como desde fuera de la red de la UPO. El Servicio de Mensajería Electrónica estará disponible 24 x 7.

Se garantiza una fiabilidad respecto a la correcta instalación/configuración de los elementos solicitados de un 90%.

Este servicio podrá realizar dos paradas programadas anuales para realizar actualizaciones, con una duración de 24 horas cada una.

El tiempo de respuesta a una petición será de 48 horas.

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 usar el servicio.	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 un servicio de baja demanda.	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

Todo cambio en cualquier CI del Servicio de Mensajería Electrónica (altas/bajas de buzones, etc) que no afecte de forma directa al funcionamiento del servicio y que no implique un cambio en la tecnología utilizada.

No será necesario realizar gestión de cambios para este tipo de cambios.

5.2. Cambio no estándar: definición y tratamiento

Todo cambio en cualquier CI del Servicio de Mensajería Electrónica (actualización, mejora) que afecte de forma directa al funcionamiento del servicio o que implique un cambio en la tecnología utilizada.

Habrà de gestionarse mediante la gestión de cambios.