



## Acuerdo de Nivel de Servicio:

- Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware
- Actualización de sistemas Windows

## CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES



## Acuerdo de Nivel de Servicio

- Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware.
- Actualización de sistemas Windows.

Junio de 2009

Versión 1.0

## PROPIETARIO:

- CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

## MISIÓN:

- Definición del acuerdo que regirá las condiciones de los servicios
- Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware.
- Actualización de sistemas Windows.

# 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**



## 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

El imparable incremento de virus informáticos que aparecen a diario obliga a disponer de un servicio centralizado de detección que garantice el funcionamiento del puesto de trabajo y evite la pérdida de información en el mismo.

Lamentablemente, el tipo de elementos que amenazan la integridad de la información no se limita a los virus, resultando ya familiares términos como troyanos, dialers, spam, phishing bancario, keyloggers, ... (malware) que no solo afectan a los documentos del puesto de trabajo, sino que invaden la intimidad del usuario capturando todo tipo de información personal (páginas visitadas, direcciones de correo personales, claves bancarias, ...) en la mayoría de los casos sin conocimiento de este.

Este servicio (Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware) permite paliar en la medida de lo posible todo este tipo de ataques, mediante técnicas combinadas de antivirus, cortafuegos personal y antispyware

Por otra parte, la aparición de vulnerabilidades en los sistemas operativos actuales son aprovechadas con extrema celeridad para la creación de nuevos virus, spyware, malware, etc.



Con este servicio (Actualización de sistemas Windows) se consigue asegurar la instalación de las actualizaciones de los sistemas operativos Windows que corrigen estas vulnerabilidades (llamados comúnmente “parches”).

Este tipo de actualizaciones se realiza de forma controlada, comprobando previamente la interacción con el resto de aplicaciones instaladas, a nivel interno, descargando los parches desde los servidores de la universidad y de forma inmediata y obligatoria, obteniendo información del nivel de parches aplicados a cada uno de los equipos.

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 Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware y el Servicio de Actualización de sistemas Windows” (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 junio 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 del antivirus, antispyware y cortafuegos personal corporativo en equipos gestionados por el CIC.
- Limpieza de virus y malware.
- Evaluación y localización de alternativas de limpieza en caso de que el antivirus corporativo no resulte eficaz.
- Proporcionar al personal docente sistemas antivirus portables (sin necesidad de instalación) en dispositivos de almacenamiento extraíbles.
- Escaneo masivo de los equipos de la UPO en caso de amenaza genérica contrastada con diferentes fabricantes de software antivirus.
- Incorporación al sistema de cortafuegos personal corporativo de aquellas aplicaciones de uso docente o investigador debidamente licenciadas.
- Configuración de los equipos gestionados por el CIC, de modo que utilicen los servidores de actualizaciones de sistemas operativos y ofimática propios de la Universidad.
- Actualización automática de las actualizaciones críticas, de sistemas operativos y software de ofimática en cuanto las proporciona el fabricante.
- Actualización automática de las actualizaciones NO críticas, de sistemas operativos y software de ofimática, una vez al mes (normalmente el segundo miércoles de cada mes).

### 2.2. Servicios no estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios no estándar.

- Resolución de incidencias derivadas de la instalación por el usuario de otro software antivirus distinto al corporativo. La instalación y uso de forma simultánea de diferentes programas antivirus puede dar lugar a falsos positivos y la eliminación mutua de algunos archivos, con lo que, lejos de mejorar la eficacia de los mismos, esta disminuye.
- Restauración de datos perdidos en el proceso de limpieza o infección por parte de un virus. La limpieza de determinados virus obliga a eliminar parte o la totalidad del archivo infectado, lo que puede ocasionar cierta pérdida de información.



- Se garantiza la integración de las diferentes actualizaciones del sistema operativo con el software base instalado desde el CIC, pero no es posible garantizar que estas actualizaciones provoquen un mal funcionamiento en otras aplicaciones software instaladas por el propio usuario.

### **2.3. Disponibilidad del servicio.**

Se garantiza una fiabilidad respecto a la correcta instalación/configuración de los elementos solicitados de un 85%.

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, preferiblemente en las dependencias del Centro de Informática y Comunicaciones.

### **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.

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	Baja. Servicios con escaso	Bajo. Impacto mínimo en la





a servicios Web	uso.	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](http://www.upo.es/cic)).
- Normativas y reglamentos: publicados en Web. ([www.upo.es/cic](http://www.upo.es/cic)).
- Avisos de interrupción de servicio: publicados en Web ([www.upo.es/cic](http://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.