

Acuerdo de Nivel de Servicio para Asesoramiento de adquisición de equipamiento informático y software.

CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES



Acuerdo de Nivel de Servicio
Servicio de Asesoramiento de
Adquisición de Equipamiento
Informático y Software.

Enero de 2009
Versión 1.0

PROPIETARIO:

- CENTRO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES (CIC)

MISIÓN:

- Definición del acuerdo que regirá las condiciones del Servicio de Adquisición de Equipamiento Informático y Software.

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

La necesidad de adquirir determinado equipamiento informático que no está incluido en el puesto base por parte del personal docente o de las áreas de administración, de modo que se garanticen unos niveles mínimos de garantía y calidad así como la integración con el hardware actual, conduce a la creación de este servicio de adquisiciones.

En este servicio se incluye la adquisición (tramitación) de aplicaciones informáticas específicas para uso en Aulas y Áreas de Administración, Departamentos, etc. así como aquellas de uso personal que estén debidamente justificadas y autorizadas.

La función principal del mismo es la de asesorar al usuario sobre las diferentes opciones del mercado que mejor se adapten a los sistemas de la Universidad y que satisfagan las necesidades del peticionario.

Teniendo presente el proceso de desconcentración de la gestión de procedimientos, en el que se asigna parte de la tramitación de los mismos a los distintos Centros/Departamentos/Servicios Universitarios, comunicado por el señor Vicegerente a fecha 1 de diciembre a los proveedores, este SLA define los servicios estándar que proporciona el CIC y los que ha dejado de prestar (no estándar) respecto al procedimiento anterior.



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 Adquisición de Equipamiento Informático y Software” (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 enero 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:

- Asesoramiento sobre equipamiento incluido en el Catálogo de Equipamiento Informático Homologado del CIC (PCs e impresoras).
 - o El Catálogo de Equipamiento Homologado incluye los elementos que no suelen incluirse en el equipamiento base y sin embargo son ampliamente demandados por los Departamentos y Areas.
Está accesible via web en la siguiente dirección:
http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/adquisicion/descripcion/index.jsp
 - o Incluirá los datos de Proveedores/Suministradores y Servicios Técnicos con los que el CIC ha trabajado, de modo que se tenga cierta garantía de que el servicio que prestan es adecuado.
 - o La actualización de este catálogo se llevará a cabo con la inclusión del equipamiento que el CIC haya evaluado, tanto en los procedimientos de renovación anuales como en el caso de compras puntuales internas.
- Asesoramiento técnico sobre las diferentes opciones del mercado.
 - o Se proporcionará asesoramiento sobre los elementos del catálogo que mejor se adecuen a las necesidades especificadas.
 - o Se asesorará sobre las diferentes opciones tecnológicas existentes en el mercado respecto a equipos de impresión, escaneo de documentos, etc..
- Se proporcionará soporte (software) a aquellos equipos que, aún habiendo sido adquiridos directamente por los Departamentos y proyectos de investigación, estén incluidos en este Catálogo.
- Gestión de garantías y reparaciones de todo el equipamiento adquirido por el CIC.
- Gestión de la compra de software con cargo a los Departamentos y proyecto de investigación cuyo uso vaya destinado a las aulas de informática.
 - o Con objeto de garantizar la compatibilidad del software solicitado con el equipamiento y software instalado en las aulas, el CIC gestionará la compra de este tipo de software, siendo el Dpto. o el responsable de proyecto de investigación el destinatario de la facturación.
 - o En caso de software no adquirido en propiedad, es decir, que necesite una renovación o mantenimiento anual, será cargado al Dpto. o responsable del proyecto de investigación si este autoriza este mantenimiento, en caso contrario e procederá a la desinstalación de las aulas.



2.2. Servicios no estándar.

Listado, descripción y especificación de servicios no estándar.

- Dada la incontable variedad de dispositivos periféricos (pen drive, discos externos, lectores de tarjetas, ...), y dado que el CIC no tiene recursos para evaluar estos accesorios, no se podrá proporcionar asesoramiento sobre los mismos, estando limitado el mismo a informar sobre las características del PC sobre el que se quieran conectar (marca, modelo, sistema operativo y características técnicas).

- La gestión de reparaciones de los equipos o periféricos adquiridos por los Departamentos, no incluidos en el Catálogo, será llevada a cabo directamente por el propio Departamento. El CIC proporcionará los datos de contacto de las diferentes empresas que puedan proporcionar un servicio técnico a los elementos del Catálogo.

El Departamento será el encargado de localizar los datos de contacto del servicio técnico de aquellos dispositivos no contemplados en el Catálogo.

- La instalación de software base en equipos adquiridos directamente por los Departamentos estará supeditada a la disponibilidad de un disco de restauración que permita dejar operativo el equipo en caso de que la actuación llevada a cabo por el CIC

El usuario/Departamento deberá proporcionar al CIC este disco de restauración antes de llevar a cabo cualquier instalación de software.

El CIC no se hará responsable del software instalado y los datos de usuario existentes en estos equipos tras la instalación del software solicitado.

- El software adquirido directamente por los Departamentos habrá de ser reinstalado por el mismo Departamento tras la reinstalación del sistema operativo y software base que lleve a cabo el CIC a petición del usuario.

- Adquisición de equipamiento no incluido en el catálogo de equipamiento informático homologado del CIC.

- Adquisición de consumibles.

- Adquisición de equipamiento especializado.

- Tanto la adquisición como la gestión de la garantía, soporte técnico, renovación e instalación, será a cargo del Departamento o proyecto de investigación.

- Adquisición de equipamiento para uso personal.

- Mantenimiento, configuración y formación de uso de equipamiento no homologado.

- Gestión de la compra de software con cargo a los Departamentos cuyo uso vaya destinado a usuarios puntuales.



- Tanto la adquisición como la gestión de la garantía, soporte técnico, renovación e instalación, será a cargo del Departamento o proyecto de investigación.

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, 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.

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	Impacto mínimo en la organización.



	aplicaciones no críticas.	
Excepción	Incidentes 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. 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.