



ACUERDO DE NIVEL DEL SERVICIO:

SERVICIO DE INSTALACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE

CENTRO DE INFORMÁTICA Y
COMUNICACIONES (CIC)
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE
SEVILLA.



1. Introducción.....	4
1.1. Propósito y Objetivos.....	4
1.2. Partes del acuerdo.....	4
1.3. Fecha de inicio.	4
1.4. Duración del acuerdo.	4
1.5 Acuerdo de no-exclusividad.....	4
1.6. Definiciones.	4
2. Ambito de trabajo.....	5
2.1. Servicios estándar.	5
2.2. Servicios no estándar.....	5
2.3. Disponibilidad del servicio.	6
2.4. Lugar de entrega del servicio.....	6
2.5. Modificaciones de los servicios.	7
2.6. Retrasos del servicio debido al cliente.....	7
3. Rendimiento, monitorización e informes.	7
3.1. Cambios en el personal clave.....	7
3.2. Monitorización del servicio.	7
3.3. Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.	7
3.4. Informes del nivel de servicio.	8
3.5. Reuniones de revisión del servicio.	8
4. Indicencias del servicio.	8
4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario	8
4.2 Definición de incidencias.	8
4.3 Escalado de incidencias.....	9
5. Compensaciones.	9
5.1. Honorarios.....	9
5.2. Términos de facturación.	9



6. Deberes y responsabilidades del Cliente.	9
6.1. Gestión y autorización de cargos.	9
6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.....	10
6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.	10
6.4. Información y Autorizaciones.	10
7. Garantías.	10
7.1 Calidad del servicio.	10
7.2. Exclusiones.	10
7.3. Fuerza mayor.....	10
8. Seguridad.	10
8.1. Acceso físico.	11
8.2 Acceso Lógico.	11
8.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.	11
8.4. Medidas de seguridad de datos e información.	11
8.5. Recuperación de desastres.	11
9. Propiedad intelectual e información confidencial.	11
9.1. Derechos de propiedad intelectual.	11
9.2. Confidencialidad.	11
9.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.	11
10. Finalización del Acuerdo.	12
10.1. Finalización en los términos acordados.	12
10.2. Finalización por interés de una de las partes.	12
11. Términos Generales.	12
11.1. Notificaciones.....	12
11.2. Transferencia.	12
11.3. Cambios al Acuerdo.	12
12. Firmas.	12



1. Introducción

1.1. Propósito y Objetivos

Definición del propósito y objetivos del servicio.

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 Instalación y Mantenimiento de Software Base” (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.

1.2. 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 27 de Febrero 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 este.

1.5 Acuerdo de no-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.

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

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

“**UPO**”: Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, Becarios, Alumnos y cualquier otra persona con algún tipo de relación formal establecida con la Universidad.

“**Servicios estándar**”: Servicios que el CIC proporciona al Cliente basados en procedimientos definidos.

“**Servicios no estándar**”: Servicios que el CIC no proporcionará al Cliente, salvo acuerdo puntual.



2. **Ámbito de trabajo.**

2.1. **Servicios estándar.**

- Incorporación de nuevos productos al catálogo de software base.
 - o 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.
 - o Todo el software base ha de disponer de licencia campus o cualquier otro tipo de licencia de libre distribución.
 - o 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.
 - o Se garantizará la integración entre el nuevo software y el resto de software base ya instalado.
- Creación de imágenes de equipos.
 - o La incorporación de nuevo software base al catálogo, implica la actualización progresiva de las imágenes de los diferentes modelos de equipos. La reinstalación de los equipos incorporará el nuevo software base.
- Soporte de instalación, configuración y uso genérico de software base.
 - o El software base que no esté incluido en la imagen de un equipo podrá ser solicitado mediante petición de servicio.
 - o Tras la instalación, se realizará una configuración estándar del software instalado.
 - o Se proporcionará una descripción de las características del software y una explicación básica de las principales funciones.
 - o La Guía de Usuario incorporará un manual de uso básico del software base y estarán documentadas las características generales del mismo.
 - o
- Soporte a diferentes sistemas operativos.
 - o El sistema operativo al que se da completo soporte es Windows XP Profesional SP2.
 - o 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. Mac OS).
- Actualizaciones del software.
 - o 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, Skype, Thunderbird, ...).
 - o Las versiones “estables” de este tipo de software se encuentran disponibles vía web en la zona de descargas de este servicio.
- Instalación en equipos personales o a cargo de proyectos de investigación, ayudas, premios, etc.
 - o Si la licencia del software lo permite y estando debidamente justificado, el software base podrá instalarse en equipos personales o aquellos adquiridos al margen del CIC, siempre que sean destinados a uso docente o de investigación.

2.2. **Servicios no estándar.**

- Formación o resolución de dudas sobre la utilización específica del software base.
 - o La formación específica sobre el funcionamiento y utilización del software base corre a cargo del Área, Unidad o el propio usuario, mediante los procedimientos que la Universidad estime oportunos.



ACUERDO NIVEL SERVICIO: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE.

- Instalación de software no licenciado o en versión de evaluación (shareware, trial, etc.).
 - o No se instalará, configurará ni se dará soporte a ningún software con licencia de evaluación o unipersonal en caso de solicitud expresa de un usuario.
 - o En el caso específico de aulas, solo podrán instalarse el número de licencias disponibles adquiridas o disponibles para la Universidad.
- Instalación de software base considerado obsoleto.
 - o No se garantiza la integración con el software ya instalado de los programas que hubieran sido considerados como software base si se han dado por obsoletos.
- Instalación, configuración y soporte de todo software similar a cualquiera del que ya se encuentra en el catálogo.
 - o 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 en equipos personales o a cargo de proyectos de investigación, ayudas, premios, etc.
 - o La instalación de software base en equipos no gestionados por el CIC impide garantizar el correcto funcionamiento del software ya instalado, quedando el CIC eximido de toda responsabilidad sobre los efectos de esta instalación (o desinstalación posterior) en los programas o sistema operativo instalados en el equipo. En estos casos, la actuación del CIC se limitará a desinstalar el software.
 - o La instalación de un sistema operativo completo requiere que el usuario disponga del software de restauración original del equipo.
 - o No se realizarán instalaciones de software base en equipos en los que el sistema operativo no esté debidamente licenciado.
- Soporte a diferentes sistemas operativos.
 - o La falta de soporte del propio fabricante limita en gran medida el soporte que el CIC puede dar a versiones obsoletas de sistema operativo (Windows 95,98,2000, Millenium, distintos sabores de Linux, etc.)
 - o La aparición de nuevos sistemas o versiones solo podrá ser soportada de forma parcial, en tanto no se hayan realizado las pruebas de integración con el resto de servicios proporcionados por el CIC.
- Actualizaciones del software.
 - o 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.

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:



ACUERDO NIVEL SERVICIO: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE.

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.

Horario:

De Lunes a Viernes, de 8:00 a 15:00. (Horario Julio-Agosto 9:00-14:00).

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.
- Documentación y certificación de los procedimientos utilizados.
- Aprobación por ambas partes de las modificaciones propuestas.

2.6. Retrasos del servicio.

El VTIC está autorizado a establecer acciones correctivas en caso de mal funcionamiento del servicio provocado por el CIC.

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 Servicios TI.

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	- 4 horas laborables para



ACUERDO NIVEL SERVICIO: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE.

	incidencias prioritarias - 8 horas laborables para incidencias no prioritarias
Tiempo de resolución	- 24 horas laborables para incidencias tipo "Exención" - 5 días laborables sin intervención externa

3.4. Informes del nivel de servicio.

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

Se entregarán al VTIC durante los 10 primeros días del mes, ya sea enviado por correo en formato electrónico o bien mediante publicación en Web.

3.5. Reuniones de revisión del servicio.

Las reuniones de revisión del servicio con el VTIC serán trimestrales, y se tratarán, si procede, los siguientes puntos:

- Niveles de rendimiento del servicio.
- Niveles de rendimiento del soporte.
- Temas de equipamiento y sistemas.
- Temas administrativos.
- Cuestiones de seguridad.
- Propuestas de modificaciones.

4. Incidencias del Servicio.

4.1. Soporte y Centro de Servicios al Usuario

El CIC proporcionará soporte del servicio a la UPO en los siguientes términos:

Centro de Servicio al Usuario: De Lunes a Viernes 8:00 a 20:00.

Asistencia in-situ.: De Lunes a Viernes 8:00 a 20:00.

Asistencia remota.: De Lunes a Viernes 8:00 a 20:00.

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.



ACUERDO NIVEL SERVICIO: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE.

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. Compensaciones.

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.

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.

El usuario/cliente 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 pueda 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.



ACUERDO NIVEL SERVICIO: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE.

8.1. Acceso físico.

La UPO asegura que el CIC y sus empleados tienen una razonable autoridad para acceder a las dependencias y equipamientos necesarios para cumplir con los Servicios de este acuerdo.

8.2 Acceso Lógico.

La UPO asegura que el CIC y sus empleados tienen una razonable autoridad para 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 se asegurará de que los datos e información bajo su responsabilidad sean salvaguardados diariamente, además establecerá un plan de restauración que permita que el servicio se vea mínimamente afectado o sea restaurado a la menor brevedad.

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.



ACUERDO NIVEL SERVICIO: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE.

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 consentimiento 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. (http://www.upo.es/cic/centro_atencion_usuarios/metricas/index.jsp)
- Normativas y reglamentos: publicados en Web. (<http://www.upo.es/cic/normativa/universidad/index.jsp>)
- Avisos de interrupción de servicio: publicados en Web (<http://www.upo.es/cic/noticias/index.jsp>) 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.

Los representantes autorizados de las partes aprueban la ejecución de este Acuerdo de Nivel de Servicio.



ACUERDO NIVEL SERVICIO: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE BASE.

Por el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Por el Centro de Informática y Comunicaciones:

Nombre:

Cargo:

Fecha: