

U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE
S E V I L L A

SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

Servicio de Soporte a ordenadores Macintosh.

Acuerdo de Nivel de Servicio del soporte a Ordenadores Macintosh.

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Centro de Informática y Comunicaciones



Título	Servicio de Soporte a ordenadores Macintosh.		
Entregable	Acuerdo de Nivel de Servicio del soporte a Ordenadores Macintosh		
Nombre del Fichero	SLA_CIC-S9.4-ServicioSoporteOrdenadoresMacintosh.doc		
Autor	OSE		
Versión/Edición	v02r0	Fecha Versión	23/4/2013
Aprobado por	Comisión CGIC	Fecha Aprobación	26/4/2013
		Nº Total Páginas	17

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de garantía interna de calidad y planificación		CIC
Coordinadores y Dirección CIC		CIC

Contenido

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.....	5
1.5 Acuerdo de exclusividad y transmisión a terceros.	5
1.6. Definiciones.....	5
2. Ámbito de trabajo.....	5
2.1. Servicios estándar	5
2.2. Servicios no estándar.....	7
2.3. Disponibilidad del servicio.....	8
2.4. Lugar de entrega del servicio.....	8
2.5. Modificaciones de los servicios.....	8
2.6. Retrasos del servicio.....	9
3. Rendimiento, monitorización e informes.....	9
3.1. Cambios en el personal clave.....	9
3.2. Monitorización del servicio.....	9
3.3. Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.....	9
3.4. Reuniones / Informes del nivel de servicio.....	10
4. Incidencias del Servicio.....	10
4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario	10
4.2 Definición de incidencias.....	11
4.3 Escalado de incidencias.....	11
5. Deberes y responsabilidades.....	12
5.1. Gestión y autorización de cargos.....	12
5.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.....	12
5.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.....	12
5.4. Información y Autorizaciones.....	12
6. Garantías.....	13
6.1 Calidad del servicio.....	13
6.2. Exclusiones.....	13
6.3. Fuerza mayor.....	13
7. Seguridad.....	13
7.1. Acceso físico.....	13
7.2. Acceso Lógico.....	13
7.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.....	14
7.4. Medidas de seguridad de datos e información.....	14
7.5. Recuperación de desastres.....	14
8. Propiedad intelectual e información confidencial.....	14
8.1. Derechos de propiedad intelectual.....	14
8.2. Confidencialidad.....	14
8.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.....	15
9. Finalización del Acuerdo.....	15

9.1. Finalización en los términos acordados.....	15
9.2. Finalización por interés de una de las partes.	15
10. Términos Generales.....	15
10.1. Notificaciones.....	15
10.2. Transferencia.	16
10.3. Cambios al Acuerdo.	16
11. Firmas.....	16

1. Introducción

1.1. Propósito y Objetivos

La continua incorporación de equipos Macintosh en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, lleva a plantear una serie de componentes básicos a los que habría que dar soporte de modo que puedan integrarse y acceder a la mayoría de los servicios disponibles.

Este acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) define los términos y condiciones bajo las que el Centro de Informática y Comunicaciones proporciona el "Servicio de Soporte a ordenadores Macintosh" (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 (CIC), y la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide (UPO), con la supervisión y el Visto Bueno de la Dirección de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, a través del Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación (VRTICCAL).

1.3. Fecha de inicio.

El presente SLA se iniciará el 1 de Mayo de 2013.

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 con al menos 30 días de antelación, la terminación del contrato.

1.5 Acuerdo de exclusividad y transmisión a terceros.

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.

“VRTICCAL”: 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, 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.

2. Ámbito de trabajo.

2.1. Servicios estándar

Los requisitos mínimos que deben cumplir los equipos Mac para acceder a los servicios estándar son:

- Sistema operativo Mac OS 10.6 (Snow Leopard) o superior.
- Equipamiento adquirido por la Universidad, el CIC o a través de algún proyecto de investigación.

En el caso de equipos adquiridos mediante proyectos de investigación, deberá acreditarse que pertenece a la Universidad mediante la presentación de factura y orgánica de cargo, o simplemente si disponen de la pegatina identificativa de la unidad de Rentas y Patrimonio. Tras la

primera acreditación, el CIC incorporará el equipo a la BBDD de equipamiento homologado, con lo que no será necesario repetir estos trámites en las siguientes solicitudes de servicio.

Dado que la configuración de estos equipos suele requerir permisos de administrador, es imprescindible la presencia del usuario durante la prestación de estos servicios. El CIC no aceptará, bajo ninguna circunstancia, que el usuario proporcione la contraseña de administrador del equipo.

Servicios estándar:

- Acceso a la red del Campus UPO-Net.

Configuración de IP y nombre de equipo, entrega de cable de conexión a red.

- Acceso a la red WiFi

Configuración conexión inalámbrica

- Impresión. Para aquellas impresoras/escáner incluidas en el catálogo de hardware homologado, y siempre que el fabricante distribuya los drivers necesarios para Mac:

Configuración del acceso a impresoras en red.

Configuración de impresoras locales.

Configuración de escáner local.

- Servicio de mensajería.

Instalación y configuración de cliente de correo Thunderbird.

- Servicio de publicación Web

Configuración de protocolo WebDAV

- Servicios basados en Web: WebCT, BSCW, Agenda, Solicitudes de Servicio, Servicios Personales,...)

Instalación y configuración de navegador Firefox

Instalación y configuración de navegador Google Chrome

Instalación de Java 7 (64 bits)

El acceso a determinados servicios que requieran del uso de plugins (flash, java, silverlight, etc.) puede estar limitado por las restricciones propias del sistema operativo instalado (p.ej. WebCT).

- Administración electrónica.

Asistencia en la configuración y uso de las aplicaciones relacionadas con la Administración electrónica.

Al depender este tipo de aplicaciones en gran medida de la versión Java instalada, y dado que las actualizaciones de versiones y el soporte de las mismas vienen totalmente impuestas por el fabricante (Apple), puede darse el caso de que el equipo no soporte todas las funcionalidades de este servicio.

- Almacenamiento, compartición y ejecución de archivos en red: Samba

 - Configuración de acceso a este servicio.

- Instalación y mantenimiento de software base.

 - Instalación de Office Profesional para Mac.

 - Instalación de software Antivirus e integración en administrador corporativo.

 - Instalación de aplicaciones de virtualización: Oracle Virtual Box

Instalación y configuración de software Campus (SPSS, Mathematica, Adobe Acrobat, etc.) Estará sujeta a los requisitos impuestos por el fabricante. Se da servicio a la versión disponible en la zona de descargas del CIC, dejando de mantenerse el soporte a las versiones obsoletas o aquellas de reciente aparición que aún no estuvieran probadas de forma global.

- Configuración, reparación y asesoramiento de las aplicaciones base propias del sistema operativo Mac OS X.

Los servicios disponibles para equipos personales que cumplan los requisitos mínimos descritos en el punto 2.1., aún en el caso de estar destinados para labores docentes o de investigación, son:

 - Conexión a Red e Instalación de Software Antivirus.

En todo caso, se solicitará al propietario del equipo la aceptación de un documento de exención de responsabilidad por los problemas que pudieran derivarse de la manipulación por parte del CIC en la prestación de estos servicios.

2.2. Servicios no estándar.

Servicios no estándar:

- Instalación de S.O. Mac OS

- Instalación de SO Windows, como sustitución del OS X, mediante bootcamp, en arranque dual o ejecutándose en máquinas virtuales. El sistema actual de licencias de la Universidad no permite la instalación de estas licencias en equipos Mac. En todo caso se asesorará con las opciones disponibles para la adquisición de las licencias Windows.

- Instalación de aplicaciones adquiridas directamente por el usuario.
- Interconexión de equipos Mac, o entre Mac y Windows a través de la red.
- Configuración de periféricos.
- Gestión de averías, contacto con el distribuidor o tareas de administración de licencias, para aquellos equipos no adquiridos directamente por el CIC.
- Configuración y reparación de aplicaciones no recogidas en los servicios estándar.

Los equipos personales, aún cuanto tengan un uso Docente o Investigador, y los equipos destinados a Investigación que utilicen algún tipo de software o hardware específico para el desempeño de estas tareas, quedan fuera del soporte por parte del CIC.

2.3. Disponibilidad del servicio.

Disponibilidad en dependencias de la UPO

Ventanilla > 98% en horario de servicio

Telefónica >97% llamadas atendidas frente a recibidas

No se establece un valor de fiabilidad ni tiempo de respuesta para servicios no estándar.

2.4. 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.

2.6. Retrasos del servicio.

El VRTICCAL 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 Incidencias.

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	<ul style="list-style-type: none"> - 48 horas de respuesta para incidencias no prioritarias - 24 horas laborables para incidencias prioritarias del enlace
Tiempo de resolución	<ul style="list-style-type: none"> - 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 resolutiva - servicio	> 90%
Eficacia resolutiva – primera atención	> 20%

3.4. Reuniones / Informes del nivel de servicio.

Las reuniones de revisión del servicio con el VRTICCAL serán bajo petición, 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.

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

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

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 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.

Se establece un horario especial en periodos vacacionales, publicado en la web del CIC.

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 a servicios Web	Baja. Servicios con escaso uso.	Bajo. Impacto mínimo en la 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. Deberes y responsabilidades.

5.1. Gestión y autorización de cargos.

El VRTICCAL se compromete a gestionar los pagos derivados del servicio con la mayor prontitud.

5.2. 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.

5.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.

El CIC 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.

5.4. 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.

6. Garantías.

6.1 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.

6.2. Exclusiones.

El CIC no se hace responsable de las posibles infracciones en materia de copyright, derechos de autor, patentes, etc. que el 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.

6.3. 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.

7. Seguridad.

7.1. Acceso físico.

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

7.2. Acceso Lógico.

La UPO asegura que el CIC y sus empleados tienen una razonable autoridad podrán acceder al software y sistemas necesarios para cumplir con Servicios de este acuerdo.

7.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.

El CIC garantiza que acatará las políticas establecidas por el VRTICCAL. Este mantendrá informado al CIC de los cambios que se produzcan en estas políticas.

7.4. 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.

7.5. 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.

8. Propiedad intelectual e información confidencial.

8.1. 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.

8.2. Confidencialidad.

Ambas partes acuerdan no publicitar o utilizar para beneficio propio, aquella información que pueda ser considerada confidencial.

8.3. 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.

9. Finalización del Acuerdo.

9.1. 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.

9.2. Finalización por interés de una de las partes.

Cualquiera de las partes puede dar por concluido el acuerdo previo aviso por escrito 30 días antes de hacer efectiva la terminación, siempre bajo consentimiento del VRTICCAL.

10. Términos Generales.

10.1. 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/o aviso por correo a usuarios afectados

10.2. 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.

10.3. Cambios al Acuerdo.

Los cambios a este acuerdo deben ser acordados por escrito entre las personas autorizada por el VRTICCAL y el CIC.

11. Firmas.

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

Por el Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Por el Centro de Informática y Comunicaciones:

Nombre:

Cargo:

Fecha: