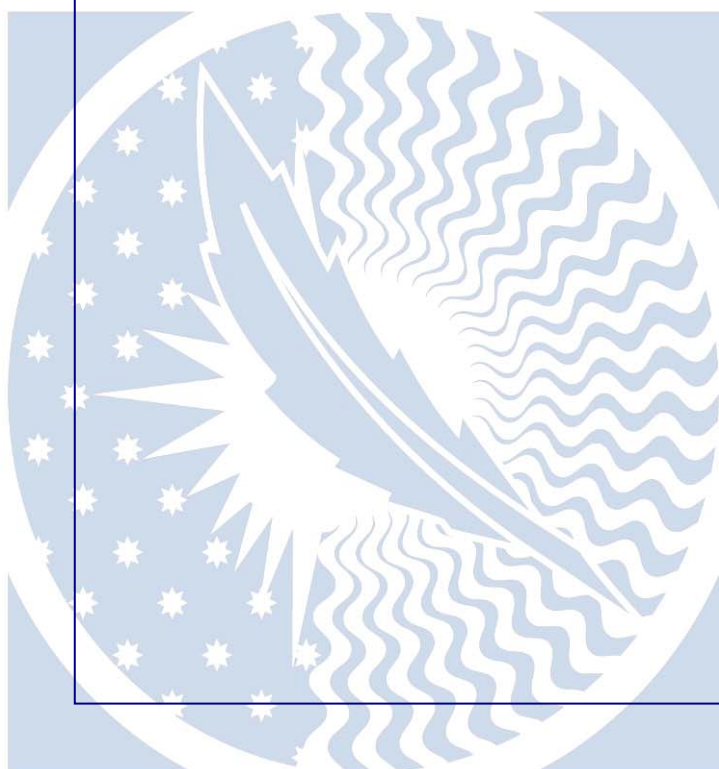


**Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio. 12.2
Aula Virtual**

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. 12.2 Aula Virtual		
Nombre del Fichero	SLA_ANEXO_S12.2_AulaVirtual.doc		
Autor	Coordinador de Aplicaciones Corporativas y Administración Electrónica		
Versión	v01r01	Clasificación	PÚBLICA
Aprobado por	Comisión SGS	Fecha Aprobación	25/01/2017
Fecha próxima revisión programada	25/01/2018		

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	RFC	Cambios realizados
V01r01	25/01/2017		Revisión anual, sin cambios en los términos del acuerdo.

1. Nombre del servicio.

Servicio de Aula Virtual

2. Definición y/o descripción del servicio.

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, cuenta con un servicio de Aula Virtual, que está integrada por la plataforma de docencia virtual, Blackboard Learn (LMS) y una serie de herramientas colaborativas, Blackboard Collaborate que proporcionan un entorno para el desarrollo de actividad académica a través de Internet íntegramente o como apoyo a la docencia presencial.

La plataforma de Docencia Virtual incorpora actualmente las siguientes herramientas

- Herramientas de comunicación (foro, chat, correo electrónico...).
- Herramientas de evaluación.
- Herramientas de colaboración.
- Herramientas de gestión del alumno.
- Herramientas de contenidos.
- Herramientas de control de plagio (Safe Assign)
- Herramientas de videoconferencia (Blackboard Web Conferencing)
- Herramientas de enseñanza-aprendizaje basadas en la voz (Voice Authoring)
- La versión Mobile Learn, se trata de una app para dispositivos Android, iOS, etc..., desde la que se puede acceder al Aula Virtual.

El Servicio de Aula Virtual tiene como principal objetivo atender, centralizar y gestionar todas las peticiones de servicio que los potenciales usuarios de este servicio realicen al Centro de Informática y Comunicaciones.

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 Aula Virtual" (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.

3. Soporte del servicio

3.1. Servicio estándar.

La utilización del Aula Virtual se realiza bajo la petición justificada al CIC de este servicio por parte de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, excepto los estudiantes.
Los servicios estándares que se ofrecen al PDI y al PAS son:

- Atender las peticiones de alta de espacios virtuales para la docencia, en lo que se refiere a las herramientas disponibles y los estudiantes con los privilegios de acceso correspondientes.
- En el Aula Virtual de la UPO se crearán, de oficio, todos los espacios virtuales correspondientes a:

- o Asignaturas regladas de primer y segundo ciclo
 - o Grados /Doble Grados
 - o Postgrados
- En el Aula Virtual de la UPO se crearán, bajo petición expresa, los espacios virtuales correspondientes a:
 - o Máster universitarios no oficiales
 - o Formación Especializada
 - o Cursos de formación al PAS/PDI, promovidos desde el Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa
 - o Cursos de formación no reglada y cualquier iniciativa que, bajo petición justificada, y vinculada con la UPO, necesite del uso de un entorno virtual de aprendizaje para facilitar la formación.
- Atender las peticiones de modificaciones y/o baja de espacios virtuales, en cuanto al espacio virtual en sí mismo, y/o actualización de los usuarios que tienen privilegios de acceso al mismo.
- Mantener los espacios virtuales de aprendizaje, activos y accesibles durante la duración de la actividad formativa para la que se ha creado dicho espacio virtual.
- Realizar las actuaciones necesarias para mantener, copiar y crear espacios virtuales correspondientes a cada año académico, incluyendo, si así se solicita, copia de los espacios virtuales previamente creados en el Aula Virtual de la UPO como base para un nuevo entorno virtual de aprendizaje.
- Atender todas las peticiones relacionadas con problemas de acceso al Aula Virtual y motivadas por: datos de acceso incorrecto, configuración de navegador no correcta, asignación de acceso de usuarios a un espacio virtual no correcta.
- Atender todas las consultas relacionadas con el uso de las herramientas propias del Aula Virtual.
- Atender las peticiones de informe de uso de la plataforma de docencia virtual por parte del profesor/diseñador del espacio virtual correspondiente.
- Facilitar pequeños manuales de uso de cada una de las herramientas disponibles en el Aula Virtual y recomendaciones de uso.
- Para las asignaturas de Primer y Segundo Ciclo, así como los Grados, mantener los espacios virtuales activos correspondiente a las asignaturas durante el año académico en vigor, desde comienzo de las clases en septiembre hasta la finalización de la convocatoria de exámenes de septiembre del año académico que finaliza.
- Mantener copia de los espacios virtuales no activos en el Aula Virtual durante al menos 5 años.

Los servicios estándares que se ofrecen a los Estudiantes son:

- Atender todas las peticiones relacionadas con problemas de acceso al Aula Virtual y motivadas por: datos de acceso incorrecto, configuración de navegador no correcta, asignación no correcta de acceso de usuarios a un espacio virtual.
- Atender todas las consultas relacionadas con el uso de las herramientas disponibles en el Aula Virtual.
- Atender las consultas relacionadas con el software utilizado por los profesores en el Aula Virtual y su compatibilidad con los distintos sistemas operativos, herramientas ofimáticas, visor de documentos pdf, vídeos ...

3.2. Servicio no estándar.

Los servicios no estándares que se ofrecen al PDI y al PAS son:

Carga, descarga y/o modificación del contenido del espacio virtual activo, es decir carpetas, archivos, enlaces de interés o cualquier información que el profesor haga disponible en el espacio virtual de aprendizaje.

Los servicios no estándares que se ofrecen al Estudiante son:

- Atender las consultas relacionadas con los contenidos y materiales que el profesor pone a disposición del estudiante.
- Atender las consultas sobre las instrucciones que el profesor facilita al estudiante para poder realizar la acción formativa con éxito.
- Atender las consultas sobre las normas establecidas por el profesor para evaluar la actividad formativa en el Aula Virtual.
- Atender las consultas sobre posibles problemas con la descarga de información que el profesor hace disponible al estudiante en el espacio virtual.

3.3. Disponibilidad del servicio.

La disponibilidad del servicio de acceso al Aula Virtual se entiende como el tiempo que la plataforma está accesible a los usuarios de la misma, tanto desde dentro como desde fuera de la red de la UPO. La disponibilidad del servicio de Aula Virtual será de un 95%.

Están previstas, al menos, las siguientes paradas programadas en el Aula Virtual, necesarias para el correcto funcionamiento del sistema, con motivo de actuaciones de mantenimiento y mejora en la plataforma, en las que el acceso servicio no estará disponible para los usuarios del mismo.

- Comienzos del curso académico (a finales de septiembre) para labores de actualización de usuarios y contenidos del Aula Virtual. Parada programada de máximo tres días de duración.
- En el mes de noviembre o diciembre se realizarán actuaciones correspondientes a la actualización de la licencia del software de la plataforma. Parada programada de máximo un día de duración.
- En las dos últimas semanas de julio se realizarán las actuaciones de software siguiendo las indicaciones y recomendaciones del proveedor. Parada programada de máximo tres días de duración.
- Todas las semanas, se realizará una parada del servicio para realizar actuaciones de mantenimiento, dicha parada se realizará en la madrugada del domingo al lunes.

Con motivo de otras actuaciones de mantenimiento y actualización de la plataforma, que sean necesarias implementar, se podrán establecer paradas a lo largo del año, previo aviso a los usuarios por los cauces habituales.

Las fechas exactas para las actuaciones se avisarán al menos con quince días de antelación a través del correo electrónico y en la web (<https://www.upo.es/cic> y <https://www.upo.es/docencia-virtual>), así como a través de los “Anuncios Institucionales” del Aula Virtual.

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 acceder al servicio.	Alta. Servicios de gran demanda.	Alto. Impacto considerable en la organización. Elevado número de usuarios afectados.
Imposibilidad de acceso por parte de un grupo de usuarios a un espacio virtual determinado.	Media. Servicios con una demanda moderada.	Medio. Impacto significativo para un grupo reducido de usuarios.
Imposibilidad de acceso al servicio por parte de un usuario	Baja. Servicios con escaso uso.	Bajo.

5. Gestión de Cambios.

5.1. Cambio estándar: definición y tratamiento

Todo cambio en cualquier CI del Servicio de Aula Virtual (altas/bajas de espacios virtuales, 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 Aula Virtual (actualización, mejora) que afecte de forma directa al funcionamiento del servicio o que implique un cambio en la tecnología utilizada. Habrá de gestionarse mediante la gestión de cambios.