

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)

GESTIÓN NIVEL DEL SERVICIO

Acuerdo de Nivel de Servicio de Control de Instalaciones y Eficiencia Energética

Dirección General de Infraestructuras y Espacios
Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética

Título	Gestión del Nivel del Servicio		
Entregable	Acuerdo de Nivel de Servicio de Control de Instalaciones y Eficiencia Energética		
Nombre del Fichero	SLA_IMEE-S01_ControlInstalaciones.doc		
Autor	Responsable del Servicio		
Versión/Edición	01.00	Fecha Versión	04/03/2014
Aprobado por	Comisión CGIC	Fecha Aprobación	04/03/2014

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Dirección IMEE		IMEE
Director General de Infraestructuras y Espacios		DGIE
Personal IMEE		IMEE
Personal CSU-Mantenimiento		CSU
Personal UPO		UPO

0. MISIÓN Y VISIÓN de IMEE	5
1. DEFINICIÓN	5
1.1 Partes del acuerdo.	6
1.2 Fecha de inicio.	6
1.3 Duración del acuerdo.	6
1.4 Acuerdo de exclusividad.	6
1.5 Definiciones.	6
2. Ámbito de trabajo.	6
2.1 Servicios estándar.	6
2.2 Servicios no estándar.	7
2.3 Disponibilidad del servicio.	7
2.4 Lugar de entrega del servicio.	7
2.5 Modificaciones de los servicios.	8
3. Rendimiento, monitorización e informes.	8
3.1 Cambios en el personal clave.	8
3.2 Monitorización del servicio.	8
3.3 Medidas de referencia, objetivos y métricas a utilizar.	8
3.4 Reuniones / Informes del nivel de servicio.	9
Reuniones de revisión del servicio. Las reuniones de revisión del servicio con el DGIE serán anuales y se tratarán, si procede, los siguientes puntos:	9
4. Incidencias del Servicio.	9
4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario	9
4.2 Definición de incidencias.	10
4.3 Escalado de incidencias.	11
5. Servicios Extraordinarios.	11
5.1 Honorarios.	11
5.2 Términos de facturación.	11
6. Deberes y Responsabilidades.	11
6.1. Gestión y autorización de cargos.	11
6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.	12
6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.	12
6.4. Información y Autorizaciones.	12
7. Garantías.	12
7.1 Calidad del servicio.	12
7.2 Exclusiones.	12
7.3 Fuerza mayor.	12
8. Seguridad.	13
8.1. Acceso físico.	13
8.2 Acceso Lógico.	13
8.3. Conformidad con las Políticas de Seguridad del Cliente.	13
8.4. Medidas de seguridad de datos e información.	13
8.5. Procedimiento de emergencia.	13
9. Propiedad Intelectual e Información Confidencial.	13
9.1. Derechos de propiedad intelectual.	14
9.2. Confidencialidad.	14
9.3. Destrucción de datos y registros o retorno tras la finalización del acuerdo.	14

10	Finalización del Acuerdo.....	14
10.1.	Finalización en los términos acordados.....	14
10.2.	Finalización por interés de una de las partes.	14
11	Términos Generales.....	14
11.1.	Notificaciones.....	14
11.2.	Transferencia.	15
11.3.	Cambios al Acuerdo.	15
12	Firma del SLAs.....	15
13	Glosario.	15

0. MISIÓN Y VISIÓN de IMEE

Misión:

El área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética dependiente de la Dirección General de Infraestructuras y Espacios, es la encargada de la gestión de las obras, el equipamiento y el mantenimiento de la Universidad Pablo de Olavide, así como de colaborar en el desarrollo de las múltiples actividades planteadas por la Comunidad Universitaria desde las bases de la calidad, la seguridad, la eficiencia y el respeto al Medio Ambiente.

Desde el inicio de las actividades de este servicio, nuestro trabajo está considerado como un referente en la gestión de la eficiencia energética en las obras e instalaciones, posicionándonos en la vanguardia de la innovación tecnológica en el uso racional de los recursos hídricos y energéticos contribuyendo de esta manera en la lucha contra el cambio climático.

Visión:

Implantar un modelo de gestión que, sin interferir en el desarrollo de las actividades de la Universidad Pablo de Olavide, nos permita alcanzar los objetivos expuestos en la Misión de la forma más eficiente posible.

Partiendo de esta base, queremos buscar continuamente la manera de innovar en la prestación de nuestros servicios, aprovechando las herramientas que la tecnología pone a nuestro alcance y adaptándonos de forma flexible y creativa a los cambios que una sociedad en pleno desarrollo nos demanda día a día con el fin de lograr la plena satisfacción y bienestar en la Comunidad Universitaria y contribuir a conseguir los objetivos que la sociedad y la Universidad Pablo de Olavide requieran.

1. DEFINICIÓN

El SGIEE (Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética) tiene como objetivo la medida y verificación de los consumos energéticos en los espacios (salas, aulas, despachos, exteriores) de la UPO. Para ello se controla las fuentes de energías (electricidad, climatización, agua potable y de riego, gas y combustibles) desde el punto de vista del consumo y su uso eficiente y eficaz.

Este acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) define los términos y condiciones bajo las que el IMEE proporciona el “Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética” desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (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 área de IMEE “suministrador”, y la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, (en adelante “UPO”) “usuarios”, con la supervisión y el Visto Bueno de la Dirección de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, a través del Director General de Infraestructuras y Espacios, (en adelante DGIE) “cliente”.

1.2 Fecha de inicio.

El presente SLA se iniciará el 10 de Marzo de 2014.

1.3 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.

1.4 Acuerdo de exclusividad.

Se entiende y aprueba que este Acuerdo garantiza al área de IMEE 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.

1.5 Definiciones.

“**Servicios estándares**”: Servicios que el área de IMEE proporciona al Cliente basados en procedimientos definidos.

“**Servicios no estándares**”: Servicios que el área de IMEE no proporcionará al Cliente, salvo acuerdo puntual.

2 Ámbito de trabajo.

2.1 Servicios estándar.

- Medición y monitorización de las instalaciones del campus. (desde los edificios y desde un punto central de la UPO).
- Verificación y cumplimiento de los requisitos legales en torno al desempeño energético.

- Formación a los ayudantes de servicios para la gestión de los espacios asignados, en sus turnos de trabajo.
- Realización de campañas anuales en el uso de la energía, dentro del alcance del SGIEE.
- Mantenimiento y Gestión de los sistemas TIC en los que se apoya el SGIEE (servidores, aplicación Power Studio Scada, elementos de inmotica, ...).
- Realizar mensualmente los informes de consumos de las empresas de servicios y externos que están ubicados en la UPO, y que no forman parte del alcance del SGIEE.

2.2 Servicios no estándar.

Todo servicio no especificado en el punto anterior se considera no estándar y por tanto no puede realizarse.

Queda fuera del alcance el control de las instalaciones de:

- CABD: Centro Andaluz de Biología del Desarrollo, centro mixto de investigación del CSIC, la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y la Junta de Andalucía.
- RUCM: Residencia Universitaria Celestino Mutis.
- CIG: Centro del Instituto de la Grasa.
- ETSIA: Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos, dependiente de la Universidad de Sevilla.
- Servicios externos gestionados por terceros en Edificio Celestino Mutis.
- Servicios de Cafeterías y Comedores externos.

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.

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:

En el Campus de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y preferiblemente en las dependencias del IMEE.

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 los sistemas descritos en el ámbito de los servicios estándar.
- 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 área de IMEE notificará a la UPO los cambios de personal que puedan afectar directamente al servicio.

3.2 Monitorización del servicio.

El servicio del Acuerdo será monitorizado mediante la aplicación de Gestión de Incidencias, y Gestión de las Instalaciones y Eficiencia Energética (SGIEE – Power Studio Scada) u otras herramientas que podrán utilizarse.

<https://www1.upo.es/infraestructuras/proyectos-servicios/servicios/s01-servicio-de-control-de-infraestructuras-y-eficiencia-energetica/sciee/index.html>

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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Reuniones de revisión del servicio. Las reuniones de revisión del servicio con el DGIE 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.
- Informes de Desempeño energéticos.
- Informes de Revisión por la Dirección.
- Monitorización de la IDEs.

Los informes de los niveles de servicio serán proporcionados al DGIE anualmente, mediante mail. Incluirán el rendimiento de cada uno de los servicios en relación a los objetivos acordados.

La información se publicará en:

<https://www1.upo.es/infraestructuras/sobre-imee/documentos/Desempeno-Energetico/index.html>

4 Incidencias del Servicio.

4.1. Soporte y Centro de Servicio al Usuario

El área de IMEE proporcionará soporte del servicio a la UPO en los siguientes intervalos horarios, en niveles 1 y 2 de soporte:

Centro de Servicio al Usuario-Mantenimiento: de lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

Asistencia in-situ: de lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

Asistencia remota: de lunes a viernes de 8:00 a 16:00.

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-Mantenimiento

Nivel 2: Proporcionado por el Centro de Servicios al Usuario-Mantenimiento y personal del área de IMEE.

Nivel 3: Proporcionado por personal del área de IMEE.

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.

Determinadas peticiones de 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 área de IMEE.

5.2 Términos de facturación.

Los cargos derivados de peticiones 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 de la petición de servicio con la mayor prontitud.

6.2. Acceso al personal, sistemas y recursos.

La UPO debe garantizar que el área de IMEE tenga acceso al personal, espacios, sistemas que sean necesarias para proporcionar el servicio.

6.3. Formación en tareas o equipamiento especializado.

El DGIE 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 área de IMEE 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 área de IMEE garantiza que todos los servicios se suministran en base a los estándares de calidad aplicables en cada situación.

Si la UPO considera que no se mantiene un nivel de servicio adecuado (ISO, ITIL, etc.), lo comunicará al área de IMEE para que tome de forma urgente las medidas correctoras necesarias.

7.2 Exclusiones.

El área de IMEE 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 área de IMEE no garantiza el Nivel del servicio si el usuario no cumple con los requerimientos 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 área de IMEE 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 área de IMEE 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 área de IMEE garantiza que acatará las políticas establecidas por la UPO. La UPO mantendrá informado al área de IMEE de los cambios que se produzcan en estas políticas.

8.4. Medidas de seguridad de datos e información.

El área de IMEE gestionará la información con suficientes medidas para restringir el acceso no autorizado a la misma.

El área de IMEE tomará las medidas necesarias para que su personal sea consciente de los riesgos e implicaciones del manejo de datos e información.

El área de IMEE garantiza el cumplimiento de la Instrucción del Vicerrectorado TIC, Calidad e Innovación y de la Secretaría General por la que se regula el sistema de creación y gestión de contraseñas en los procesos electrónicos que requieren autenticación.

8.5. Procedimiento de emergencia.

En caso de emergencia se recurrirá al plan de continuidad del servicio.

Los responsables ante emergencias en el servicio son: Responsable de gestión de incidencias y de problemas, Responsable de Gestión de Disponibilidad y Continuidad del Servicio, Dirección del área de IMEE.

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 área de IMEE 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 prorrogará 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 DGIE.

11 Términos Generales.

11.1. Notificaciones.

La documentación resultante de este Acuerdo ha de ser enviada o publicada en los siguientes términos:

- Informes: Publicados en Web. (www.upo.es/infraestructuras).
- Normativas y reglamentos: publicados en Web. www.upo.es/infraestructuras).
- Avisos de interrupción de servicio: publicados en Web (www.upo.es/infraestructuras) 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 DGIE y el área de IMEE.

12 Firma del SLAs

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

Por la Dirección General de Infraestructuras y Espacios

Nombre: Ignacio Contreras Rubio

Cargo: Director General

Fecha: 04/03/2014

Por el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética:

Nombre: José Luís Pavón Fernández

Cargo: Director de área.

Fecha: 04/03/2014

13 Glosario.

IMEE: Infraestructuras Mantenimiento y Eficiencia Energética de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

SLA: Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)

UPO: Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

DGIE: Director General de Infraestructuras y Espacios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

IDE: Indicador de Desempeño energético.

SGIEE: Sistema de Gestión de Instalaciones y Eficiencia Energética.