

# Administrador Local Ordinador d'ús personal PDI/PAS - SLA

Acord de Nivell de Servei (*Service Level Agreement (SLA)*)


per a **Personal Docent i Investigador**

del **Servei d'Informàtica**

Data Efectiva:  25-may-2015



Propietari del Document: [Servei d'Informàtica](#)

## Versió

Versió	Data	Descripció	Autor
1.0	 18-may-2015	Acord de Nivell de Servei	Enric Navarro Manuel Orega

## Aprovació

(Els sotasignants manifesten estar d'acord amb tots els termes i condicions descrits en aquest Acord)

Aprovat per	Com a	Signat	Data d'Aprovació
SI-UJI	Proveïdor del servei		 02-jun-2015
PDI/PAS	Client		 02-jun-2015

## Taula de Continguts

- Visió General de l'Acord
- Metes i Objectius
- Parts interessades
- Revisió Periòdica
- Acord de Servei
  - Àmbit del Servei
  - Requeriments del Client
  - Requeriments del Proveïdor del Servei
  - Canvis en el Servei
- Gestió del Servei
  - Disponibilitat del Servei
  - Peticions del Servei

## 1. Visió General de l'Acord

Aquest Acord representa un Acord de Nivell de Servei (SLA o ANS o Acord) entre el **Servei d'informàtica** i el **Respresentat del PDI/PAS** per l'aprovisionament dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC) requerits per a prestar el servei de **Assignació de Permisos d'Administrador Local en el ordinador d'ús personal del Personal Docent i Investigador i del Personal d'Administració i Serveis**, sobre el qual s'haja instal·lat una "imatge" del Sistema Operatiu distribuïda pel Servei d'Informàtica

Aquest Acord serà valid fins ser substituït per un acord revisat i recolzat mútuament per les parts interessades.

Aquest Acord descriu els paràmetres de tots els serveis de TIC coberts i les parts interessades declaren entendre'ls mútuament.

Aquest Acord no substitueix els processos i procediments actualment en producció, a menys que s'especifiqui explícitament.

## 2. Metes i Objectius

El **propòsit** d'aquest Acord és garantir que existeixen els elements i compromisos adequats per a proporcionar suport de servei de TIC consistent, i fer entrega del producte al client per part del proveïdor de servei.

L'**objectiu** d'aquest Acord és obtenir un acord entre el Prestador del Servei i el Client per a proveir un servei de TIC particular.

Els objectius d'aquest Acord son:

- Proveir una referència clara sobre el propietari del servei, responsabilitats i paper desenvolupat per cada part.
- Presentar al client una descripció de la provisió del servei clara, concisa i mesurable.
- Comparar les percepcions del servei esperat amb l'actual prestació i suport del servei.

### 3. Parts interessades

Els següents Proveïdor(s) de Servei i Client(s) formaran la base de l'Acord i representen els principals interessats associats amb aquest SLA:

**Proveïdor(s) del servei TIC:** [Servei d'Informàtica](#) ("Proveïdor")

**Client(s) TIC:** [PDI i PAS de la Universitat](#) ("Client")

### 4. Revisió Periòdica

Aquest Acord és vàlid des de la **Data Efectiva** que s'indica en aquest document i és vàlid fins nou avís.

Aquest Acord deurà ser revisat al menys una vegada a l'any (curs acadèmic); no obstant, si per qualsevol motiu no es produirà cap modificació durant l'any, l'Acord vigent romandrà efectiu.

El **Propietari del Document** ("Propietari del Document") és el responsable de facilitar i promoure les revisions regulars d'aquest document. El contingut d'aquest document pot ser modificat baix petició mútua de les parts implicades i les modificacions comunicades al les parts interessades. El Propietari del Document incorporarà les modificacions i registrarà el 'versionat' del document una vegada obtingut el mutu acord entre les parts.

**Propietari del Document::** [Servei d'Informàtica](#)

**Període de revisió:** [Al menys una vegada per curs acadèmic](#)

**Última Data de revisió:** 01-06-2015

**Propera Data de revisió:** 01-06-2016

### 5. Acord de Servei

Els següents paràmetres detallen el(s) servei(s) al(s) que dona suport aquest Acord que són responsabilitat del Proveïdor del servei.

#### 5.1 Àmbit del Servei

Aquest Acord cobreix el(s) següent(s) servei(s):

- Servei d'assignació de permisos d'administrador local en el sistema operatiu (SO) de l'ordinador de treball de l'usuari, al qual prèviament se li haja instal·lat una imatge automatitzada pel SI i administrada per aquest
- Es posa a disposició dels usuaris un procediment automatitzat (SPI): [Alta de permisos d'administració de l'equip microinformàtic](#) per a sol·licitar aquest permís o revocar-lo

La petició s'ha d'aprovar pel Cap del propi Departament o Servei i el responsable del Servei d'Informàtica. Finalment es generarà una incidència en el CAU i es faran les modificacions a l'equip per donar els permisos d'administració. En tot moment es podrà consultar l'estat en que es troba la petició.

#### 5.2. Requeriments del Client

Les responsabilitats i/o requisits del **Client** en aquest Acord inclouen:

- L'usuari que es fa administrador del sistema serà el responsable de mantenir-lo actualitzat pel que fa a manteniment de la seguretat informàtica de l'equip.
- Es compromet a no desactivar els mecanismes preventius d'actualització automàtica del sistema operatiu i de la protecció antivirus instal·lats, i si està utilitzant cap altre mitjà de protecció antivirus, es compromet a mantenir-lo actualitzat.
- No es cedirà a tercers el permís d'administració de l'equip.
- Només instal·larà programari no estàndard quan siga absolutament necessari per a l'acompliment professional de l'usuari.
- Serà responsable del manteniment i suport de l'equip i de la gestió de les llicències.
- En cas d'infecció per virus, oblit de la clau d'administrador o estat inestable o inaccessible del sistema operatiu administrat pel Client, serà aquest el responsable de la seua reparació. En última instància si l'usuari no és capaç de recuperar l'estat de correcte funcionament, el Servei d'Informàtica procedirà a instal·lar una imatge nova des de zero.
- Utilitzar les eines de *help-desk* que el proveïdor de servei posa al seu abast per a resolució d'incidències, consultes o problemes (CAU).
- Disponibilitat raonable per part de personal del Client quan hi haja que resoldre una incidència o necessitat del servei.

### 5.3. Requeriments del Proveïdor del Servei

Les responsabilitats i/o requisits del **Proveïdor del Servei** en aquest Acord inclouen:

- El Servei d'Informàtica entregarà a l'usuari l'ordinador amb una pre-instal·lació d'una imatge estàndard del sistema operatiu per defecte (normalment la versió de MS Windows més estable en eixe moment) amb les aplicacions estàndard per al desenvolupament del treball del Client. Si el Client decideix utilitzar una altra versió i/o ser administrador del sistema operatiu, la instal·lació d'una versió diferent del SO serà a càrrec del propi usuari, i si tan sols es tracta de canviar els permisos de l'usuari local per a ser administrador, ho realitzarà l'usuari a partir del SPI comentat més a dalt.
- El SI podrà cedir a l'usuari el "media" amb el sistema operatiu requerit per l'usuari si aquest no disposa d'ell.
- Es donarà suport de connectivitat a la xarxa, i.e. verificar que la "roseta" del despatx funcione.
- Proveirà la informació necessària per que el Client pugui instal·lar-se i configurar-se les impresores associades al Departament o Servei.
- En cas de que l'usuari declare voler deixar de ser administrador del sistema operatiu del seu ordinador, reomplint el SPI abans anomenat, el SI procedirà a instal·lar una imatge nova des de zero.
- Les incidències que apareguen en els ordinadors administrats per l'usuari, seran considerades de nivell baix.

### 5.4. Canvis en el Servei

- Els possibles canvis en el servei seran documentats i comunicats a les parts interessades.

## 6. Gestió del Servei

S'ha de procurar mantenir els nivells de servei consistents per poder obtenir un suport efectiu. Les següents seccions detallen la disponibilitat del servei, monitoratge i els diferents components inclosos en la prestació del servei.

### 6.1. Disponibilitat del Servei

Els paràmetres de cobertura específics per al servei cobert en aquest Acord són els següents:

- Suport telefònic CAU (<http://cau.uji.es/>) de 8:30 a 19:00 de dilluns a divendres.
- Suport via e-mail en horari laboral.
- Fora d'aquestes hores es realitzarà un suport "*best effort*".
- Assistència presencial: de 09:00 a 14:00.

### 6.2. Peticions del Servei

Dins del present Acord, els temps de resposta del Proveïdor del servei per atendre incidències dependran de la prioritat següent:

- Entre 0-8 hores (durant l'horari laboral) per a incidències classificades amb prioritat **alta**.
- Dins les següents 48 hores hàbils per a incidències classificades amb prioritat **mitjana**.
- Dins els següents 5 dies hàbils per a incidències classificades amb prioritat **baixa**.
- L'assistència remota es prestarà en línia amb els terminis anteriors.

---

I per a que així conste, firmen:

Enric Navarro Sanchis  
(per part del **Servei d'Informàtica**)