

Dept d'Enginyeria i Ciència dels Computadors - SLA

Acord de Nivell de Servei (*Service Level Agreement (SLA)*)
per a Dept d'Enginyeria i Ciència dels Computadors
del Servei d'Informàtica

Data Efectiva: 18-may-2015

Propietari del Document: sistemes@SI

Versió

Versió	Data	Descripció	Autor
1.0	18-may-2015	Acord de Nivell de Servei	Enric Navarro / Jose Mari Mor

Aprovació

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

Aprobat per	Com a	Signat	Data d'Aprovació
SI-UJI	Proveïdor del servei		15-may-2015
Departament Enginyeria i Ciència dels Computadors	Client		18-may-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 *Prestador del Servei* i el *Client* per l'aprovisionament dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC) requerits per a donar el servei de suport i/o manteniment a la distribució d'imatges per als laboratoris per part dels tècnics propis.

Aquest Acord serà vàlid 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 substituïeix 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 són:

- 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 - Àrea de Sistemes. ("Proveïdor")

Client(s) TIC: Tècnics de laboratori del Departament d'Enginyeria i Ciència dels Computadors ("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 a 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: 15-05-2015

Propera Data de revisió: 01-09-2016

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 de recolzament en la distribució d'imatges *Microsoft Windows y GNU/Linux* per als laboratoris i aules del Departament d'Enginyeria i Ciència dels Computadors utilitzant el sistema de instal·lació i distribució d'imatges propi del Servei d'informàtica (instal@uji).
- Servei de gestió i configuració de l'arranc (*booting*) de l'anomenat ordinador per que pugui utilitzar el sistema d'instal·lació d'imatges desenvolupat pel SI (instal@si).
- Servei d'emmagatzemament i versionat de les imatges generades pels tècnics del departament.
- Servei de diagnòstic en cas d'errada hardware del servidor.
- Servei afegits:
 - Atenció telefònica.
 - Suport *in situ* si fera falta.
 - Actualitzacions del programari instal@uji.
 - Assistència extra en situacions d'emergència o planificades (a cost extra) durant un període temporal breu, fins que es solucione el problema.
 - Afegir el servei en una monitoratge regular.
 - Servei de *backup* propi.

5.2. Requeriments del Client

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

- Proporcionar en mode de cessió, el hardware servidor necessari per a la instal·lació de les aplicacions requerides per a oferir el servei.
- Assumir el suport del hardware proporcionat i les possibles avaries.
- Mantindre aquest hardware en les instal·lacions pròpies del Client en la mesura del possible (disponibilitat).
- 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.
- Utilitzar hardware client (equips de destí per a les imatges) suportat pel sistema d'instal·lació (instal@UJI)
- En cas d'avaría hardware servidor, el Client es compromet a dur a terme les reparacions necessàries el més aviat possible. Fins eixe moment, el Proveïdor prestarà un servei de *backup* amb la modalitat *best effort*.

5.3. Requeriments del Proveïdor del Servei

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

- Atendre en temps i forma les incidències associades amb el servei.
- Notificar al Client en temps i forma de les tasques de manteniment que afecten el servei.
- Les avaries hardware servidor seran diagnosticades pel SI i considerades de nivell alt.
- La distribució d'imatges es considera de nivell mitjà.
- Qualsevol altra incidència serà considerada de nivell baix.
- Tindran prioritat per damunt d'aquest Acord les incidències que afecten a l'àmbit global aquells serveis oferits pel SI a tota la comunitat universitària.

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:

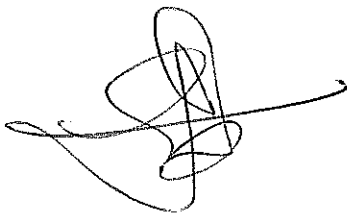
- Suport telefònic CAU (<http://cau.uji.es/>) de 8:30 a 19:00 de dilluns a divendres.
- Suport via e-mail: en horari laboral.
- Fora d'aquestes hores es realitzarà un suport "best effort".
- Assistència presencial: de 09:00 a 14:00.

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:

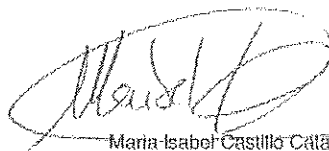
- Entre 0-8 hores (durant l'horari laboral) per a incidències classificades amb prioritat **alta**.
- Dins les següents 48 hores hàbils per a incidències classificades amb prioritat **mitjana**.
- Dins els següents 5 dies hàbils per a incidències classificades amb prioritat **baixa**.
- L'assistència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



Maria Isabel Castillo Catalán

(per part del Departament d'Enginyeria i Ciència dels Computadors)