

Aprovació de l'encàrrec de gestió de la UPC a UPCnet, SL

Annex II

Gerència

Barcelona, 12 de novembre de 2015

Encàrrec de gestió UPC – UPCnet



Annex II Acord de Nivell de Servei (SLA)

28 d'octubre de 2015

1. Introducció

El present annex descriu l'acord de nivell de servei (SLA) pels serveis que UPCnet presta a la UPC.

L'acord de nivell de servei que es descriu a continuació es mesurarà mensualment, i es presentaran informes segons el descrit al model de relació. Es valorarà el seu compliment de forma anual.

Aquest annex es revisarà anualment.

2. Objectius de nivell del servei (SLO's)

Es defineixen dos objectius de nivell de servei:

2.1. Disponibilitat del servei:

Descripció: percentatge de temps de disponibilitat del servei excloent les aturades planificades pactades amb el client.

Per serveis Crítics SLO: 99,9%

Tenen la consideració de Serveis Crítics, els següents:

- Correu electrònic
- Atenea - Campus Digitals
- Identificació a la Intranet
- Web institucional UPC
- Xarxa troncal de la UPC i connexió a Internet
- Xarxes locals administrades per UPCnet
- Gestió de Personal - SPA
- Gestió acadèmica - PRISMA
- Gestor de Serveis gn6
- UPCconnect

Per serveis No Crítics SLO: 99,3%

2.2. Resolució d'incidents:

Descripció: temps de resolució d'incidents registrats a l'ATIC inferior a 2 dies laborables.

SLO: 90%

Els SLO's resultaran vàlids sempre i quan:

- No es sobrepassin els dimensionaments del servei signats al contracte.
- La UPC proveeixi:
- Subministrament elèctric
- Espai físic i infraestructura bàsica per a la gestió del Centre de Proces de Dades (CPD)
- Accessos i seguretat física als edificis (vigilància, sistemes antiincendis, neteja,...)

3. Horari de prestació del servei

Els serveis es prestaran en cadascun dels rangs horaris definits:

Horari 24x7: Tots els dies de 0h a 24h

Correu electrònic
Atenea – Campus Digitals
Identificació a la Intranet
Web institucional UPC
Cloud privat UPC (?)
Xarxa troncal i connexió a internet

Horari Estès: Laborables de 9h a 21h.

Genweb
Llicències flotants
PRISMA (en temps de matrícula)
Gestor de Serveis gn6
Telefonia fixa i UPCconnect
Xarxa sense fils UPC

Horari Estàndard: Laborables de 9h a 18h, i els laborables reduïts¹ de 9h a 15h.

La resta de serveis

El Servei d'Atenció a Usuaris (ATIC) serà els dies laborables de Barcelona de 8h a 21h, i els laborables reduïts¹ de 8h a 15h.

Els SLO's de **disponibilitat del servei (2.1)** es mesuraran en aquest horari. L'SLO de **Resolució d'incidents (2.2)** que es mesura només en dies laborables.

¹ Tenen consideració de laborables reduïts els divendres i el mes d'agost

Es reserva el **primer dijous de cada mes** per a l'execució d'aturades planificades. Les aturades es notificaran als interlocutors definits pel servei amb una antelació superior a 48 hores.

4. Pla de continuïtat

L'objectiu del pla de continuïtat és garantir la prestació dels serveis, amb els màxims nivells de qualitat i amb el mínim grau de pèrdua d'informació, en cas de produir-se una situació de contingència.

UPCnet compta amb un pla de continuïtat documentat basat en els criteris de recuperació, els riscos i els recursos disponibles per abordar-los per part de la UPC.

A tal efecte, es realitzen de forma sistemàtica les següents accions:

- Contemplar els aspectes de continuïtat de nous serveis o serveis modificats des de la fase de disseny.
- Valorar com els canvis impacten en la continuïtat.
- Execució de proves de continuïtat totals o parcials, planificades i realitzades, com a mínim, amb periodicitat anual.
- Realització de còpies de seguretat. Donat que la pèrdua puntual de dades és l'eventualitat més habitual que pot provocar la interrupció d'un servei, es defineix una gestió d'aquestes còpies sobre els actius d'informació segons el següent política:
- Còpies completes setmanals dels actius d'informació de tots els serveis, realitzades tots els caps de setmana.
- Còpies diàries incrementals respecte el contingut del dia anterior.
- Emmagatzematge en locals propis i en centre alternatiu.

5. Tractament de dades personals i confidencialitat

Per procedir a l'execució del servei objecte del present contracte, es fa necessari que UPCnet efectui tractament de dades de caràcter personal.

UPCnet es compromet a tractar amb absoluta confidencialitat i complir amb els requeriments establerts per la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades (LOPD), complir també amb els requeriments de qualsevol altre llei o normativa vigent (proprietat intel·lectual, LSSI, etc.) i qualsevol altra disposició o regulació complementària que li fos igualment aplicable. UPCnet implementarà les mesures de seguretat d'acord amb allò disposat al Reial decret 1720/2007 de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD.

En aquest sentit, tal i com s'indica a la LOPD, es tindrà en compte que les dades són de nivell "bàsic".

Definicions

Per tal d'establir un vocabulari comú i acordat entre ambdues parts, s'indiquen en aquest apartat algunes definicions referents a diferents aspectes del servei:

SLA (Service Level Agreement):

Es el conjunt d'acords sobre els nivells de qualitat definits per a la prestació dels serveis i les obligacions per ambdues parts.

SLO (Service Level Objective):

Defineix cadascun dels objectius clau per a mesurar la qualitat del servei prestat.

Incident greu:

Es defineix com a incident greu aquell en que hi ha una afectació general en els usuaris d'un servei crític en producció i es posa en risc el compromís d'acompliment de l'SLA.

Hi ha afectació general quan:

- El nombre d'usuaris afectats es significatiu.
- L'afectació és a un nombre important d'usuaris VIP del servei.
- Els intents de solució de la incidència no ha donat fruits positius en un temps raonable i els esforços i recursos normals d'atenció a l'incident no resulten suficients per resoldre'l sense incompliment de l'SLA compromès.

Situació de contingència:

És aquella que es produeix després d'un problema de qualsevol naturalesa que paralizzi total o parcialment els serveis TIC prestats per UPCnet i que tenen un impacte significatiu sobre els processos propis de la UPC.

Es declararà de manera compartida entre els interlocutors de la UPC i UPCnet definits en aquest mateix document.



Política de lliuraments:

S'estableixen la següent política:

- UPCnet es compromet a implementar totes aquelles versions que calguin per tal de mantenir el nivells de serveis.
- Per aquells serveis que ho tinguin contractat es crearan noves versions, per manteniment evolutiu, i es lliuraran amb els intervals pactats.
- En cas de ser necessària la implementació de noves versions per manteniment correctiu, es prioritzarà la realització de la posada en producció al primer dijous de mes.

Canvis i lliuraments d'emergència:

Es consideren canvis d'emergència, aquelles implementacions de noves versions que compleixen alguna de les següents condicions:

- S'ha de lliurar a producció degut a una incidència que provoca, o pot provocar, la no disponibilitat del servei
- Ocasiona una reducció dels nivells del servei
- És un requeriment explícit del client; i que no poden esperar la finestra pactada per a intervencions planificades.

Queixa: Percepció d'un client o usuari dels serveis d'UPCnet, que manifesta una diferència en les seves expectatives respecte a la seva relació amb UPCnet.

Per la UPC

Per UPCnet

El rector
Enric Fossas Colet

El conseller delegat
Àlvar Vinacua Pla