

(general) Housing d'equipament informàtic SLA (Acord de Nivell de Servei)

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

per a **Client**

del **Prestador del servei**

Data Efectiva: 21-sep-2016

Propietari del Document:	Servei d'Informàtica
--------------------------	----------------------

Versió

Versió	Data	Descripció	Autor
1.0	15-sep-2016	Acord de Nivell de Servei	Enric Navarro

Aprovació

(Els sota-signants 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		29-sep-2016
CLIENTS	Client		30-sep-2016

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 al aprovisionament dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC) requerits per a donar suport i/o manteniment al *Producte o servei*.

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 substitueix els processos i procediments actualment en producció, a menys que s'especifiqui explícitament.

2. Metes i Objectius

El **propòsit** d'aquest Acord es 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: [Nom del proveïdor](#). ("Proveïdor")

IT Client(s) TIC: [Client](#) ("Client")

4. Revisió Periòdica

Aquest Acord és vàlid des de **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 produïra 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: [Nom del propietari](#)

Període de revisió: [Al menys una vegada durant el curs acadèmic](#)

Última Data de revisió:  [29-sep-2016](#)

Propera Data de revisió:  [01-dic-2017](#)

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);

Mitjançant el servei de *Housing* el client disposarà de les infraestructures necessàries per albergar els seus servidors en alguna de les sales "CPDs" de la Universitat en condicions òptimes de seguretat.

El client proporciona el servidor i el Servei d'Informàtica li facilitem la ubicació i subministraments necessaris per al seu funcionament.

Característiques principals

- Racks subministrats pel propi Servei d'informàtica
- Subministrament elèctric a través de dos circuits d'alimentació independents
- Sistemes d'alimentació ininterrompuda
- Supervisió per part de la Oficina Tècnica de Obres i Projectes (OTOP) respecte de qualsevol canvi en la instal·lació elèctrica / connexió d'equips.
- Sistemes de climatització específics per a centres de càlcul
- Connectivitat de xarxa (1 toma de xarxa Ethernet per U)
- Monitorització de la temperatura cada hora por part del personal de seguretat
- Accés restringint mitjançant targeta de la Universitat al personal autoritzat (màxim 2 persones per Housing)

Destinatari

- Departaments, laboratoris
- Grups d'investigació

- Empreses del Parc Científic
- Qualsevol altres ens equivalent que pugui incorporar-se en el futur en les instal·lacions del Parc Científic.

5.2. Requeriments del Client

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

Requisits

Dels servidors

- Format rack.
- Administrables en remot.
- Garantia del fabricant en vigor, o un contracte de manteniment, una vegada finalitzada la garantia, amb l'objectiu de garantir l'adiert resolució d'incidències HW que puguin afectar a l'anomenat equipament o a altres instal·lats en el mateix RACK

De les tasques de manteniment

- Totes les intervencions en els servidors seran gestionades pels propietaris de les màquines, amb el fabricant o prestador de manteniment contractat pel propietari a tal efecte.
- Qualsevol modificació en la connectivitat elèctrica, o substitució d'equips, deurà ser comunicada prèviament per a coordinar la presència de manteniment i realitzar les corresponents mesures elèctriques.

Dels sol·licitants

- Sempre ha d'haver-hi una persona del ens sol·licitant, amb relació estable amb la Universitat o el Parc, que se responsabilitze de les màquines i siga el punt de contacte per a qualsevol incidència

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 al servei.

5.4. Canvis en el Servei

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

6. Gestió del Servei

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

6.1. Disponibilitat del Servei

Prioritats

En cas de problemes d'espai en alguna sala "CPD" se prioritzaran:

- les necessitat d'equipament d'ús general del Servei d'Infmràtica
- aquelles peticions dels sol·licitants de les quals tinguen menor espai ocupat.
- màquines dedicades a projectes d'investigació o amb finalitats relacionades amb activitats docents.

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

- Suport telefònic CAU: 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".

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 per a incidències classificades amb prioritat **mijana**.
- dins els següents 5 dies hàbils per a incidències classificades amb prioritat **baixa**.