

# SLA genèric del CAU-HelpDesk del SI

## Acord de Nivell de Servei del CAU (Service Level Agreement SLA)

El Centre d'Atenció a Usuaris del Servei d'Informàtica (CAU-SI) o Help Desk dona suport a tota la comunitat de la Universitat Jaume I: professorat (pdi), personal d'administració i serveis (pas) i estudiants.

La missió del CAU o Help Desk del SI és assegurar el següent, sempre que siga possible, per als membres de la comunitat universitària:

- Que els ordinadors arranquen i es connecten a la xarxa Uji
- Que els ordinadors estan lliures de codi maliciós
- Que les aplicacions instal·lades arranquen i estan llistes per a usar
- Que els membres de la comunitat universitària poden accedir sense problemes al sistemes informàtics apropiats

El personal del CAU contestarà a les incidències dins el mateix dia hàbil (one bussiness day), i farà tot el possible per accelerar la resolució del problema (best effort).

Les incidències han de ser canalitzades a través de Primera Línia d'Atenció del CAU a través de dos mètodes: via telefònica telefonant al 964 387400 o directament a la extensió 7400 si crides des de dins de la Uji i a través de l'aplicació de gestió d'incidències <https://cau.uji.es>

També existeix l'adreça de correu [cau@uji.es](mailto:cau@uji.es) on es poden enviar dubtes, consultes, suggeriments, etc. Excepcionalment algun del mails rebuts en aquesta adreça podran generar una incidència dins l'aplicació, que serà generada manualment per primera línia d'atenció, però en cap cas l'adreça de correu [cau@uji.es](mailto:cau@uji.es) funciona com una eina automàtica ni sistemàtica de creació d'incidències. Com ja hem comentat abans, aquests seràn generats o bé telefònicament o amb l'aplicació web.

El personal de primera línia d'atenció del CAU tractarà de respondre en el mateix dia hàbil a les incidències creades, tractarà de resoldre la incidència en primera instància, o bé les distribuirà segons categorització d'impacte i urgència a uns tècnics o a uns altres.

## Terminis de resolució de problemes

Els terminis de resposta i resolució de problemes depenen de la disponibilitat de l'usuari i poden ser més llargs en períodes vacacionals, durant períodes d'exàmens o durant moments pico (com per exemple època de preinscripcions o matrícula) o al principi de cada semestre.

### Problemes software amb els ordinadors

- En 3 dies hàbils si l'ordinador pot ser entregat en el CAU o es pot accedir remotament per resoldre l'incidència
- En 5 dies hàbils si hi ha que anar al lloc on està l'ordinador

### Problemes hardware amb els ordinadors (una vegada dipositat l'ordinador en el CAU)

- Reparacions en garantia per la empresa suministradora en 4 dies hàbils
- Si no estan en garantia, en 7 dies hàbils

### Problemes amb sistemes servidors corporatius

- El mateix dia si el problema pot ser resolt pel tècnics del CAU-SI
- Temps variable de resolució si el problema ha de ser escalat, depenent de la naturalesa i la gravetat del problema

Nivells de servei de resolució de problemes

	PDI i PAS	Estudiants
Propietat de la Universitat, ordinador standard	L'acordat	N/A
Propietat de la Universitat, ordinador no-standard	El millor esforç	N/A
Sistemes servidors de la Universitat	L'acordat	L'acordat
Propietat de la Universitat, impresora standard de xarxa	L'acordat	N/A
Ordinador de propietat personal (dins el campus)	El millor esforç	El millor esforç

Altres dispositius	El millor esforç	El millor esforç
Ordinador de propietat personal (fora del campus)	Mínim suport telefònic	Mínim suport telefònic

## Qué signifiquen tots aquests termes?

L'acordat	El CAU-SI es compromet a resoldre tots els problemes dels sistemes de hardware, software de la Universitat. Si un equip es trenca irremediament, la Universitat oferirà un reemplaçament.
El millor esforç	El CAU-SI farà tots els esforços raonables per resoldre el problema, però no ofereix cap garantia respecte al'exit en la resolució o la substitució de hardware.
Mínim suport telefònic	Assistència telefònica limitada només per als problemes relacionats amb la Uji.
Propietat de la Universitat, ordinador standard	Un equip proporcionat a un membre de la Universitat a través del Programa d'Identificació/Renovació de l'ordinador personal o qualsevol equip propietat de la Universitat, que és la mateixa imatge de hardware i software base proporcionats pel CAU-SI.
Propietat de la Universitat, ordinador no-standard	Qualsevol equip comprat amb fons de la Universitat que no tinga instal·lada la mateixa imatge de hardware i software base proporcionats pel CAU-SI
Sistemes servidors de la Universitat	Sistemes que ofereixen servei general a tot el campus com ara servidors d'impressió, servidors web, servidors d'aplicacions, etc
Propietat de la Universitat, impressora standard de xarxa	Generalment, impresores connectades amb les que del servidor general de impressió (gutenberg.uji.es)
Ordinador de propietat personal (dins el campus)	Qualsevol equip que pertany a un membre de la Uji (PAS, PDI, Alumne), que es porta físicament al CAU-SI per obtenir ajuda.
Altres dispositius	Inclou però no es limita a les impresores locals, escàners, impresores de xarxa no estàndard, i els dispositius mòbils com Android OS i iPhone.
Ordinador de propietat personal (fora del campus)	Qualsevol equip que pertany a un membre de la Uji (PAS, PDI, Alumne) que no està físicament en el campus sino en la propia casa de l'usuari