

Plan de Calidad en los Sistemas de Información. Gestión del Nivel de Servicio en la Universidad Nebrija¹ Versión 0.3

Clave del documento: Docs-ObjetvosNivelServicio

Versión	Fecha	Autor	Modificaciones
0.3	21/10/2011	Alfonso Sánchez-Macián	Revisión
0.2	22/11/2010	Alfonso Sánchez-Macián	Comentarios por D. Manuel Villa
0.1	16/11/2010	Alfonso Sánchez-Macián	Versión Inicial

¹ El término Universidad Nebrija hace referencia, en este documento, a todas las instituciones Nebrija, que son: la Universidad Antonio de Nebrija, la Fundación Antonio de Nebrija, los Institutos Nebrija, las residencias Nebrija y algunos centros adscritos como el Centro Universitario de Ciencias de la Salud San Rafael Nebrija.



ÍNDICE

Introducción	3
Niveles de Servicio: Conceptos.....	3
Catálogo de Servicios	4
Clases de Servicio para la Universidad Nebrija	5
Relación entra Clase de Servicio y Catálogo de Servicios	6
Objetivos de Nivel de Servicio: Clases de Servicio	9
Objetivos de Nivel de Servicio desglosados por Servicio.....	10
Monitorización y Mejora Continua.....	16

Introducción

La Gestión del Nivel de Servicio es la base de la mejora de la calidad de los Sistemas de Información. El objetivo es cubrir las necesidades de los usuarios de dichos Sistemas, definiendo un compromiso realista entre expectativas y coste del servicio asociado.

El presente documento describe la gestión del nivel de servicio en los Sistemas de Información de la Universidad Nebrija. Para ello, se hace una breve introducción a los principales conceptos para, posteriormente, definir el catálogo básico de servicios y los objetivos de nivel de servicio organizados por niveles de prioridad.

Este documento está dirigido a todos los usuarios de las aplicaciones y sistemas de la Universidad Nebrija.

Niveles de Servicio: Conceptos

Esta sección define los principales conceptos necesarios para entender la gestión de nivel de servicio en los Sistemas de Información de la Universidad Nebrija.

1. Catálogo de Servicios: es el conjunto de servicios estándar que Sistemas de Información ofrece al conjunto de Usuarios de la Universidad.
2. Clase de Servicio: agrupación de servicios que se gestionan de forma similar en cuanto a objetivos de nivel de servicio. Está relacionado con la prioridad y urgencia de los mismos, así como con la dificultad de resolución y dependencias de agentes externos.
3. Objetivos de Nivel de Servicio (Service Level Objectives – SLO): son objetivos concretos y medibles en cuanto a tiempos de respuesta que se han de cumplir a la hora de proporcionar un servicio siempre que se cumplan los requisitos previos.
4. Requisito previo: son precondiciones que se han de cumplir para que Sistemas de Información pueda completar una solicitud relativa a un servicio, por ejemplo, autorización del responsable.
5. Tiempo de primera respuesta: es el tiempo máximo en horas laborables que se ha de tardar en dar una respuesta inicial a la solicitud planteada. El responsable de proveer el servicio contactará con el solicitante para informar del estado de la solicitud y el tiempo estimado de resolución.
6. Tiempo de solución temporal: en algunas incidencias, en caso de que una solución permanente implique una demora importante, se pueden proporcionar soluciones temporales. Esta variable indica el máximo tiempo en horas laborables para dar una solución de contingencia hasta que la definitiva esté finalizada.
7. Tiempo de resolución definitiva: tiempo máximo en horas laborables para completar la solicitud del servicio.
8. Mecanismo de escalado: procedimiento a seguir en caso de que no se cumpla alguno de los objetivos de nivel de servicio.
9. Ticket: es el mecanismo utilizado para comunicar una incidencia. La fecha y hora de creación se tendrán en cuenta para medir el cumplimiento de los objetivos de nivel de

servicio, siempre que no existan requisitos previos. En este caso, se tomará la fecha de cumplimiento de dicho requisito.

10. **Responsable:** persona o grupo a cargo de resolver la incidencia o gestionar la solicitud. Puede ser el propio usuario con soporte de Sistemas, el equipo de Desarrollo, el equipo de nivel 1 de Servicios Informáticos o el equipo de soporte de 2º nivel de Servicios Informáticos.

La definición de un catálogo de servicios y de objetivos de nivel de servicio para éstos, permite establecer un compromiso y un método objetivo de medir la respuesta de los Sistemas de información a las necesidades de los usuarios.

Catálogo de Servicios

Dentro de los servicios que proporciona el departamento de Sistemas de Información a la Universidad se han incluido en la gestión de nivel de servicio los más habituales:

- **Compras:** compra de nuevas aplicaciones, ampliación de licencias, nueva toma de red, ordenador superior al homologado, compra de medios audiovisuales cañón, nuevo puesto de trabajo (PC+teléfono), nuevo teléfono IP, nuevo teléfono tradicional, nuevo fax, nueva aula, nueva impresora.
- **Puesto de trabajo:** Traslado de puesto de trabajo, reinstalación de ordenador, ampliación de equipo (memoria/disco), instalación o actualización de software, instalación o cambio de periféricos.
- **Correo electrónico:** dirección genérica, listas de distribución, creación de carpeta Exchange compartida, acceso a carpeta Exchange compartida.
- **Copias de seguridad:** recuperación de backup de unidades, recuperación de backup de correos, creación de CD de Backup con Correos/unidades Z, creación de CD con datos varios, copia de CD.
- **Campus Virtual:** creación de un estudio o facultad, creación de un estudio ad-hoc, acceso a un curso no automatizado, acceso como coordinador o diseñador.
- **Aulas:** revisión de aulas, instalación de software adquirido o gratuito en aulas, averías de cañón
- **Impresoras:** conexión a impresora, carga de papel, tóner o grapas en impresoras OCE, atasco de papel, avería en máquina OCE, nueva tarjeta de fotocopias.
- **Telefonía:** asignación de numeración directa, desvío incondicional de llamadas, otros desvíos, cambio de teléfono por avería, asignación de número directo, creación de grupo de salto o captura.

- **Gestión de perfiles de usuario PAS/PDI:** gestión de cuentas, accesos a aplicaciones Nebrija, recuperación de contraseñas, acceso a unidades de red, acceso VPN, creación de unidad de red y ampliación de cuota de unidad de red.
- **Perfiles de usuario alumnos:** recuperación de contraseñas, cuentas de alumnos, modificación de cuentas de alumnos, acceso a unidad de red.
- **Gestión de grupos de estudio y roles del SSP:** gestión de perfiles del SSP (coordinador, jefe de estudios, secretarías) y nuevo grupo de entrada.
- **Incidencias de aplicaciones con alumnos o PAS/PDI:** Incidencias que afectan a más de 10 individuos, incidencia de alumno en ATM, incidencia en el cobro a un alumno, incidencia en importación de expedientes de SGC, incidencia en otras aplicaciones Nebrija.
- **Incidencias de facturación:** Corrección masiva de errores en facturación, comprobación de incidencias de facturación, validación de adecuación de nueva casuística de facturación.
- **Gestión de otras acciones en aplicaciones:** Habilitación de periodo de encuestas y listado de notas de años anteriores en SSP.
- **Otros servicios:** emisión de un acto en directo, cursillo de uso de software propio, préstamo de portátil, presentación en sala especial (VIP/Aula), nuevo carné universitario Santander, configuración de PDA corporativa, creación de blog personal y creación de blog genérico.

Clases de Servicio para la Universidad Nebrija

Si bien es posible realizar una definición de objetivos de nivel de servicio, esto es, tiempos de respuesta para completar una solicitud, para servicios específicos, hemos decidido hacer una agrupación de servicios a los que hemos denominado Clases de Servicio con el fin de fijar objetivos comunes para ellos. Las clases de servicio definidas son las siguientes:

1. **Incidencias Urgentes:** incidencias que se han resolver de forma rápida pues impactan en los ingresos y facturación de la compañía o afectan a un número grande de personas. En función de la urgencia y de la simplicidad de resolución se dividen en:
 - a. **Urgente 1:** errores que afectan a cobros y facturación y han de ser atendidos rápidamente.
 - b. **Urgente 2:** problemas de fácil y rápida resolución y que afectan a numerosas personas.
 - c. **Urgente 3:** incidencias de aplicación que afectan a múltiples individuos, requiere estudio más detallado que las anteriores, pero permite una respuesta medianamente rápida.

2. Estándar: incidencias de diversos tipos de menor urgencia o mayor complejidad que las anteriores.
 - a. Estándar 1: complejidad de resolución baja y urgencia alta
 - b. Estándar 2: complejidad de resolución baja-media y urgencia alta
 - c. Estándar 3: complejidad de resolución media o urgencia media
 - d. Estándar 4: complejidad de resolución alta o urgencia baja
3. Solicitudes avanzadas: son solicitudes que son más complejas de resolver, requieren una mayor carga de trabajo o dependen de la participación de proveedores externos en la entrega de productos. Se definen cuatro niveles Avanzado 1 a Avanzado 4.

Relación entra Clase de Servicio y Catálogo de Servicios

A continuación se muestra cómo se clasifican cada uno de los servicios del catálogo dentro de las clases definidas en la sección anterior:

Urgente 1:

- Corrección masiva de incidencias de facturación
- Comprobación de incidencias de facturación

Urgente 2:

- Carga de papel/tóner/grapas (OCE)
- Atasco de papel

Urgente 3:

- Incidencia de una aplicación que afecta a más de 10 individuos.
- Análisis de nueva casuística de facturación.

Estándar 1:

- Alta, baja o modificación de perfiles en SSP (secretaria, jefe de estudios, coordinador o tutor).
- Alta de nuevo grupo de entrada para un estudio.
- Desvío incondicional de llamadas
- Incidencia de un alumno en ATM
- Incidencia en el cobro a un alumno
- Incidencia en importación de expedientes en SGC

Estándar 2:

- Recuperación de contraseñas (profesor)
- Acceso unidad de red (profesor)
- Recuperación de contraseñas (alumno)
- Recuperación de Backup de Unidades
- Recuperación de Backup de Correos
- Conexión a impresora

- Creación de Blog Personal

Estándar 3:

- Alta, baja o modificación de cuentas PAS y PDI
- Accesos aplicaciones NEBRIJA
- Acceso VPN
- Creación de unidad de Red
- Ampliación de cuota de unidad de red
- Cuentas de alumnos
- Acceso unidad de red (alumno)
- Nuevo teléfono IP
- Nuevo teléfono tradicional
- Instalación o Actualización de software
- Instalación o cambio de periféricos
- Dirección Genérica de correo
- Creación de carpeta exchange compartida (correo/contactos)
- Acceso a carpeta exchange compartida (correo/contactos)
- Campus Virtual: Creación de curso estudio/facultad
- Campus Virtual: Creación de curso ad-hoc
- Campus Virtual: Acceso a un curso no automatizado
- Campus Virtual: Acceso como Coordinado/Diseñador
- Préstamo de portátil
- Presentación en sala especial (VIP/Aula...)
- Cambio de teléfono por avería
- Encuestas: habilitación de periodo para encuestas

Estándar 4:

- Incidencia en otras aplicaciones distintas a las mencionadas previamente (salvo campus virtual)
- Modificación de cuentas de Alumnos
- Reinstalación de ordenador
- Listas de Distribución de correo
- Creación de CD de Backup con Correos o unidades Z
- Creación de CD con datos varios
- Copia de CD
- Revisión de Aula
- Configuración de PDA Corporativa
- Creación de Blog Genérico
- Avería en máquina OCE.
- Otros desvíos
- Creación de grupo de salto o captura
- Listado de notas de años anteriores de SSP

Avanzado 1:

- Nuevo fax
- Compra de nueva impresora
- Traslado de puesto de trabajo
- Ampliación de equipo (memoria/disco)



- Emisión en directo de un acto
- Cursillo de uso de software propio
- Nueva tarjeta de Fotocopias
- Asignación de número directo

Avanzado 2:

- Compra de nuevas aplicaciones
- Ordenador superior a homologado
- Compra de medios audiovisuales cañón
- Nuevo puesto de trabajo (ordenador + teléfono)
- Instalación software adquirido o gratuito en Aulas
- Averías de cañón

Avanzado 3:

- Ampliación de licencias
- Nueva toma de red
- Nuevo carnet universitario Santander

Avanzado 4:

- Nueva aula.

Objetivos de Nivel de Servicio: Clases de Servicio

Los siguiente son los objetivos de nivel de servicio aprobados por Rectorado.

Clase de Servicio	Tiempo de primera respuesta*	Tiempo de resolución definitiva*
Urgente 1	1 hora	10 horas
Urgente 2	4 horas	8 horas
Urgente 3	4 horas	26 horas
Estándar 1	10 horas	10 horas
Estándar 2	10 horas	20 horas
Estándar 3	20 horas	20 horas
Estándar 4	20 horas	30 horas
Avanzado 1	20-30 horas en función del servicio requerido	1 semana
Avanzado 2	20-30 horas en función del servicio requerido	2 semanas
Avanzado 3	20-30 horas en función del servicio requerido	4 semanas
Avanzado 4	20 horas	6 semanas

* medido en horas laborables.

Los mecanismos de escalado en caso de no cumplir los objetivos son los siguientes:

- Escalado de compras: en caso de ser necesario escalar por no cumplirse los plazos establecidos se solicita contactar con la secretaria del departamento de Sistemas o el Responsable del área de Servicios Informáticos
- Escalado de solicitudes e incidencias técnicas: en caso de ser necesario escalar por no cumplirse los plazos establecidos, por favor, contacten con el Nivel 2 del área de Servicios Informáticos.
- Escalado de solicitudes de aplicaciones Nebrija: en caso de ser necesario escalar por no cumplirse los plazos establecidos, por favor, contacten con el coordinador del área de Desarrollo.

En el caso de falta de respuesta tras el escalado, se solicita contactar con el Gerente de Sistemas.

Objetivos de Nivel de Servicio desglosados por Servicio

Grupo	Servicio	Requisito	Responsable	Tiempo 1ª Respuesta *	Tiempo Sol. Temporal *	Tiempo Resp. Definitiva *	Observaciones
<i>Gestión de perfiles de usuario PAS/PDI</i>	Alta, baja o modificación de cuentas PAS y PDI	Datos en recursos humanos	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Accesos aplicaciones Nebrija	Autorización Propietario Aplicación	Nivel 1 - Nivel 2	20 horas		20 horas	
	Recuperación de contraseñas		Usuario	10 horas		20 horas	
	Acceso unidad de red	Autorización Jefe de Estudios/Responsable	Nivel 1	10 horas		20 horas	
	Acceso VPN		Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Creación de unidad de Red		Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Ampliación de cuota de unidad de red	Ha de haber sitio en el servidor	Nivel 1	20 horas		20 horas	
<i>Perfiles de usuario alumnos</i>	Recuperación de contraseñas		Usuario	10 horas		20 horas	
	Cuentas de alumnos	Las realiza el alumno en automatrícula	Usuario	20 horas		20 horas	
	Modificación de cuentas Alumnos	Cambio previo en Secretaría de Cursos	Nivel 1	20 horas		30 horas	
	Acceso unidad de red	Solicitada por Servicios al Alumnado	Nivel 1	20 horas		20 horas	
<i>Compras</i>	Compra de nuevas aplicaciones	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		2 semanas	
	Ampliación de licencias	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		4 semanas	

Grupo	Servicio	Requisito	Responsable	Tiempo 1ª Respuesta *	Tiempo Sol. Temporal *	Tiempo Resp. Definitiva *	Observaciones
	Nueva toma de red	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		4 semanas	
	Ordenador superior a homologado	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		2 semanas	
	Compra de medios audiovisuales - cañón	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		2 semanas	
	Nuevo puesto de trabajo (ordenador + teléfono)	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		2 semanas	
	Nuevo teléfono IP	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		20 horas	
	Nuevo teléfono tradicional	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		20 horas	
	Nuevo fax	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		1 semana	
	Nueva aula	Aprobación de presupuesto	Compras	20 horas		6 semanas	
	Compra de nueva impresora	Aprobación de presupuestos	Compras	20 horas		1 semana	
<i>Puesto de Trabajo</i>	Traslado de puesto de trabajo	El traslado debe estar coordinado con el DIS	Nivel 1	30 horas		1 semana	
	Reinstalación de ordenador	No han de quedar datos personales en el ordenador	Nivel 1	20 horas		30 horas	
	Ampliación Equipo (memoria/disco)	Aprobación de presupuesto	Nivel 1	20 horas		1 semana	
	Instalación o Actualización de software	Licencias disponibles	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Instalación o cambio de periféricos		Nivel 1	20 horas		20 horas	

Grupo	Servicio	Requisito	Responsable	Tiempo 1ª Respuesta *	Tiempo Sol. Temporal *	Tiempo Resp. Definitiva *	Observaciones
<i>Correo Electrónico</i>	Dirección Genérica	El nombre de la dirección puede requerir aprobación	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Listas de Distribución		Nivel 2	20 horas		30 horas	
	Creación de carpeta exchange compartida (correo/contactos)		Nivel 2	20 horas		20 horas	
	Acceso a carpeta exchange compartida (correo/contactos)	Autorización del Responsable	Nivel 2	20 horas		20 horas	
<i>Copias de Seguridad</i>	Recuperación de Backup de Unidades		Nivel 2	10 horas		20 horas	
	Recuperación de Backup de Correos		Nivel 2	10 horas		20 horas	
	Creación de CD de Backup con Correos o unidades Z	El CD/DVD lo aporta el solicitante	Nivel 1	20 horas		30 horas	
	Creación de CD con datos varios	El CD/DVD lo aporta el solicitante	Nivel 1	20 horas		30 horas	
	Copia de CD	Hasta 25	Secretaria Dpto - Nivel 1	20 horas		30 horas	
<i>Campus Virtual</i>	Creación de curso estudio o facultad	Autorización de Jefe Estudios	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Creación de curso ad-hoc		Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Acceso a un curso no automatizado	Autorización Responsable del curso	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Acceso como Coordinado o Diseñador	Autorización Responsable o Jefe De Estudios	Nivel 1	20 horas		20 horas	

Grupo	Servicio	Requisito	Responsable	Tiempo 1ª Respuesta *	Tiempo Sol. Temporal *	Tiempo Resp. Definitiva *	Observaciones
<i>Aulas</i>	Revisión de Aula	Depende de la disponibilidad del aula	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Instalación software adquirido o gratuito en Aulas	Licencias disponibles	Nivel 1	20 horas		2 semanas	Debe solicitarse antes de comenzar los cuatrimestres
	Averías de cañón		Nivel 1	10 horas		2 semanas	
<i>Impresoras</i>	Conexión a impresora		Usuario	10 horas		20 horas	
	Carga de papel/tóner/grapas (OCE)		Nivel 1	4 horas		8 horas	
	Atasco de papel		Usuario / Nivel 1	4 horas		8 horas	
	Avería en máquina OCE		OCE	10 horas		30 horas	
	Nueva tarjeta de Fotocopias	Se entregan los jueves	Nivel 1	20 horas		1 semana	
<i>Telefonía</i>	Desvío incondicional de llamadas		Usuario	10 horas			
	Otros desvíos		Nivel 2	20 horas		30 horas	
	Cambio de teléfono por avería		Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Asignación de número directo		Telefónica	20 horas		1 semana	
	Creación de grupo de salto o captura		Nivel 1	20 horas		30 horas	
<i>Gestión de grupos de estudio y roles del SSP</i>	Alta, baja o modificación de perfiles en SSP (secretaría, jefe de estudios, coordinador o tutor)	Datos en Recursos Humanos.	Desarrollo	10 horas		10 horas	
	Alta de nuevo grupo de entrada	Estudio creado	Desarrollo	10 horas		10 horas	

Grupo	Servicio	Requisito	Responsable	Tiempo 1ª Respuesta *	Tiempo Sol. Temporal *	Tiempo Resp. Definitiva *	Observaciones
<i>Incidencias de aplicaciones con alumnos o PAS/PDI</i>	Incidencia que afecta a más de 10 individuos		Desarrollo	4 horas	10 horas	20 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
	Incidencia de un alumno en ATM		Desarrollo	10 horas		20 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
	Incidencia en el cobro a un alumno		Desarrollo	10 horas		20 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
	Incidencia en importación de expedientes en SGC		Desarrollo	10 horas		20 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
	Incidencia en otras aplicaciones (salvo campus virtual)		Desarrollo	20 horas		30 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
<i>Incidencias de facturación</i>	Corrección masiva de incidencias de facturación		Desarrollo	1 hora		10 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
	Comprobación de incidencias de facturación		Desarrollo	1 hora		10 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
	Análisis de nueva casuística de facturación		Desarrollo	4 horas		30 horas	Si requiere desarrollo, se priorizará **
<i>Gestión de otras acciones en aplicaciones</i>	Encuestas: habilitación de periodo para encuestas		Desarrollo	20 horas		20 horas	
	Listado de notas de años anteriores de SSP		Desarrollo	30 horas		30 horas	
<i>Otros servicios</i>	Creación de Blog Personal		Nivel 1	10 horas		20 horas	
	Creación de Blog Genérico		Nivel 2	10 horas		30 horas	

Grupo	Servicio	Requisito	Responsable	Tiempo 1ª Respuesta *	Tiempo Sol. Temporal *	Tiempo Resp. Definitiva *	Observaciones
	Emisión en directo de un acto	Se ha de indicar con 1 semana de antelación + El diseño de la web no es responsabilidad de sistemas. Implica coste	Nivel 1	20 horas		1 semana	Requiere portal para el quiosco del streaming a realizar por Publicaciones
	Cursillo de uso de software propio		Nivel 1	20 horas		1 semana	Confirmar con Desarrollo la disponibilidad de Documentación y Recursos para la formación
	Préstamo de portátil	Se ha de indicar con 48h de antelación	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Presentación en sala especial (VIP/Aula...)	Se ha de indicar con 48h de antelación	Nivel 1	20 horas		20 horas	
	Nuevo carnet universitario SCH	Es necesario que haya foto en el sistema	Nivel 1	30 horas	30 horas	4 semanas	
	Configuración de PDA Corporativa		Nivel 1	20 horas		30 horas	

* Tiempo medido en horas laborables, consultar horario del departamento correspondiente en sección anterior

** Los desarrollos que surjan de incidencias se abordarán en función de los recursos en el orden de prioridad definido en Docs-ProcDepartamento-PriorizacionDesarrollos_v0.1

Monitorización y Mejora Continua

El proceso de Calidad en Sistemas de Información requiere evaluar periódicamente los objetivos de nivel de servicio y revisarlos para ajustarlos a los requisitos de los usuarios, siempre dentro de las limitaciones presupuestarias y de recursos.

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio, se utilizará la herramienta de gestión de tickets y se generarán informes específicos.

Anualmente se revisarán los requisitos de nivel de servicio para comprobar si los valores que hay definidos se ajustan a las necesidades de la organización.

De forma adicional, a lo largo de todo el proceso se podrán incluir nuevos servicios al catálogo, para lo que bastará definir su nombre, responsable de su resolución, prerequisites y clase de servicio.