**Acuerdo de nivel operativo (OLA)**

**Por**

**Proveedores de servicios ITS**

**Para**

[**Nombre del Servicio**]

**Fecha efectiva:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dueño del documento:** |  |

**Versión**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Descripción de la revisión | Autor |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Aprobación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aprobador | Título | Fecha de aprobación |
| DL |  |  |
| SMT |  |  |
|  |  |  |

**Terminación del acuerdo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aprobador | Título | Fecha de conclusión |
| DL |  |  |
| SMT |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Otro acuerdo Ref .:** |  |

**Tabla de contenido**

[Plantilla de acuerdo de nivel operativo (OLA) 1](#__RefHeading___Toc34_2105653500)

[Acuerdo de nivel operativo (OLA): nombre del servicio 1](#__RefHeading___Toc30_2105653500)

[Acuerdo de nivel operativo (OLA): nombre del servicio 4](#__RefHeading___Toc32_2105653500)

[1 Descripción general 4](#__RefHeading___Toc171659822)

[2 Servicio y Cargos 4](#__RefHeading___Toc171659823)

[2.1 Alcance 4](#__RefHeading___Toc171659824)

[2.2 Cargos (si corresponde) 4](#__RefHeading___Toc171659825)

[2.3 Dependencias del servicio y contratos subyacentes 4](#__RefHeading___Toc171659826)

[2.4 Supuestos 4](#__RefHeading___Toc171659827)

[3 partes responsables 4](#__RefHeading___Toc171659828)

[4 Requisitos del proveedor de servicios (roles y responsabilidades) 5](#__RefHeading___Toc171659829)

[5 Procesamiento de solicitudes de servicio e incidentes 6](#__RefHeading___Toc171659830)

[5.1 Solicitudes de servicio 6](#__RefHeading___Toc171659831)

[Solicitudes de trabajo (si corresponde) / Solicitudes de servicio estándar 6](#__RefHeading___Toc171659832)

[Solicitudes de servicio no estándar / Solicitudes de trabajo ad-hoc 6](#__RefHeading___Toc171659833)

[5.2 Solicitud de cambio de servicio 6](#__RefHeading___Toc171659834)

[5.3 Gestión de incidentes 6](#__RefHeading___Toc171659835)

[Procesamiento normal de incidentes 6](#__RefHeading___Toc171659836)

[Manejo de incidentes mayores 7](#__RefHeading___Toc171659837)

[5.4 Gestión de problemas 7](#__RefHeading___Toc171659838)

[5.5 Mantenimiento del servicio / Gestión de cambios 7](#__RefHeading___Toc171659839)

[5.6 Excepciones al servicio 8](#__RefHeading___Toc171659840)

[6 Informes 8](#__RefHeading___Toc171659841)

# Visión general

Este documento representa un acuerdo de nivel operativo ("OLA") entre los proveedores de servicios para documentar las relaciones laborales y los tiempos de respuesta para apoyar [*nombre del servicio del catálogo de servicios o de otro lugar*]. Este OLA seguirá siendo válido hasta que sea revisado o terminado.

El propósito de este Acuerdo de Nivel Operativo ("OLA" o "Acuerdo") es asegurar que los elementos y compromisos adecuados estén en su lugar para brindar soporte y entrega de servicios consistentes por parte de los Proveedores de Servicios.

El objetivo de este Acuerdo es obtener un acuerdo mutuo para la prestación de servicios entre las unidades ITS.

Los objetivos de este Acuerdo son:

* + Proporcione una referencia clara a la propiedad del servicio, la responsabilidad, los roles y / o responsabilidades.
  + Haga coincidir las percepciones de la prestación de servicios esperada con el soporte y la prestación de servicios reales.

# Servicio y Cargos

## Alcance

*Coloque aquí la descripción técnica del servicio.*

## Cargos (si aplica)

## Dependencias del servicio y contratos subyacentes

Estos servicios son elementos necesarios del *Nombre del Servicio*servicio para funcionar según lo documentado. Cada uno de estos servicios tiene un OLA. (Si existe un OLA, se proporcionará un enlace. Si no existe un OLA, las unidades enumeradas son sus unidades principales para contactar).*Además, describa la dependencia lo mejor posible.*

* Red (NTS) - *Red disponible para service\_name durante horas de operación específicas*
* Copias de seguridad (Core Tech)
* Alojamiento de centro de datos (tecnología principal)
* Soporte del proveedor (*Nombre, si lo hay*)
* *Agregar otros servicios dependientes o contratos de respaldo*

## Supuestos

*Las viñetas siguientes son genéricas. Agregue suposiciones específicas al servicio.*

* *Nombre del Servicio* está claramente documentado en el catálogo de servicios.
* Este documento representa la configuración actual para admitir el *Nombre del Servicio*Servicio. Cambios en el*Nombre del Servicio* El servicio se maneja como proyectos, lo cual está fuera del alcance de este documento.
* La financiación para las mejoras / actualizaciones importantes se negociará servicio por servicio.

# Partes responsables

*Enumere todas las personas de contacto relevantes.*

Los siguientes proveedores de servicios están asociados con este OLA:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proveedor de servicio** | **Título del rol** | **Información del contacto\*** |
| *[Proveedor de servicios 1]* | *[Título del rol]* | *[Información del contacto]* |
| *[Proveedor de servicios 2]* | *[Título del rol]* | *[Información del contacto]* |

\* NOTA: La disponibilidad se define en la Sección 4, Horas de cobertura, tiempo de respuesta y escaladas. Los números de teléfono no deben usarse fuera del horario laboral a menos que se especifique en esta sección.

# Requisitos del proveedor de servicios (roles y responsabilidades)

Las responsabilidades y / o requisitos de todos los proveedores de servicios en apoyo de este Acuerdo incluyen:

* Cumplir con los tiempos de respuesta asociados a la prioridad asignada a las incidencias y solicitudes de servicio.
* Capacitar al personal requerido sobre las herramientas de soporte de servicio adecuadas (*cite ejemplos para este servicio)*
* Utilice el proceso de notificación de interrupciones para notificar a los clientes sobre todo el mantenimiento programado a través del calendario de mantenimiento, la página web del catálogo de servicios y / o una comunicación al campus a través del especialista en comunicación.
* Participe en todas las actividades de soporte del servicio, incluida la gestión de incidentes, problemas, cambios, versiones y configuraciones.
* Cumplir con las métricas de SLA como se indica en el *Nombre del Servicio* SLA ubicado *Servicio SLA\_link*
* *Requisitos adicionales identificados durante la recopilación de requisitos técnicos o funcionales, por ejemplo, como parte del proceso de la Junta de Revisión de Diseño (DRB) de ITS (http://its.ucsc.edu/ea/drb/ y https://collab.ucsc.edu/ its-group-spaces / design-review-board / templates-design-materials).*

***Proveedor de servicio*** *1* se compromete a proporcionar:

***Proveedor de servicio*** *2* se compromete a proporcionar:

***Gestión de aplicaciones y proyectos (APM)*** *se compromete a proporcionar*

* *Soporte y configuración de hardware de servidor que no es de red, y actúa como enlace con los proveedores de hardware de servidor para informes de problemas y manejo de incidentes, EXCEPTO para los servidores que están alojados en la infraestructura de VM.*
* *Soporte y configuración del sistema operativo del servidor que no es de red, y actúa como enlace con los proveedores del sistema operativo del servidor para informes de problemas y manejo de incidentes.*
* *Soporte y configuración de software de aplicación de servidor que no es de red, y actúa como enlace con los proveedores de software de aplicación de servidor para informes de problemas y manejo de incidentes.*
* *Brinde experiencia para manejar los casos de soporte al usuario que el Centro de soporte necesita para escalar a Herramientas de productividad.*
* *Actuar como enlace con Compras para establecer contactos de soporte para hardware y software.*

***Centro de Apoyo*** *se compromete a proporcionar*

* *Verificación de la elegibilidad del cliente*
* *El diagnóstico e investigación de problemas, incidentes y solicitudes de información sobre CruzMail incluyó el uso y configuración de filtros (reglas), escaneo de spam, software de cliente y el cliente de correo web.*
* *Redacción de documentación para el usuario final, descripciones técnicas, soluciones alternativas y documentación de soporte para sus técnicos.*
* *Pruebas y recomendaciones de software de cliente*
* *Aprovisionamiento y prueba de cuentas*
* *Coordina el manejo de incidentes importantes.*

***Operaciones del centro de datos*** *acepta proporcionar soporte fuera del horario de atención que incluye*

* *Mantener y hacer cumplir el acceso físico seguro a las instalaciones del centro de datos.*
* *Monitoreo de hardware, software, servicios y entornos.*
* *Escalar los problemas / eventos detectados (mediante monitoreo o inspección física) a las partes apropiadas según los procedimientos establecidos dentro de ITS y / o procedimientos establecidos con las partes interesadas*
* *Servir como punto de inicio / coordinación para incidentes importantes.*
* *Realizar y administrar copias de seguridad del sistema*
* *Realizar y gestionar el procesamiento manual o las tareas operativas para las partes interesadas.*

***Gerente de servicios de TI*** *es reresponsable y responsable del ciclo de vida completo y el rendimiento de CruzMail, incluido*

* *Diseñar y desarrollar servicios de TI robustos para cumplir con los requisitos del cliente.*
* *Revisar, analizar y hacer recomendaciones sobre oportunidades de mejora en cada fase del ciclo de vida.*
* *Desarrollar y mantener el catálogo de servicios.*
* *Supervisar el rendimiento del servicio y proporcionar informes periódicos.*
* *Servicios de jubilación*

# Procesamiento de solicitudes de servicio e incidentes

*Esta sección valida los procesos admitidos para administrar la prestación de servicios. También se documentan las excepciones.*

## Solicitudes de servicio

### Solicitudes de trabajo (si corresponde) / Solicitudes de servicio estándar

*Solicitudes de trabajo según lo definido por Media Services o Telco.*

*Describa las solicitudes de servicio relacionadas con este servicio. Ejemplos de esto podrían ser actualizaciones de aplicaciones, parches del sistema operativo, cambios de arquitectura, consultas sobre el uso del servicio, configuración de listas de correo, etc.*

### Solicitudes de servicio no estándar / Solicitudes de trabajo ad-hoc

*Describa el trabajo único o de tiempo limitado que no esté documentado en el catálogo de servicios. Ejemplos de esto incluyen la instalación de un WAP en un salón de clases durante un trimestre y luego desinstalarlo allí. O restablezca el correo electrónico del rector pero no del estudiante. El objetivo de esto es informar al personal de ITS qué tipos de proveedores de servicios únicos pueden proporcionar para ayudar a establecer las expectativas de los clientes.*

*Describa cómo se procesará cada solicitud de servicio no estándar o solicitud de trabajo ad-hoc para que sea evaluada por el miembro del personal o el equipo de servicio más adecuado.*

## Solicitud de cambio de servicio

Las solicitudes de cambio de servicio se pueden enviar al *Servicio*Supervisor. El equipo de servicio revisará la solicitud para comprender la necesidad y la guiará a través del canal apropiado.

## Administracion de incidentes

### Procesamiento normal de incidentes

*A medida que este texto se convierta en estándar, consulte los procedimientos de escalado que se encuentran en el Catálogo de servicios internos para obtener más detalles sobre cómo se procesan y escalan los incidentes y las solicitudes de servicio.*

Los proveedores de servicios que apoyan este servicio darán prioridad a los incidentes de servicio entrantes como prioridad baja, media o alta, a menos que el incidente del servicio se ajuste a uno o más de los criterios enumerados a continuación.

Los proveedores de servicios que apoyan este servicio darán prioridad a las solicitudes de incidentes entrantes como un incidente urgente si cumple con alguno de los siguientes criterios:

* Número significativo de personas afectadas.
  + La estructura organizativa es un multiplicador del número de personas afectadas. Es decir, impacto significativo en la capacidad del director principal para realizar negocios universitarios.
* Porcentaje del total de tareas que las personas ya no pueden realizar.
* Plazos del Calendario académico y administrativo.
* Impacto significativo en la impartición de instrucción.
* Impacto significativo o duradero en el rendimiento académico de los estudiantes.
* Riesgo significativo para el cumplimiento de leyes, normas o políticas.

Cuando se abre un ticket de solicitud de TI para un cliente

* El Centro de soporte responderá al cliente y procesará todos los nuevos tickets de solicitud de TI dentro de las 8 horas hábiles.
* Para incidentes de baja prioridad, los proveedores de servicios acuerdan clasificar el Centro de soporte actualizando la nota técnica en el ticket cada *negociar / agregar el intervalo de tiempo*.
* Para incidentes de prioridad media, los proveedores de servicios acuerdan clasificar el Centro de soporte actualizando la nota técnica en el ticket cada *negociar / agregar el intervalo de tiempo*.
* Para los incidentes de alta prioridad, los proveedores de servicios aceptan clasificar el Centro de soporte actualizando la nota técnica en el ticket cada 8 horas hasta que se resuelvan.
* Para incidentes de prioridad urgente, los proveedores de servicios acuerdan clasificar el Centro de soporte actualizando la nota técnica en el ticket cada 2 horas hasta que se resuelva.

|  |  |
| --- | --- |
| Proveedor de servicio | Horas de operación |
| *Proveedor de servicios 1* | *Agregar HoO* |
| *Proveedor de servicios 2* | *Agregar HoO* |

### Manejo de incidentes mayores

*Evalúe si su servicio tiene alguna situación de IM. Si es así, complete esta sección. De lo contrario, indíquelo como tal y elimine el texto estándar.*

En estas circunstancias, comience el Manejo de incidentes mayores:

* *Circunstancia 1*
* *Circunstancia 2*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Equipo MIH** | **Información del contacto** | **Copia de seguridad de la información de contacto** |
| Jefe de tecnología | *Agregar nombre y teléfono* |  |
| Coordinador de incidentes mayores - 8x5 | Gobernante exaltado en SC 9-xxxx |  |
| Coordinador de incidentes mayores - Fuera de horario | Operaciones 9-xxxx |  |
| Experto en la materia de SC | *Agregar nombre y teléfono* |  |
| PMG Comm | Especialista en comunicación  o sc.update@ucsc.edu |  |

Se encuentra información adicional sobre los roles, responsabilidades y flujos de proceso del proceso de Manejo de Incidentes Mayores. *<<aquí>>.*

## Gestión de problemas

*Esta sección es un marcador de posición para el proceso de gestión de problemas. Si su servicio tiene una forma de tratar los problemas (causa raíz en lugar de incidentes), anótelo aquí.*

## Mantenimiento de servicio / Gestión de cambios

Todos los servicios y / o componentes relacionados requieren un mantenimiento programado regularmente ("Período de mantenimiento") para cumplir con los niveles de servicio establecidos. Estas actividades harán que los sistemas y / o aplicaciones no estén disponibles para la interacción normal del usuario en las siguientes ubicaciones y períodos de tiempo:*completar tiempos*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiempo** | **domingo** | **lunes** | **martes** | **miércoles** | **jueves** | **viernes** | **sábado** |
| **Empezar** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Fin** |  |  |  |  |  |  |  |

Los proveedores de servicios para este servicio siguen el proceso de notificación de cambios. Esto esta documentado[*http: // nombre*](http://name/)*.*

*Opcional:*

Los proveedores de servicios para este servicio se adhieren a una regla de "no cambio" durante el siguiente calendario académico:

* La semana previa y de las finales
* La primera semana del trimestre
* *Cite otros ejemplos sin cambios a los que se adhiere este servicio*

Cambios que el Gerente de Cambios y / o la Junta Asesora de Cambios y el *Nombre del Servicio*El equipo de servicio ha aprobado en función de la frecuencia y el riesgo que se denominan cambios preaprobados. Cambios preaprobados decididos para*Nombre del Servicio* están: *Enlace a la página del catálogo de servicios internos*

## Excepciones de servicio

Cualquier desviación de las políticas, procesos y estándares actuales se indica mediante las siguientes Excepciones de servicio: *(Inserte excepciones especiales relacionadas con las horas y fechas de cobertura; por lo general, el primer elemento es el único elemento de la lista)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Excepción** | **Parámetros** | **Cobertura** |
| *Vacaciones universitarias* | *N / A* | *Sin cobertura* |
| *Cierre del año fiscal* | *Último día hábil de mayo* | *Cobertura adicional, de 8:00 a. M. A 5:00 p. M., Hora del este de EE. UU.* |

# Reportando

Este Acuerdo es válido desde *fecha*. El Acuerdo debe revisarse como mínimo una vez por año fiscal; sin embargo, en lugar de una revisión durante cualquier período especificado, el Acuerdo actual permanecerá en vigor.

Servicios de TI es responsable de facilitar las revisiones periódicas de este documento. El contenido de este documento puede modificarse según sea necesario, siempre que se obtenga el acuerdo mutuo de las partes interesadas principales y se comunique a todas las partes afectadas. Los servicios de TI incorporarán todas las revisiones posteriores y obtendrán acuerdos / aprobaciones mutuas según sea necesario.

Las métricas monitoreadas internamente para este servicio se enumeran en la Sección 5. Se realizarán informes sobre estas métricas. *(diario, mensual, trimestral*) y accesible en la página web interna del servicio.

Este Acuerdo se publicará en la siguiente ubicación y estará disponible para todas las partes interesadas:

**Ubicación del documento:** Catálogo de servicios internos - *Nombre del Servicio* página de servicio