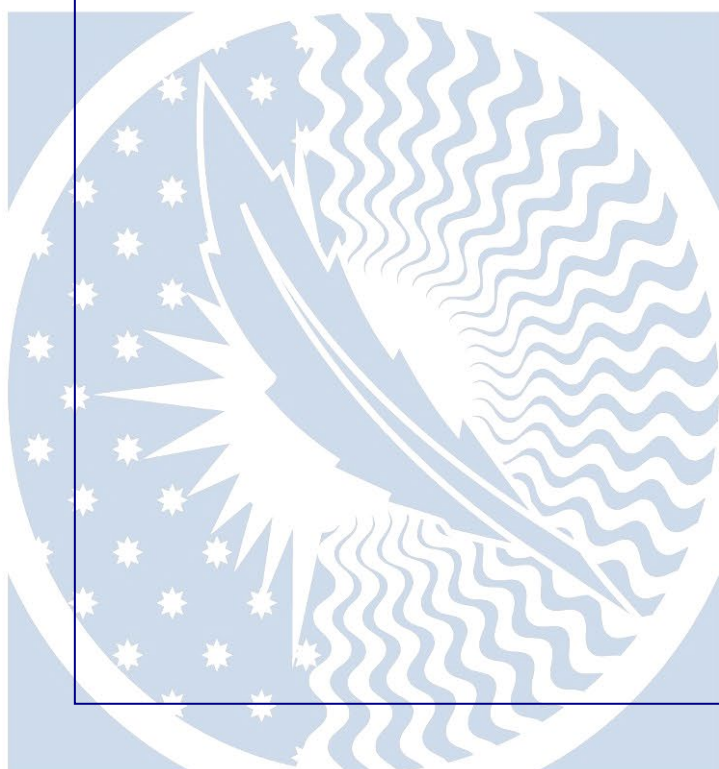


**Anexo Acuerdo de Nivel de Servicio. 12.2
Aula Virtual**

Gestión de Nivel de Servicio



Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Área de Tecnologías de la Información
[SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)]

1. Nombre del servicio.

Servicio de Aula Virtual

2. Definición y/o descripción del servicio.

La Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, cuenta con un servicio de Aula Virtual, que está integrada por la plataforma de docencia virtual, Blackboard Learn (LMS) y una serie de herramientas colaborativas, Blackboard Collaborate, que proporcionan un entorno para el desarrollo de actividad académica a través de Internet íntegramente o como apoyo a la docencia presencial.

La plataforma de Docencia Virtual incorpora actualmente las siguientes herramientas

- Herramientas de comunicación (foro, chat, correo electrónico...).
- Herramientas de evaluación.
- Herramientas de colaboración.
- Herramientas de gestión del alumno.
- Herramientas de contenidos.
- Herramientas de control de plagio (Safe Assign)
- Herramientas de videoconferencia (Blackboard Web Conferencing)
- Herramientas de enseñanza-aprendizaje basadas en la voz (Voice Authoring)
- Mobile Learn, conjunto de apps para dispositivos móviles Android, iOS, etc., desde las que se puede acceder al Aula Virtual.

El Servicio de Aula Virtual tiene como principal objetivo centralizar, atender y gestionar todas las peticiones de servicio que los usuarios realicen al Centro de Informática y Comunicaciones.

Este acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) define los términos y condiciones bajo las que el Centro de Informática y Comunicaciones (en adelante "CIC") proporciona el "Servicio de Aula Virtual" (en adelante "el Servicio") a la Comunidad Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, (en adelante "UPO").

El objetivo es proporcionar unas bases y marco de entrega de servicios de calidad que cumplan con los requerimientos de la UPO.

3. Soporte del servicio

3.1. Servicio estándar.

La utilización del Aula Virtual se realiza bajo la petición justificada al CIC de este servicio por parte de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, excepto los estudiantes.

Los servicios estándares que se ofrecen al PDI y al PAS son:

- Atender las peticiones de alta de espacios virtuales para la docencia, en lo que se refiere a las herramientas disponibles y los estudiantes con los privilegios de acceso correspondientes.
- En el Aula Virtual de la UPO se crearán, de oficio, todos los espacios virtuales correspondientes a:

- Estudios de Grado (Grados y Dobles Grados)
 - Estudios de Postgrado Oficial (Másteres Oficiales y Programas de Doctorado)
- En el Aula Virtual de la UPO se crearán, bajo petición expresa, los espacios virtuales correspondientes a:
 - Títulos Propios (Máster, Especialista Universitario, Título de Experto, Diploma de Especialización, etc.)
- Otros estudios:
 - Cursos de formación al PAS/PDI, promovidos desde el Área de Formación, Desarrollo Profesional PAS y Eficiencia Administrativa
 - Cursos de formación no reglada o cualquier iniciativa que, bajo petición justificada, y vinculada con la UPO, necesite del uso de un entorno virtual de aprendizaje para facilitar la formación.
- Atender las peticiones de modificaciones y/o baja de espacios virtuales, en cuanto al espacio virtual en sí mismo, y/o actualización de los usuarios que tienen privilegios de acceso al mismo.
- Mantener los espacios virtuales de aprendizaje, activos y accesibles durante la duración de la actividad formativa para la que se ha creado dicho espacio virtual.
- Realizar las actuaciones necesarias para mantener y crear espacios virtuales correspondientes a cada año académico.
- Atender todas las peticiones relacionadas con problemas de acceso al Aula Virtual y motivadas por: datos de acceso incorrecto, configuración de navegador no correcta, asignación de acceso de usuarios a un espacio virtual no correcta.
- Atender todas las consultas relacionadas con el uso de las herramientas propias del Aula Virtual.
- Atender las peticiones de informe de uso de la plataforma de docencia virtual por parte del profesor del espacio virtual correspondiente.
- Facilitar pequeños manuales de uso de cada una de las herramientas disponibles en el Aula Virtual y recomendaciones de uso.
- Mantener los espacios virtuales activos correspondiente a las asignaturas de Grado durante el año académico en vigor, desde comienzo de las clases en septiembre hasta la finalización de la convocatoria de exámenes de noviembre del año académico que finaliza.
- Mantener copia de los espacios virtuales no activos en el Aula Virtual durante al menos 2 años.

Los servicios estándares que se ofrecen a los Estudiantes son:

- Atender todas las peticiones relacionadas con problemas de acceso al Aula Virtual y motivadas por: datos de acceso incorrecto, configuración de navegador no correcta, asignación no correcta de acceso de usuarios a un espacio virtual.
- Atender todas las consultas relacionadas con el uso de las herramientas disponibles en el Aula Virtual.
- Atender las consultas relacionadas con el software utilizado por los profesores en el Aula Virtual y su compatibilidad con los distintos sistemas operativos, herramientas ofimáticas, visor de documentos pdf, vídeos ...

3.2. Servicio no estándar.

Los servicios no estándares que se ofrecen al PDI y al PAS son:

Carga, descarga y/o modificación del contenido del espacio virtual activo, es decir carpetas, archivos, enlaces de interés o cualquier información que el profesor haga disponible en el espacio virtual de aprendizaje.

Los servicios no estándares que se ofrecen al Estudiante son:

- Atender las consultas relacionadas con los contenidos y materiales que el profesor pone a disposición del estudiante.
- Atender las consultas sobre las instrucciones que el profesor facilita al estudiante para poder realizar la acción formativa con éxito.
- Atender las consultas sobre las normas establecidas por el profesor para evaluar la actividad formativa en el Aula Virtual.
- Atender las consultas sobre posibles problemas con la descarga de información que el profesor pone disponible al estudiante en el espacio virtual.

3.3. Disponibilidad del servicio.

La disponibilidad del servicio de acceso al Aula Virtual se entiende como el tiempo que la plataforma está accesible a los usuarios de la misma, tanto desde dentro como desde fuera de la red de la UPO. La disponibilidad del servicio de Aula Virtual será de un 95%.

Con motivo de actividades de mantenimiento, mejora, actualización de la plataforma, renovación de licencias y tareas de copias de seguridad, imprescindibles para el correcto funcionamiento del sistema, están previstas, al menos, las siguientes paradas programadas en el Aula Virtual:

- Durante las dos últimas semanas de julio se programarán un mínimo de dos días y un máximo de tres días de parada con los siguientes objetivos:
 - Completar las actividades de actualización de software siguiendo las indicaciones y recomendaciones del proveedor.
 - Crear los espacios virtuales de los estudios oficiales (Estudios de Grado y Postgrado) del curso académico siguiente.
- Entre el día 1 de noviembre y el 15 de diciembre, se programará un día de parada para realizar la renovación de la licencia del software de la plataforma.
- Todas las semanas, en la madrugada del domingo al lunes, se realizará una parada del servicio para realizar actuaciones de respaldo y mantenimiento de la base de datos.

Durante estas paradas el Aula Virtual no estará disponible.

Las paradas programadas deberán ser acordadas anualmente con los Vicerrectorados competentes en ordenación académica y tecnologías de la información.

Para otras actuaciones imprevistas de mantenimiento y actualización de la plataforma que se consideren imprescindibles, se podrán programar paradas a lo largo del año previo aviso a docentes y estudiantes.

Las fechas exactas de las paradas programadas se anunciarán con al menos quince días de antelación a través del correo electrónico (listas de distribución de correo electrónico de los Departamentos y listas de correo generales de Estudiantes de Grado y Postgrado), en las páginas web <https://www.upo.es/cic> y <https://www.upo.es/docencia-virtual>, y a través de los “Anuncios Institucionales” de la propia plataforma de Aula Virtual.

No se establece un valor de fiabilidad ni tiempo de respuesta para servicios no estándar.

4. Incidencias y peticiones de servicio

Las incidencias se catalogan y tramitan en función de la urgencia-impacto (menor peso) y el perfil de usuario (mayor peso). Tal y como se recoge en el Acuerdo de Nivel de Servicio del SGS (SLA_CIC_SGS.doc).

En el siguiente cuadro se detalla la matriz para catalogación para este servicio:

Estado del servicio	Urgencia	Impacto
Fallo General. Imposibilidad de acceder al servicio.	Alta. Servicios de gran demanda.	Alto. Impacto considerable en la organización. Elevado número de usuarios afectados.
Imposibilidad de acceso por parte de un grupo de usuarios a un espacio virtual determinado.	Media. Servicios con una demanda moderada.	Medio. Impacto significativo para un grupo reducido de usuarios.
Imposibilidad de acceso al servicio por parte de un usuario	Baja. Servicios con escaso uso.	Bajo.

5. Gestión de Cambios.

5.1. Cambio estándar: definición y tratamiento

Todo cambio en cualquier CI del Servicio de Aula Virtual (altas/bajas de espacios virtuales, etc.) que no afecte de forma directa al funcionamiento del servicio y que no implique un cambio en la tecnología utilizada.

No será necesario realizar gestión de cambios para este tipo de cambios.

5.2. Cambio no estándar: definición y tratamiento

Todo cambio en cualquier CI del Servicio de Aula Virtual (actualización, mejora) que afecte de forma directa al funcionamiento del servicio o que implique un cambio en la tecnología utilizada.

Tiene que gestionarse mediante la gestión de cambios.