



**MARÍA DEL CARMEN PASTOR ÁLVAREZ, SECRETARIA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA, POR MEDIO DEL
PRESENTE ESCRITO**

CERTIFICO:

Que el Consejo de Gobierno aprobó, en su sesión de 16 de diciembre de 2016, la Adhesión al Servicio de consulta de datos académicos ofrecidos a través del Nodo de Interoperabilidad del Sistema Universitario Español (NISUE) a organismos del sector público, cuya documentación se adjunta.

Se advierte, de acuerdo con el art. 19.5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que el Acta del citado Consejo de Gobierno está pendiente de aprobación.

Y para que así conste, a los efectos que sean oportunos, expido el presente certificado en Cartagena el día 16 de diciembre de dos mil dieciséis.



Acuerdo de Adhesión y Nivel de Servicio

REDIRIS – UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

SERVICIO DE CONSULTA DE DATOS ACADÉMICOS OFRECIDO A TRAVÉS DEL NODO DE INTEROPERABILIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO ESPAÑOL (NISUE) A ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO

Índice

1. CONDICIONES GENERALES	2
1.1. OBJETO	2
1.2. ALCANCE	2
1.3. FUNCIONES DE REDIRIS.....	2
1.4. FUNCIONES DE LAS UNIVERSIDADES	3
1.5. CONTACTOS DE REFERENCIA	4
2. PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SERVICIO	6
3. NIVELES DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTUACIONES DE SOPORTE A ORGANISMOS.....	7
3.1. DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES DE SOPORTE DE NISUE	7
3.1.1. NOTIFICACIONES ANTE PARADAS PLANIFICADAS POR MANTENIMIENTO	8
3.1.2. ESCALADO DE PETICIONES	8
3.2. DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES DE SOPORTE DE LA UNIVERSIDAD X.....	8
3.2.1. NOTIFICACIONES ANTE PARADAS PLANIFICADAS POR MANTENIMIENTO	8
3.2.2. ESCALADO DE PETICIONES	8
4. INICIO Y DURACIÓN DEL ACUERDO	9

1. Condiciones generales

1.1. Objeto

El objeto del presente documento es regular el acuerdo de adhesión y de nivel de servicio que se establece entre REDIRIS y las UNIVERSIDADES asociadas a *CRUE Universidades Españolas* (CRUE, en adelante) para la prestación del Servicio de Consulta de Datos Académicos a través del Nodo de Interoperabilidad del Sistema Universitario Español (NISUE).

Esto se produce en el marco del Convenio entre CRUE y el MINHAP (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas), firmado en agosto de 2016, para la prestación mutua de soluciones de administración electrónica y en el de la colaboración habitual entre CRUE y RedIRIS plasmada en la Comisión Mixta CRUE-RedIRIS y a través de otras actuaciones.

1.2. Alcance

- (i) El Servicio de Consulta de Datos Académicos del NISUE.
- (ii) El alcance de este documento abarca un conjunto de servicios electrónicos y telemáticos de consulta de datos que RedIRIS, como socio de CRUE, pone a disposición del conjunto de organismos de la Administración Pública, a través del NISUE y su conexión con la plataforma de intermediación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP).

1.3. Funciones de RedIRIS

RedIRIS, como prestador del Servicio de Consulta de Datos Académicos del NISUE a los organismos del Sector Público asume las siguientes funciones:

- (i) Poner a disposición de los organismos de la Administración Pública que lo soliciten el Servicio de Consulta de Datos Académicos del NISUE.
- (ii) Disponer de entornos de prueba de la integración de los servicios con objeto de garantizar la correcta operación de éstos con carácter previo a su puesta a disposición de los usuarios finales.
- (iii) Respetar las especificaciones, condiciones técnicas y nivel de servicio ofrecidos a los organismos cesionarios.
- (iv) Habilitar los mecanismos para ofrecer el soporte necesario a los equipos de integración y desarrollo del MINHAP y de las Universidades para la integración de sus sistemas con el servicio.

- (v) Disponer de los recursos necesarios para atender y resolver las consultas e incidencias derivadas del uso del servicio.
- (vi) Proporcionar los elementos de auditabilidad de las operaciones realizadas que permitan certificar el no repudio de las transacciones.
- (vii) Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger debidamente la información y los servicios ofrecidos.
- (viii) No almacenar, en ningún caso, los datos académicos cedidos por las Universidades como respuesta a una petición.
- (ix) Garantizar la escalabilidad, robustez, disponibilidad, integridad y confidencialidad de todos los datos relacionados con la prestación de este Servicio.
- (x) Gestionar las autorizaciones de acceso a datos académicos de los organismos del Sector Público.
- (xi) Comunicar a las Universidades cualquier evento o incidencia relevante para el servicio, entre los que se incluyen los accesos concedidos a nuevos organismos cesionarios y procedimientos.

1.4. Funciones de las Universidades

Cada Universidad, como Cedente de Datos del Servicio de Consulta de Datos del NISUE a los organismos del Sector Público, asume las siguientes funciones:

- (i) Realizar las labores de conectividad y despliegue pertinentes para que se encuentre disponible el acceso a cada uno de los siguientes servicios de datos a los organismos de la Administración Pública que lo soliciten.
 - SVDMATUNIVWS01: Consulta de Datos de Matrícula Universitaria
- (ii) Cumplir con los requerimientos técnicos establecidos para el Servicio de Consulta de Datos del NISUE.
- (iii) Contactar e Informar a RedIRIS de actuaciones planificadas que puedan (o no) implicar pérdida de servicio en alguno de los entornos donde se ofrecen los servicios (Producción y Pre-Producción) indicando el nivel de impacto, tiempo estimado de resolución, y aquella información relevante en la prestación del servicio.
- (iv) Disponer de entornos de prueba de la integración de los servicios con objeto de garantizar la correcta operación de éstos con carácter previo a su puesta a disposición de los usuarios finales.

- (v) Respetar las especificaciones y condiciones técnicas y nivel de servicio.
- (vi) Habilitar los mecanismos para ofrecer el soporte necesario a los equipos de integración y desarrollo de RedIRIS y otros organismos, si fuera necesario, para la integración de sus aplicaciones con el servicio.
- (vii) Disponer de los recursos necesarios para atender y resolver las consultas e incidencias derivadas del uso del servicio.
- (viii) Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger debidamente la información y los servicios ofrecidos.
- (ix) Garantizar la escalabilidad, robustez, disponibilidad, integridad y confidencialidad de todos los datos relacionados con la prestación de este Servicio.

1.5. Contactos de Referencia

La resolución de incidencias, consultas técnicas y otras necesidades relacionadas con la utilización del/de los servicios, así como las de carácter administrativo relativas al Servicio se ofrecerá a través de los siguientes contactos de referencia.

SERVICIO	Servicio de Consulta de Datos Académicos
Oferente del servicio a las AAPP	RedIRIS
Responsable Técnico y Administrativo del Servicio	<p>RedIRIS Buzón (método preferido): nisue@rediris.es</p> <p>También se podrá contactar vía telefónica en el número 947 25 65 81.</p> <p>Habrá atención telefónica de primer nivel de 8AM a 8PM ininterrumpidamente excepto festivos nacionales y festivos en Castilla y León.</p> <p>Los festivos en Castilla y León el horario será de 8-16h.</p>

SERVICIO	Servicio de Datos de Matrícula Universitaria
Cedente de los Datos	Universidad Politécnica de Cartagena
Responsable Técnico del Servicio	<p><u>Incidencias:</u> Teléfono: 900000000 (Indicar Rango horario de XX a XX horas) Buzón: xxx@uni.es</p> <p><u>Soporte a la implantación y pruebas de servicios web:</u> Servicio de Informática. Teléfono: Tlf – 900000000 (en horario de oficina) Buzón: xxx@uni.es</p> <p>Nombre y apellidos</p>
Responsable Administrativo	<p>Otros asuntos Administrativos: Nombre y apellidos Puesto</p> <p>Teléfono: 900000000 (en horario de oficina) Buzón: xxx@uni.es</p>

2. Procedimiento de acceso al servicio

El procedimiento de acceso al Servicio de Consulta de Datos Académicos implica la coordinación del Organismo Cesionario, el CAID (Centro de Atención a Integradores y Desarrolladores) del MINHAP, RedIRIS y las Universidades. Para ello se seguirán los siguientes pasos.

1. Envío, por parte del Organismo Cesionario de la Solicitud de alta/modificación de acceso al CAID del MINHAP, indicando en la misma:
 - a. Procedimiento para el que se solicitan los datos académicos, con especificación de su duración (indefinida o limitada, en este último caso se indicará la fecha de finalización).
 - b. Norma y artículo en el que se exige acreditar los datos académicos.
 - c. Formulario en el que se recaba el consentimiento si no está reflejado en la norma indicada.
 - d. Descripción del procedimiento
2. El CAID realiza una revisión formal, validando la información suministrada por los organismos cesionarios. El tiempo máximo para reenviar la solicitud no excederá de un día laborable.
 - a. En caso de ser correcta, los envía al punto administrativo, operado por RedIRIS, para la generación del código de procedimiento autorizado.
 - b. En caso de no contener todos los elementos requeridos, se comunicará al organismo Cesionario para su subsanación.
3. RedIRIS gestionará la generación de un código de procedimiento autorizado y registrará en su BBDD dicho código junto al procedimiento y norma asociados.
4. RedIRIS comunicará al CAID del MINHAP la resolución de dicha solicitud.
5. El CAID registrará en su BBDD dicho código junto al procedimiento y norma asociados.
6. El CAID comunica al Organismo Cesionario la resolución de RedIRIS, indicando el código necesario a incluir en cada petición de información tramitada.
7. RedIRIS comunica a CRUE el nuevo Organismo Cesionario y procedimientos para los cuáles se ha habilitado la consulta de datos académicos.

3. Niveles De Disponibilidad De Los Servicios Y Actuaciones De Soporte A Organismos

El horario de cobertura de los servicios contemplados en el presente apartado será:

NISUE, operado por RedIRIS:

- Servicio disponible 24x7
- Gestión de incidencias: Horario laboral de Red.es.

Universidad X:

- Servicio disponible 24x7
- Incidencias graves y leves: Horas laborables de lunes a viernes de 9,00 a 15:00 h. (Incluye horario de verano)

3.1. Descripción de actuaciones de soporte de NISUE

Las funciones de soporte administrativo y tecnológico de NISUE serán desempeñadas por RedIRIS, como socio de CRUE. Sus principales funciones son las siguientes:

- Recepción y gestión de solicitudes de alta/modificación de acceso al servicio enviadas por el CAID de MINHAP.
- Recepción de solicitudes de soporte a través de todos los canales de entrada establecidos
 - Por Email a la dirección nisue@rediris.es, método preferido
 - Por teléfono a través del número 947256581
- Registro y Clasificación de incidencias y peticiones en función de su tipología y asignación de prioridades
- Evaluación, investigación y diagnóstico de las incidencias y peticiones
- Escalado funcional a los diferentes niveles de soporte.
- Escalado jerárquico, de manera que los diferentes niveles de responsabilidad de las organizaciones implicadas posean visibilidad de los casos más relevantes y puedan tomar las acciones necesarias para minimizar el impacto de dichas incidencias
- Realizar el seguimiento de las incidencias y peticiones a lo largo de todo su ciclo de vida, hasta su cierre y verificación, manteniendo a los usuarios informados respecto del estado y el grado de progreso de sus incidencias/peticiones
- Administración de la lista nisue-adm@listserv.rediris.es, de la que formarán parte los técnicos responsables de los servicios desplegados por cada una de las universidades participantes.
- Generar informes de gestión:

- Llamadas o peticiones recibidas, atendidas y abandonadas
- Incidencias y peticiones cerradas y abiertas
- Alcance de los niveles de servicio

3.1.1. Notificaciones ante paradas planificadas por mantenimiento

- RedIRIS notificará a través de la lista nisue-adm@listserv.rediris.es cualquier parada planificada.
- Se avisará con al menos 12h de antelación dando una ventana de tiempo para la recuperación del servicio tras la parada.

3.1.2. Escalado de peticiones

- RedIRIS escalará al MINHAP las incidencias o notificaciones recibidas de las Universidades, si no está dentro de su ámbito la resolución de las mismas.
- RedIRIS escalará a las Universidades las incidencias recibidas desde el MINHAP, si el problema se produce dentro del ámbito de las propias Universidades.

3.2. Descripción de actuaciones de soporte de la Universidad X

Las funciones de soporte de la Universidad son equivalentes a las definidas para NISUE.

- Por teléfono a través del número 900000000
- Por Email a la dirección nisue@xxxx.es
- La universidad deberá mantener una dirección suscrita a la lista nisue-adm@listserv.rediris.es, con la/s persona/s responsables del servicio para recibir notificaciones por parte de RedIRIS

3.2.1. Notificaciones ante paradas planificadas por mantenimiento

- La universidad deberá notificar a RedIRIS cualquier parada planificada de su servicio.

3.2.2. Escalado de peticiones

- La universidad notificará las incidencias que detecte en el servicio porque le lleguen de terceros a RedIRIS a través del buzón nisue@rediris.es

4. Inicio y duración del acuerdo

El presente acuerdo tendrá una duración de un año prorrogables automáticamente, salvo acuerdo en contra de las partes y entra en vigor a la firma del presente documento.

El presente Acuerdo entra en vigor a la firma del presente documento.

XX, en dd mm de 2016

Datos del firmante por parte de RedIRIS	Datos del firmante por parte de la Universidad X