



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Gerencia

PROTOCOLO DE ACTUACIONES ANTE INTERRUPCIONES DE SERVICIOS TIC CRÍTICOS

PREMISAS

La Gerencia reconoce el trabajo realizado por el Servicio de Informática y la Unidad Técnica en este último año y medio para estabilizar los servicios TIC, por los cuales las incidencias han disminuido considerablemente.

Y dispone que:

- Aprobará Las inversiones en infraestructura y soporte técnico externo que sean necesarias para aumentar la estabilidad de los servicios, siempre que sean asumibles.
- Deben definirse planes de contingencia para el caso de producirse interrupciones de los servicios TIC considerados como críticos para la Universidad tanto dentro como fuera de la jornada laboral, sábados y festivos. Y que dichas incidencias deben ser atendidas por técnicos del Servicio de Informática y, si fuera necesario, se escalarían a las empresas responsables de los mantenimientos de los sistemas afectados.



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Gerencia

PLAN DE CONTINGENCIA ANTE INCIDENCIAS MASIVAS DE SERVICIOS TIC

Franjas horarias

A: De 8h a 15h (y 9h a 14h en horario reducido), días laborales según establece el calendario oficial de la Universidad, excluidos los días de solapamiento de turnos de vacaciones de Navidad y Semana Santa.

B: De 15h a 22h (y 15h a 20h en horario reducido), días laborales según establece el calendario oficial de la Universidad, incluidos los días de solapamiento de turnos de vacaciones de Navidad y Semana Santa.

C: De 9h a 19h, sábados y festivos, según el calendario oficial de la Universidad.

Servicios críticos para los cuales se debe establecer plan de contingencia

Para la franja horaria A: Todos los prestados por el Servicio de Informática

Para la franja horaria B y C:

- Correo-e (servidores SMTP, POP, IMAP y webmail)
- Página Web institucional (<http://www.ujaen.es>). Excluidos por tanto los servidores web autorizados.
- Campus Virtual.
- Automatrícula y Selectividad en sus períodos correspondientes.
- Y todos aquellos servicios e infraestructura necesaria para que dichos servicios están operativos.

Se considera interrupción de estos servicios, si el servicio deja de estar operativo para la totalidad de los usuarios del mismo de una manera no planificada (todo el PDI, PAS o Estudiantes), y no el caso de que el servicio falle a un usuario individual o una minoría.

Responsables de los servicios críticos

Para la franja horaria A: Todo el personal técnico (salvo permisos o bajas) se encontrará en las instalaciones de la Universidad y realizará las actuaciones pertinentes dentro de su ámbito de acción para intentar diagnosticar y restablecer el servicio.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Gerencia

Para la franja horaria B: El personal encargado del mantenimiento de las aulas en turno de tarde (salvo permisos o bajas) se encontrará en las instalaciones de la Universidad y realizará las actuaciones pertinentes dentro de su ámbito de acción para intentar restablecer el servicio. El resto del personal del Servicio que se encuentre fuera de su horario de trabajo y que tenga responsabilidad en los servicios críticos interrumpidos realizará las actuaciones pertinentes para intentar diagnosticar y restablecer el servicio ya sea por control remoto, telefónicamente o desplazándose a las dependencias de la Universidad. Según el protocolo de actuación establecido para cada servicio.

Para la franja horaria C: El personal del Servicio que tenga responsabilidad en los servicios críticos interrumpidos realizará las actuaciones pertinentes para intentar diagnosticar y restablecer el servicio ya sea por control remoto, telefónicamente o desplazándose a las dependencias de la Universidad. Según el protocolo de actuación establecido para cada servicio.

Emisión de avisos de interrupción de servicio crítico

Siempre que sea posible se establecerán alarmas automáticas que ante la interrupción de un servicio crítico se enviará por correo-e y SMS a quién determine el protocolo de actuación de dicho servicio, durante todas las franjas horarias.

También podrán emitir avisos a quién determine el protocolo de actuación de cada servicio las siguientes personas: Rector, Gerente, Vicerrector TIC, Jefa del Servicio de Informática y Jefes de Unidad.

Recepción de aviso de interrupción de servicio crítico

Para la recepción de los avisos la Universidad proporcionará un teléfono móvil corporativo a los técnicos correspondientes, que tendrán operativo durante la franja horaria A, B y C.

En caso de renunciar al uso de ese móvil corporativo, el técnico proporcionará un número de teléfono móvil donde poder localizarlo.

En aquellos casos que se estime necesario, se dotará a los técnicos correspondientes de los recursos materiales necesarios (portátil, modem-usb, etc.), para garantizar la conectividad remota a los sistemas.

En cualquier caso, es necesario poner de manifiesto no se está solicitando una guardia de localización cierta, por lo que el personal podrá realizar su vida normal en todo momento; incluso si eso supone no poder ser localizado.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Gerencia

La atención de las incidencias en sábados y festivos tendrá carácter voluntario, por lo que no podrán derivarse consecuencias de ningún tipo para aquellas personas que no quieran prestar el servicio demandado.

Actuaciones y modo de resolución de la incidencia

Una vez que el técnico/s correspondiente/s tenga constancia de la incidencia y haya/n sido autorizada/s su intervención/es por el Vicerrector y/o Jefa de Servicio, se conectará/n en remoto a las instalaciones de la Universidad o se desplazará/n a las mismas para intentar diagnosticar y restablecer el servicio.

En caso de que al técnico no le sea posible conectarse o desplazarse a la Universidad será comunicado a la Jefa del Servicio y/o Responsable de Unidad correspondiente, según el protocolo de actuación de cada servicio.

Si la incidencia lo requiere, el protocolo de actuación de cada servicio determinará si debe contactar con otro técnico del Servicio o con la empresa externa responsable del mantenimiento de la infraestructura afectada para que proceda a su diagnóstico y resolución.

Para ello, se estudiará ampliar los contratos de mantenimiento afectados al horario 8x7 (9h-18h).

Informe de actuaciones

Una vez finalizadas las actuaciones, el/los técnico/s que ha/n actuado informará/n a su Jefe de Unidad y Jefe del Servicio si ha sido posible restablecer la operatividad del servicio.

Posteriormente, ya en horario laboral, cumplimentará el informe correspondiente de la incidencia, según el formato establecido por el Servicio y en el que recogerá, al menos, si ha sido posible restablecer la operatividad del servicio, tiempo dedicado, resumen de actuaciones técnicas y cómo ha recibido la notificación de la incidencia.

Compensación y/o remuneración de los técnicos

Las actuaciones ante interrupciones de servicio en franja horaria B, se remunerarán con 100 euros a cada uno de los técnicos, independientemente del tiempo que se le haya dedicado a la incidencia.



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Gerencia

Las actuaciones ante incidencias en franja horaria C, se remunerarán con 200 euros a cada uno de los técnicos que haya actuado, independientemente del tiempo que se le haya dedicado a la incidencia.

Todas las actuaciones deberán contar con autorización previa, tanto en la actuación en sí como en el número de técnicos necesarios, para que les sea de aplicación las compensaciones establecidas en este documento.

Jaén, octubre 2012



Armando Moreno Castro
Gerente

Josefa González Rubia
Presidenta de la Junta de Personal PAS