

Servicio de Informática	 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Instrucción Técnica	
		Doc. IT-SINF-01	

INSTRUCCIÓN TÉCNICA

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN TÉCNICA	
Código:	IT.PC04.13.SINF.01
Denominación:	Procedimiento ante interrupciones de servicios TIC críticos
Nombre de la/s persona/s que la propone (si procede):	Jefa del Servicio.
Nombre de la persona/s que la redacta/n:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad.
Objetivo:	<p>Definir el procedimiento de actuación en el Servicio de Informática en caso de producirse la interrupción de uno de los servicios TIC establecidos como críticos por la Universidad, según lo establecido en el “Protocolo de actuaciones ante interrupciones de servicios TIC críticos”, firmado por la Gerencia y la Junta de personal en octubre de 2012.</p> <p>Los servicios TIC críticos son, según dicho acuerdo, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo-e (servidores SMTP, POP, IMAP y webmail) • Página Web institucional (http://www.ujaen.es). Excluidos por tanto los servidores web autorizados. • Campus Virtual/Universidad Virtual • Automatrícula y Selectividad en sus períodos correspondientes. • Y todos aquellos servicios e infraestructura necesaria para que dichos servicios están operativos. Por ejemplo, servicio de identidad, servicio de almacenamiento en red y RIUJA <p>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.</p>
Descripción:	<p>DEFINICIONES:</p> <p>Se determinan las siguientes Franjas horarias:</p> <p>A: De 8:00h a 15:00h (de 9h a 14h en horario reducido), días laborales según establece el calendario oficial de la Universidad.</p> <p>B: De 15:00h a 22h (de 15h a 20h en horario reducido), días laborales según establece el calendario oficial de la Universidad,</p> <p>C: De 9h a 19h, sábados, festivos, no laborables y vacaciones según el calendario oficial de la Universidad.</p> <p>Se determina el siguiente procedimiento para la franja horaria A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detección. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Siempre que sea posible, se activarán alarmas automáticas que ante la interrupción de un servicio crítico se enviarán por correo-e y SMS a los responsables de los correspondientes servicios y a quién ellos determinen. 1.2. Cualquier técnico que detecte una incidencia se lo trasladará al responsable, que la analizará y comunicará a la OAU, si procede, vía teléfono y la aplicación de gestión de incidencias e indicará el mensaje a transmitir a los usuarios que se dirijan a la Oficina. 2. Diagnóstico y resolución. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. El responsable del servicio implicado realizará un primer diagnóstico y asignará, si procede, a los técnicos que atenderán la incidencia. 2.2. Los técnicos a los que se les asigne la incidencia realizarán las actuaciones correspondientes para continuar con el diagnóstico, determinar las soluciones que podrían resolverla y ejecutarlas. 2.3. Si la incidencia afectara a otros servicios, contactarán con los responsables correspondientes. 2.4. Si los técnicos determinan que es necesaria la intervención de los servicios técnicos externos,

Servicio de Informática	 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Instrucción Técnica	
		Doc. IT-SINF-01	

	<p>actuarán según lo estipulado en los correspondientes contratos de mantenimiento.</p> <p>2.5. Si los técnicos determinan que las actuaciones caen fuera de su ámbito de acción, lo escalarán al responsable del servicio, que actuará en consecuencia.</p> <p>2.6. Si los técnicos determinan la conveniencia de enviar un comunicado a todos los usuarios del servicio, lo propondrán al responsable del servicio, que lo escalará, según proceda.</p> <p>2.7. Si el servicio no se ha restablecido en una hora, se comunicará a la Jefa del Servicio.</p> <p>3. Cierre e informe.</p> <p>3.1. Si el servicio ha quedado interrumpido más de una hora, el responsable del servicio y los técnicos que hayan intervenido, realizarán un informe según el "Formulario de incidencia técnica no programada" y se lo remitirá a la Jefa de Servicio.</p> <p>3.2. En ese caso, la Jefa del Servicio lo anotará en el registro del <i>Programa de mantenimiento preventivo del SINF</i>, correspondiente al proceso PC4.11. Mantenimiento preventivo</p> <p>Se determina el siguiente procedimiento para la franja horaria B y C:</p> <p>1. Detección.</p> <p>1.1. Siempre que sea posible, se activarán alarmas automáticas que ante la interrupción de un servicio crítico se enviarán por correo-e y SMS a los responsables de los correspondientes servicios y a quién ellos determinen.</p> <p>1.2. Cuando la Jefa del Servicio o Vicerrector TIC tengan conocimiento de la interrupción de un servicio crítico, lo comunicarán a los responsables de cada servicio en el orden indicado. Lo comunicación se realizará vía teléfono, correo-e y/o SMS.</p> <p>1.3. Cuando los responsables de los servicios detecten la interrupción de un servicio crítico, lo comunicarán a la Jefa del Servicio o Vicerrector TIC por teléfono y solicitará el VºBº para proceder al diagnóstico y resolución.</p> <p>2. Diagnóstico y resolución</p> <p>2.1. El responsable o técnico asignado que esté disponible y en su ámbito de acción, realizará las actuaciones correspondientes (en remoto o insitu) para diagnosticar la causa de la incidencia, determinar las soluciones que podrían resolverla y ejecutarlas.</p> <p>2.2. Si el técnico determina que tienen que intervenir los servicios técnicos externos, actuará según lo estipulado en los correspondientes contratos de mantenimiento.</p> <p>2.3. Si el técnico determina que las actuaciones se escapan a su ámbito de acción o necesitase la intervención de más técnicos, lo escalará al responsable del servicio, que informará a la Jefa del Servicio o Vicerrector TIC, quienes autorizarán o denegarán la intervención.</p> <p>3. Cierre e informe.</p> <p>3.1. Una vez restablecido el servicio, se comunicará al responsable y éste lo trasladará a la Jefa del Servicio o Vicerrector TIC.</p> <p>3.2. Posteriormente, en horario laboral:</p> <p>3.2.1. El responsable del servicio y los técnicos que hayan intervenido, realizarán un informe según el "Formulario de incidencia técnica no programada". El informe se remitirá a la Jefa de Servicio.</p> <p>3.2.2. El responsable del servicio afectado, cumplimentará el formulario que el Servicio de Personal determine (por ejemplo un Anexo II), y se remitirá a la Jefa del Servicio.</p> <p>3.2.3. La Jefa del Servicio remitirá los informes correspondientes al Servicio de Personal para que procedan a la remuneración correspondiente de los técnicos que hayan resuelto la interrupción.</p> <p>3.2.4. La Jefa del Servicio lo anotará en el registro del <i>Programa de mantenimiento preventivo del SINF</i>, correspondiente al proceso PC4.11. Mantenimiento preventivo</p>
--	---

Servicio de Informática	 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Instrucción Técnica	
		Doc. IT-SINF-01	

ANEXO. Lista de responsables de servicios TIC críticos

- ✓ Correo-e: Manuel Aranda, Antonio Rabadán
- ✓ Página Web institucional: Manuel Aranda, Antonio Rabadán
- ✓ Campus Virtual/Universidad Virtual: Juan Antonio López, Antonio Escabias
- ✓ Matrícula: Francisco José Dávila, Alejandro Alva
- ✓ Selectividad: Juan Antonio Lucena, Ignacio Casañas
- ✓ SIDUJA (incluye IdP y LDAP): Juan Ramón Moral, Antonio Escabias
- ✓ Servicio de conexión a la red cableada: Manuel Aranda, Manuel Torres
- ✓ Sistema de seguridad perimetral e interno: Manuel Aranda, Antonio Rabadán
- ✓ Servicio de almacenamiento en red: Julián García, Manuel Cano
- ✓ Sistema DNS: Manuel Aranda, Manuel Torres
- ✓ Sistema balanceador hardware de servicios TIC críticos: Manuel Aranda, Antonio Rabadán.
- ✓ Sistema balanceador software de servicios TIC críticos: Alejandro Alva, Francisco José Dávila
- ✓ Bases de datos corporativas: Francisco José Garrido, Francisco José Dávila

Historial de cambios:

Código edición:	Fecha:	Descripción:
1.0	26/09/2013	Aprobación primera versión (en reunión SINF del 26/09/2013)

Elaborado,

Revisado,

Fdo.: Jefes de Unidad

Fdo.: Adelaida Cabrero Bueno.
Jefa del Servicio de Informática