



UNIVERSIDAD DE JAÉN

*Unidad Técnica*

*Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus*

## INSTRUCCIÓN TÉCNICA.

Criterios de actuaciones en las distintas SALAS DE SERVIDORES instaladas en la UJA.

**Referencia: IT-SOMVI-027.**

**Edición: 00**

**Fecha: Octubre 2012.**

Índice:

- 1.- Objeto.
- 2.- Clientes/Alcance.
- 3.- Implicación y responsabilidades.
- 4.- Descripción de los trabajos.
- 5.- Emplazamientos.
- 6.- Observaciones y otras.

### **1. OBJETO**

Instrucción Técnica sobre el desarrollo de las actuaciones que se deriven por anomalías en las instalaciones, bajo control del Servicio de Mantenimiento, en las dependencias que alojan servidores de red y que actualmente independientes del CPD, corresponden a Departamentos o Grupos de Investigación de esta Universidad. Esta IT., se contempla teniendo en cuenta la situación actual y los medios con que los usuarios han implantado estos equipos, por lo que cualquier alternativa que pueda derivarse o representar cambios en estas salas y en las instalaciones de las mismas, debe ser analizada con los interesados, igualmente en sentido contrario, atendiendo a la solicitud de implantaciones que rige en la Normativa y que deberán de utilizar.

### **2. CLIENTES / ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación para el personal de Unidad Técnica (Servicio de Mantenimiento), que tienen asignado estos cometidos y ayudará a clarificar la actuación concreta en este tipo de instalación. De igual forma, se da traslado al servicio de vigilancia, por lo que les afecta en su actividad diaria.

Las comunicaciones de incidencias pueden llegar por:

- 1) A solicitud de los propios responsables y usuarios de estos equipamientos, ante cualquier anomalía que observen en los funcionamientos.
- 2) Con la detección por parte del servicio de vigilancia de cualquier anomalía en la misma, durante las rondas habituales que efectúan en el interior de los edificios. Si así lo valoran, será de aplicación la I.T. 010, sobre tratamiento de incidencias durante los periodos de vigilancia.
- 3) Dentro de las revisiones periódicas preventivas que efectúa el Servicio.



## UNIVERSIDAD DE JAÉN

*Unidad Técnica*

*Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus*

### **3. IMPLICACIONES Y RESPONSABILIDADES**

Corresponde a la Jefatura del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones y a los gestores de las relaciones de necesidades de mantenimiento, la recepción y análisis de las solicitudes que surjan del punto anterior, así como informar a los usuarios respectivos, de las alertas que arrojen las instalaciones. Es conveniente tener presente esta Instrucción, antes de proceder a la materialización de trabajos.

En situaciones concretas y señaladas, se dará traslado a los responsables y usuarios de este equipamiento de las actuaciones, para que tengan constancia, por si las mismas afectaran a las condiciones de funcionamiento de los equipamientos.

La materialización, seguimiento y cumplimiento de la Instrucción, será efectuada por el Jefe de Servicio, T.G.M., del Servicio, Jefes de Negociados del mismo y Encargado de Mantenimiento asignado a estas tareas.

### **4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Como se indica en el punto 2, de esta I.T., cuando tenga entrada la comunicación de cualquier anomalía en la citada instalación, por cualquier de las vías indicadas u aquellas otras que puedan activarse, antes de acometer una actuación, se deben tener en cuenta algunas aclaraciones, entre las cuales, indicamos las siguientes:

#### **A) Entrada del parte de mantenimiento durante la jornada de trabajo del Servicio.** (por cualquiera de los conductos indicados en el punto 2).

##### **Recepción y análisis de la solicitud por los gestores del mantenimiento del Servicio.**

- 1) Aclaración de la competencia o no a nuestro Servicio, de la correspondiente resolución del mismo. Consulta al Jefe de Servicio o TGM, si no ha sido resuelta convenientemente.
- 2) Comunicación y localización de los responsables/usuarios de estos equipos, para dar traslado de la incidencia y la toma de medida que estimen, teniendo en cuenta las condiciones a observar en estas instalaciones.
- 3) Si el carácter de lo demandado es de urgencia, se dará traslado con la misma premura y se localizará al encargado o personal de mantenimiento de oficio correspondiente, para que proceda a la resolución, si ello es posible.
- 4) Si la solicitud no es de la tipología reseñada en el punto anterior, se procederá a la tramitación habitual y recogida en nuestro proceso de mantenimiento correctivo.
- 5) Si la resolución ha sido satisfactoria, se emitirá informe en el mismo parte de trabajo, el cual se trasladará a los interesados, para conocimiento.



## UNIVERSIDAD DE JAÉN

### *Unidad Técnica*

#### *Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus*

- 6) En caso contrario, se analizará el grado de afectación, máxime si es de forma relevante y que pueda precisar autorización del Vicerrector, con traslado e información a los correspondientes responsables y usuarios, para la continuidad de las tareas.
- 7) Análisis con los responsables de estos equipamientos y la cabida o no en nuestras previsiones de la citada actuación. Puede ser objeto de partida económica concreta y con cargo a determinada aplicación.
- 8) Toma de decisión por los afectados en cuanto a la materialización de las actuaciones. Compromiso en plazo de las mismas, previo análisis por Jefe de Servicio y resto de personal implicado.
- 9) Tras estudio y antes del traslado a empresa colaboradora externa (si así se considera), comunicación y conformidad de los responsables y usuarios afectados, con propuesta de los/as intervinientes si procede.
- 10) Valoración de la oportunidad de materialización de la actuación, si la misma puede afectar a las actividades programadas por los usuarios y que puedan manifestar la conveniencia de paralizar. Esperar conformidad de inicio.
- 11) Les serán de aplicaciones las I.T., en vigor en el Servicio, como pueden ser las IT 09, sobre prioridades en la actuación y la IT 022, criterios de actuación en mantenimientos correctivos y aquellas otras que tengan cabida.

#### **B) Entrada de aviso de incidencia por llamada del servicio de vigilancia, en horarios no laborables.**

La entrada de estos avisos por esta vía, deben ser tratados en base a lo que se recoge en la I.T.010 del Servicio, como ya se indicaba en el punto 2 de este documento. Dado la tipología del material que se guarda en estos equipos, es aconsejable dar traslado de esa información de incidencia a la persona designada por el Servicio de Mantenimiento (Encargado de equipo 683.75.0092). De igual forma, se hará uso de los teléfonos o cauces de comunicación, que los propios interesados puedan tener colocados en las dependencias de esos equipamientos, si así se le indica, una vez valore la necesidad la persona localizada de Mantenimiento.

Se tendrán en cuenta por el Servicio de Mantenimiento, los rangos y parámetros de funcionamientos aconsejables para este tipo de instalaciones, recomendaciones de fabricantes, criterios experimentados, observaciones aportadas, etc.), además:

- 1) Ya que, estas entradas de alarma, no se dan en horarios laborables del receptor/es, se analizará el carácter de urgencia o no de la misma. Si hubiese personal del Servicio de mantenimiento, por cualquier circunstancia en el Campus, se trasladará a los mismos la anomalía y en contacto con ellos, se



## UNIVERSIDAD DE JAÉN

### Unidad Técnica

#### *Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus*

determinará la necesidad de la presencia necesaria o no de más recursos, para la subsanación.

- 2) En caso de no darse la situación anterior, se prevé una primera intervención por parte del servicio de vigilancia, con la presencia de este personal en las instalaciones objeto de esta IT., bajo las indicaciones del receptor de mantenimiento si así lo estima, analizarán la situación; si la valoración que se hace de la misma conlleva y aconseja un desplazamiento para intervenir presencialmente con las implicaciones de recursos necesarios y disponibles, así se efectuará.
- 3) Con posterioridad se aplicaran los puntos correspondientes del apartado a).

#### **C) Por detección durante las actuaciones preventivas del Servicio.**

En este apartado, se dará comunicación por parte del personal que detecte la situación, con traslado a su encargado, para que este analice y valore la necesidad, aplicando lo indicado en el apartado a) de este punto, así como cualquier otra IT., que le pueda ser de aplicación.

Se realizará visita diaria a estas instalaciones, al menos para observar el funcionamiento puntual de los equipos, incluido los de climatización. Quedará registro de la misma y con las observaciones que corresponda en caso de que así sea. En caso de detección de anomalía, se aplicará lo contemplado en esta Instrucción.

#### **5. EMPLAZAMIENTOS.**

Las dependencias con este tipo de equipamientos y de las cuales existe coordinación con los Departamentos o Grupos de Investigación, son los siguientes (independiente del CPD del SI):

- Edificio A3-370.- Grupo de investigación de D. Carlos Martínez Bazán, departamento de Ingeniería Mecánica y Minera.
- Edificio A3-370.- Departamento de Física Aplicada. D. Joaquín Tovar Pescador.
- Edificio A3-185.- Departamento de Informática. Dirección.
- Edificio A3-185.- Servicio de Informática. Jefatura Servicio.
- Edificio B3-105.- Departamento Física, Química y Analítica. D. Manuel Fernández Gómez.
- Edificio B3-105.- Departamento Física, Química y Analítica. D. Juan J. López González.
- Edificio C6-208.- Pendiente de terminar instalación. D. Gabino Almonacid Puche.



## UNIVERSIDAD DE JAÉN

Unidad Técnica

Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus

### OBSERVACIONES:

*Quedaran excluidas de esta I.T., aquellas intervenciones que por carácter de:*

1. - **Seguridad:** Serán atendidas y sin esperar a tomar decisión, todas aquellas actuaciones, cuya no realización puedan suponer algún tipo de riesgo para los trabajadores o usuarios de la Universidad así como para los bienes materiales de la misma.

2.- **Interrupción de una actividad en funcionamiento:** De igual forma, aquellas incidencias que se produzcan durante el desarrollo de cualquier actividad ya iniciada y represente una interrupción o anulación de la misma.

3.- **Número de afectados:** Aquellas actuaciones que puedan representar un perjuicio, para un número elevado de personas y teniendo presente los dos puntos anteriores.

*Para considerar en estas actuaciones:*

A) *Informar de las incidencias a los correspondientes responsables de estos equipos.*

*Al ser una prestación de relativo vinculo con los interesados, se dará traslado a los mismos, de la incidencia detectada, la tipología de la misma, la actuación realizada, así como análisis y medidas adoptadas. Esta se realizará por responsables del Servicio de Mantenimiento, que conozcan la situación.*

B) *Actualización de los contacto de los distintos Departamentos o Grupos, así como de los canales de comunicación con los mismos, sms, teléfonos, etc., indicarán la persona/as asignada, de forma que cuando las intervenciones que se puedan presentar incluidos horarios no presenciales, fines de semana, festivos, nocturnos, etc., sean ellos, los que entren en la valoración de la necesidad o no de atender presencialmente la situación derivada. Sería también aplicable en aquellos avisos que puedan derivarse, por la detección de posibles anomalías y no señaladas en esta IT., por parte del Servicio de Vigilancia y que consideren de gravedad y urgencia.*

Jaén, octubre de 2012.