

U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A



SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

REQUISITOS GENERALES POLÍTICA DE CONTINGENCIAS

Dirección General de Infraestructuras y Espacios
Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética

Título	Requisitos Generales del SGS		
Entregable	Política de Contingencias		
Nombre del Fichero	DOC_IMEE_PoliticaContingencias.doc		
Autor	Dirección IMEE		
Versión/Edición	01/01	Fecha Versión	18/03/2014
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	18/03/2014

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Comisión de Garantía Interna de Calidad		IMEE
Personal IMEE		IMEE
Ignacio Contreras Rubio	Director General	DGIE

1. Política de Contingencias.

Las interrupciones de los servicios prestados a la Comunidad Universitaria de la UPO cuya consecuencia sea que toda las infraestructuras queden en situación no operativa en un largo periodo de tiempo (más de un día) o provocando la destrucción de los sistemas de procesado de la información, son pocos frecuentes en la actualidad.

Sin embargo, es necesario que la Universidad esté preparada convenientemente para afrontar tal situación si se diera, ya que atenta directamente con la confianza y continuidad de la prestación de los servicios.

Los planes de continuidad y contingencia son vitales para que las organizaciones (y en particular la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla) estén protegidas ante los eventos negativos que puedan suceder, con la posibilidad de poner en peligro hasta su existencia.

La Ley 47/2007 está vigente desde el 01/01/2008 y recoge la trasposición de la Directiva Europea de Basilea II y en concreto la MIFID (Markets in Financial Instruments Directive) que establece para ciertas entidades la necesidad de contar con Planes de Contingencias que garantice la continuidad del negocio. En su artículo 70-ter, punto 2 se especifica “**b) Adoptar medidas adecuadas para garantizar, en caso de incidencias, la continuidad y regularidad en la prestación de sus servicios. Deberán contar, especialmente, con mecanismos de control y salvaguarda de sus sistemas y con planes de contingencia ante daños o catástrofes.**”

Conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, de 18 de diciembre de 2013, por el que se aprueba el Modelo de Gestión y Organización Administrativa-UPO, como concreción de la estructura y determinación del modelo de gestión administrativa y de Recursos Humanos para una actividad eficiente y sostenible de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, la **Política de Contingencias** de los servicios prestado desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE), para el logro de la Mejora del Servicio que presta a la Comunidad Universitaria y la consecución de los mejores resultados en relación a todos los grupos de interés, se basa en los siguientes principios:

1.- Aprobar un Plan de Contingencias y Continuidad de los servicios acorde a donde se especifique:

- Cuáles son los datos esenciales.
- Cuáles son las funciones esenciales.
- Cual es tiempo máximo que se puede interrumpir sin que afecte drásticamente a la calidad de los servicios.
- Establecer procedimientos rutinarios que protejan contra la pérdida de datos esenciales.
- Detectar, sistematizar y priorizar (según probabilidad de ocurrencia x gravedad de las consecuencias) los diferentes riesgos operativos.
- Establecer de forma clara protocolos de actuación en el caso que se presenten dichos riesgos.

2.- El Plan de Contingencia deberá tener un único responsable dependiente del área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética encargado de controlar las actualizaciones permanentes y coordinar las pruebas del mismo.

3.- Cada apartado del Plan de Contingencia, deberá tener asignado un responsable de su generación y actualización, que deberá tener informado al responsable del Plan de Contingencia de todas las actuaciones de cambios, eliminación o nuevas operatorias relacionadas con el equipamiento y su procesamiento.

4.- El área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética deberá disponer de equipamiento alternativo ubicado en otros edificios del campus de la Universidad diferente al principal, a una distancia que permita superar la contingencia por destrucción de equipos principales. Esta solución podrá ser soportada por suministradores externos.

5.- Todo sistema en producción deberá tener documentadas las actuaciones para la recuperación del servicio ante cualquier tipo de emergencia. Este apartado es fundamental antes de poner el servicio en producción.

6.- El Plan de Contingencia deberá tener en cuenta:

- 6.1. Evaluación y declaración de la contingencia.
- 6.2. Notificación a las personas que corresponda.
- 6.3. Tiempo de recuperación del servicio.
- 6.4. Acciones de emergencias a realizar por todos los responsables de las distintas áreas implicadas, contemplando los posibles cambios a realizar.
- 6.5. Recuperación de los sistemas y redes de comunicación al punto anterior al del siniestro.
- 6.6. Actuaciones manuales de procedimientos automáticos para restaurar los servicios afectados.

7.- El Plan de Contingencia deberá contener un directorio de personal clave para iniciar y ejecutar las acciones de recuperación.

El directorio deberá incluir:

- 7.1. Lista jerarquizada de contactos.
- 7.2. Teléfonos y direcciones, primarios y secundarios.
- 7.3. Teléfonos de contactos de suministradores y empresas de mantenimiento de los servicios.

8.- El responsable del plan de Contingencia deberá requerir al menos una vez cada año, a cada responsables de los capítulos del Plan de Contingencia, su revisión y su actualización.

9.- El responsable del plan de Contingencia notificará sobre los procedimientos de emergencias a todo el personal y de los distintos responsables de las acciones a realizar.

10.- El responsable del plan de Contingencia preparará al menos una vez al año una batería de pruebas del Plan de Contingencia completo.

11.- Una vez concluido el proceso de pruebas se emitirá un informe con los resultados. Los resultados se elevarán a la dirección de la Universidad.

12.- Poner los medios humanos y técnicos para llevarlo a cabo, contando con un plan de formación asociado para la correcta puesta en marcha de los protocolos de actuación.