

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 DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD

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

Título	Requisitos Generales del SGS		
Entregable	Política de Disponibilidad y Continuidad		
Nombre del Fichero	DOC_IMEE_PolíticaDisponibilidadContinuidad.doc		
Autor	Dirección IMEE		
Versión/Edición	01/01	Fecha Versión	21/04/2014
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad	Fecha Aprobación	21/04/2014

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

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

0. Política de Disponibilidad y Continuidad.

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 Disponibilidad y Continuidad** 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.

1. Antecedentes.

Las interrupciones de los servicios prestados a la Comunidad Universitaria de la UPO desde Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética cuya consecuencia sea que toda las infraestructuras e instalaciones 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 muy 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 de IMEE.

Los procesos de gestión de Disponibilidad y Continuidad se utilizan para optimizar la capacidad de la Infraestructuras e instalaciones, los servicios y la organización da soporte para entregar con un coste efectivo y un sostenido nivel de Disponibilidad, que asegura a la Universidad la satisfacción de sus objetivos estratégicos.

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 informáticos y con planes de contingencia ante daños o catástrofes.”*

2. Medidas de control para el Plan de Disponibilidad y Continuidad.

1.- Determinar los requisitos de disponibilidad para los servicios de infraestructuras, instalaciones y eficiencia energética nuevos o mejorados y formular el criterio de diseño de disponibilidad y recuperación para la infraestructura de IMEE. (Se especificará en los Planes de Gestión de los servicios de infraestructuras e instalaciones). Los Planes del Servicio deberán estar al tanto de la implantación de los procesos de Gestión de Disponibilidad y los métodos y técnicas asociadas.

2.- Determinar las funciones vitales de la organización y el impacto que surge del fallo de componentes de infraestructuras e instalaciones. Definir los objetivos de Disponibilidad, Fiabilidad y Sostenibilidad para los componentes de infraestructuras e instalaciones que soportan los servicios para permitir que éstos se documenten y acuerden con SLA.

3.- Establecer medidas e informes de Disponibilidad, Fiabilidad y Sostenibilidad que reflejen las perspectivas de los objetivos a conseguir, el usuario final y la organización de soporte de los servicios de infraestructuras e

instalaciones. Monitorizar y analizar las tendencias de la Disponibilidad, Fiabilidad y Sostenibilidad de los componentes. (Conseguir centralizar estas medidas).

4.- Revisar los servicios de infraestructuras e instalaciones y la disponibilidad de los componentes e identificar niveles inaceptables. Investigación de las razones subyacentes de disponibilidad inaceptable.

5.- Producción y mantenimiento de un Plan de Disponibilidad y Continuidad que priorice y programe las mejoras de disponibilidad de los servicios de infraestructuras e instalaciones.

6.- Asegurar los procesos de Gestión de Disponibilidad, que sus actividades, técnicas y métodos asociados sean regularmente revisados y auditados, y todos estos, a su vez, destinados a continuas mejoras, para los servicios de infraestructuras e instalaciones.

7.- Determinar los requerimientos de Disponibilidad y recuperación del criterio de diseño a ser aplicado a un nuevo o heredado diseño de Infraestructura.

8.- Asegurar que los niveles de Disponibilidad requerida son gastos económicamente justificados. Mantenerse al tanto de los avances de las tecnologías como medio de mejora de los servicios de infraestructuras e instalaciones.

9.- Definir los objetivos de la Disponibilidad requerida para los servicios de infraestructuras e instalaciones y sus componentes, como la base de un acuerdo SLA.

10.- Establecer las medidas que reflejan la Universidad, el usuario y los requerimientos del soporte a los servicios de infraestructuras e instalaciones.

11.- Monitorización de la Disponibilidad de los servicios de infraestructuras e instalaciones logrados según objetivos y asegurar que las caídas son redirigidas correctamente.

12.- Producción y mantenimiento del Plan de Disponibilidad, que prioriza y planifica las mejoras de la Disponibilidad de los servicios de infraestructuras e instalaciones.