



**ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA  
ENERGÉTICA**

**Procedimiento 406-P09-02**

**Gestión de la disponibilidad y continuidad (SGS)**

**Consolidado el 14-11-2019  
por PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS**

**Validado el 08-01-2020  
Por HINOJOSA LIZANA, MARIA DE LOS ANGELES**

**Generado por: PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS  
en fecha: 09/01/2020 11:49**

## Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

## Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-09-T01: Definir, mantener y revisar la política de disponibilidad y continuidad de los servicios
- 2) Operacional: 406-09-T02: Realizar la gestión de riesgos de los servicios gestionados por el área

## Introducción

Con el proceso de gestión de la disponibilidad y continuidad de los servicios gestionados desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, es responsable de ofrecer unos niveles de disponibilidad y continuidad adecuados a las necesidades de los requerimiento de las instalaciones y/o infraestructuras de la Universidad y unos niveles de funcionamiento acordados tras una contingencia o denegación del servicio.

## Objeto y Alcance

Proceso responsable de ofrecer unos niveles de disponibilidad y continuidad adecuados a las necesidades de los usuarios de la UPO y unos niveles de funcionamiento acordados tras una contingencia o denegación del servicio.

Empieza: A partir de los requerimientos acordados en los SLA.

Incluye: Planificación y diseño y la monitorización de la efectividad de las recomendaciones para el alcance de la disponibilidad y continuidad acordada, a través del servicio de control de las instalaciones con power Studio SCADA.

Termina: Medición e informes. Revisión de los indicadores de medidas.

## Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.
- SGIEE: Sistema de Gestión de la energía.
- IMEE: Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.
- Proveedor del servicio: Organización/área que gestiona y proporciona uno o varios servicios a la comunidad universitaria.
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Acuerdo documentado entre el proveedor de servicios de infraestructuras (IMEE) y los usuarios/clientes (comunidad universitaria)

- CSU-mantenimiento: Centro de Servicios de mantenimiento a Usuarios (en nuestro caso externalizado pero centralizado en la dependencias del área de IMEE). Punto centralizado de recogida de todas las solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos desde el área de IMEE.
- Solicitud/Petición de servicio: Solicitud de información, consulta, de acceso a un servicio o un cambio previamente aprobado.
- Incidencia: Interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de la configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.
- Problema: Causa raíz de una o más incidencias.
- Cambio: Acción específica y planificada que alterará o tendrá un efecto sobre los servicios o las infraestructuras de las instalaciones de la UPO. En general, cualquier adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos de la configuración (CI).
- CI: Elemento de la configuración. Cualquier elemento relacionado de las instalaciones e infraestructuras de la UPO. Los CI deben tener documentado las relaciones con los demás CI.

## Normativa y documentación referenciada

- UNE-EN ISO:50001, requisitos de un sistema de gestión de la energía.
- UNE ISO:20000, requisitos de un sistema de gestión del servicio.
- UNE 216501, Auditorias energéticas.
- Plan Estratégico de la UPO.
- Políticas de gestión del servicio:  
(<https://www.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>).
- La Política y Objetivos de Calidad.
- Carta de Servicios de IMEE.
- Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO.

## Información para otras Autoridades de gestión

No aplica

## Requisitos

No aplica

## Obligaciones

No aplica

## Desarrollo del procedimiento

- 1) La Dirección de IMEE (Director, Responsable de Proyectos y Servicios y Responsable de Planificación y Relaciones con Suministradores ) junto con la Dirección de la UPO (DG/Vicerrectorado y Gerencia), definirán las políticas de disponibilidad de los servicios. Así mismo definirán una política de contingencias.
- 2) En esta fase del proceso, se establecen relaciones con los procesos de gestión que nos dan información y control de la disponibilidad y continuidad de los servicios en torno a los incidentes, problemas, capacidad y seguridad.  
Se visualizan a través de la plataforma de Power Studio Scada.  
Se envían correos con el estado de disponibilidad a los responsables de los servicios de IMEE.
- 3) En esta fase se realiza la evaluación, análisis y gestión del riesgo asociados a los servicios de IMEE.  
Es importante contar con herramientas y metodologías para el análisis y gestión del riesgo.  
(Se utilizará la plataforma MARCO).
- 4) Se procede a petición de proyectos y nuevos servicios o servicios modificados a establecer los requisitos de disponibilidad en los SLAS correspondientes.  
Estos requisitos son implementados en la plataforma de Power Studio Scada para su seguimiento.
- 5) Esta fase se inicia con la definición del Plan de Disponibilidad y continuidad de los servicios de IMEE.
- 6) Implantación de medidas de disponibilidad/continuidad y contramedidas justificadas. (definir calendario de pruebas y mejoras de disponibilidad).
- 7) Se producen incidentes de continuidad/disponibilidad.  
Protocolo de actuación desde la gestión de incidentes graves y problemas graves.  
Se basa en la gestión de incidentes de contingencias.
- 8) Se ejecutan informes de disponibilidad para la dirección, con el cumplimiento de los indicadores del proceso.

## **Documentación y modelos**

La documentación de los protocolos de disponibilidad y continuidad de los servicios están en conocimiento de terceros (empresas de mantenimiento y empresas de seguridad de la UPO).

La documentación de las revisiones periódicas están en el archivo del área de IMEE. (cumplimiento legal).

## **Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)**

- 1) política de disponibilidad
- 2) Procedimiento ante alarmas
- 3) Política de contingencias

## **Flujograma (se adjunta en anexo al documento)**

5165201911141154.pdf

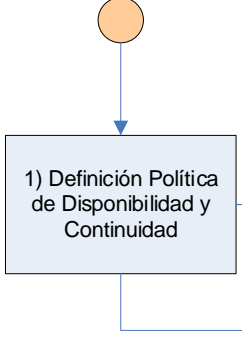
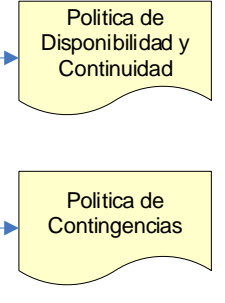
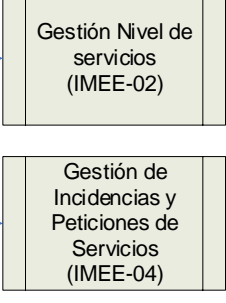
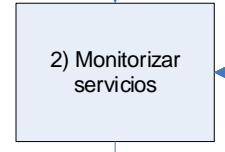
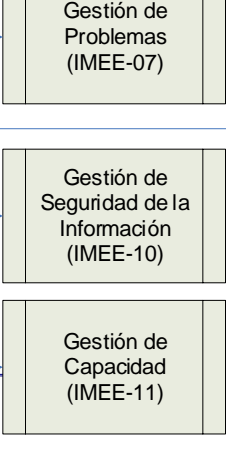

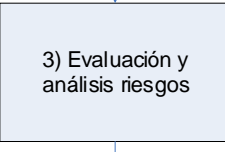

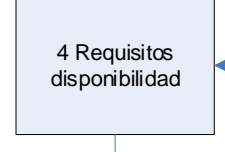
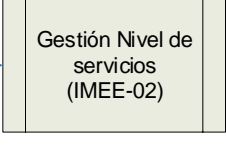

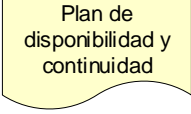
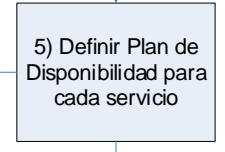
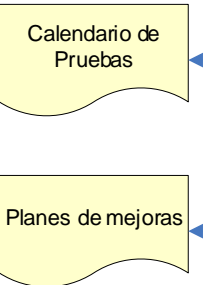
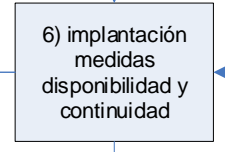
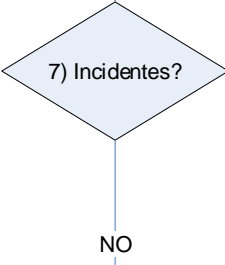
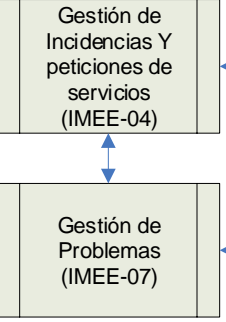

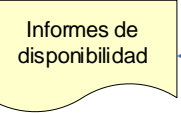
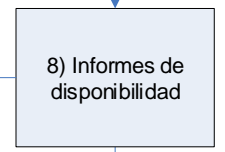
## Indicadores asociados

1) IND\_IMEE-10\_01: Porcentaje de Cuadros eléctricos que están etiquetados con la información de los esquemas unifilares por edificios

## **ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN**

**- Flujograma**

406-P09: CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD SERVICIOS

Dirección IMEE	Jefes de Gestión y Técnicos de IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
 <p>1) Definición Política de Disponibilidad y Continuidad</p>					<p>1) La Dirección de IMEE (Director, Responsable de Proyectos y Servicios y Responsable de Planificación y Relaciones con Suministradores ) junto con la Dirección de la UPO (DG/Vicerrectorado y Gerencia), definirán las políticas de disponibilidad de los servicios. Así mismo definirán una política de contingencias.</p>	<p>- Política de disponibilidad y continuidad. - Política de contingencias.</p>
	 <p>2) Monitorizar servicios</p>				<p>2) En esta fase del proceso, se establecen relaciones con los procesos de gestión que nos dan información de la disponibilidad y continuidad de los servicios en torno a los incidentes, problemas, capacidad y seguridad. Se visualizan y controlan desde la plataforma de Power Studio Scada. Se envían correos con el estado de disponibilidad a los responsables de los servicios de IMEE.</p>	<p>- incidentes de disponibilidad - Power estudio.</p>
	 <p>3) Evaluación y análisis riesgos</p>				<p>3) En esta fase se realiza la evaluación, análisis y gestión del riesgo asociados a los servicios de IMEE. Es importante contar con herramientas y metodologías para el análisis y gestión del riesgo. (Se utilizará la plataforma MARCO).</p>	<p>- BD RIESGOS con MARCO</p>
	 <p>4) Requisitos disponibilidad</p>				<p>4) Se procede a petición de proyectos y nuevos servicios o servicios modificados a establecer los requisitos de disponibilidad en los SLAS correspondientes. Estos requisitos son implementados en la plataforma de Power Studio Scada para su seguimiento.</p>	<p>- requisitos de disponibilidad</p>
	 <p>5) Definir Plan de Disponibilidad para cada servicio</p>				<p>5) Esta fase se inicia con la definición del Plan de Disponibilidad y continuidad de los servicios de IMEE.</p>	<p>- Plan de Disponibilidad y continuidad</p>
	 <p>6) Implantación medidas disponibilidad y continuidad</p>				<p>6) Implantación de medidas de disponibilidad/continuidad y contramedidas justificadas. (definir calendario de pruebas y mejoras de disponibilidad).</p>	
	 <p>7) Incidentes?</p>				<p>7) Se producen incidentes de continuidad/disponibilidad. Protocolo de actuación desde la gestión de incidentes graves y problemas graves. Se basa en la gestión de incidentes de contingencias.</p>	<p>- Incidentes de continuidad - Problemas de continuidad</p>
	 <p>8) Informes de disponibilidad</p>				<p>8) Se ejecutan informes de disponibilidad para la dirección, con el cumplimiento de los indicadores del proceso.</p>	<p>- Informes de disponibilidad proceso</p>