

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE CORTES DE RED

UNIDAD RESPONSABLE: DECANATO. FCDyC

### 1. Objetivo

Este protocolo se crea con la finalidad de definir los pasos a seguir en el caso de que se produzcan cortes de red en el acceso a servicios y herramientas de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FCDyC). El documento ha sido elaborado con cuatro objetivos concretos:

1. Minimizar los efectos que un corte de red pueda tener en el desarrollo de la actividad docente, particularmente en actividades que se llevan a cabo a través del Campus Virtual de la Universidad de Extremadura, tales como entrega de tareas por los estudiantes o publicación de documentos por los profesores.
2. Establecer las pautas a seguir para comunicar a los usuarios de los servicios informáticos las causas de los cortes e interrupciones del servicio, con el objeto de informar sobre las características del problema.
3. Reducir los efectos que un corte de red pueda tener en las actividades de gestión del Centro, principalmente en todos los relacionados con la gestión académica (matrícula, expedición de títulos, firma de actas, etc.)
4. Disponer de un mecanismo de actuación uniforme, para que sea aplicado siempre del mismo modo, independientemente de las personas que estén al frente de los órganos de gobierno de la Facultad o de la Unidad de Servicios Informáticos.

### 2. Aplicación

Este protocolo se aplicará siempre que se produzca algún tipo de interrupción en la red informática de acceso a los servicios de la Facultad o de la Universidad.

### 3. Actividades

1. **Cortes programados.** Siempre que esté previsto algún corte de red por cualquier actividad justificada relacionada con el mantenimiento informático, bien por acciones de los servicios centrales, bien por acciones de la Unidad de Servicios Informáticos de la Facultad, se enviará un mensaje a las listas de distribución de estudiantes, PAS y PDI para alertar sobre dicha actividad.

En dicho mensaje se indicará la causa del corte de red, el alcance, la fecha y hora en la que está previsto, los servicios afectados, la duración estimada y la fecha y hora de reanudación del servicio.

2. **Cortes no programados.** En el caso de cortes no programados, debidos a problemas imprevistos, como caída de servidores, cortes de fibra, virus informáticos y causas similares, la Unidad de Servicios Informáticos de la Facultad analizará las causas del problema para determinar si es de origen interno o es de origen externo.

- 2.1. **Incidencias de origen interno.** En el caso de incidencias de origen interno, la Unidad de Servicios Informáticos llevará a cabo dos actuaciones:
  - a) La resolución de la incidencia;
  - b) El envío de un mensaje a los usuarios (alumnos, PAS y PDI) en el que se comunique la causa de la incidencia, el alcance y la fecha y hora de reanudación del servicio.
  
- 2.2. **Incidencias de origen externo.** En el caso de incidencias de origen externo, la Unidad de Servicios Informáticos llevará a cabo cuatro actuaciones:
  - c) La identificación del tipo específico de incidencia (de infraestructura física o de acceso y configuración de servicios).
  - d) La comunicación con la oficina o unidad responsable con el fin de confirmar el alcance del problema. La comunicación se realizará de acuerdo a lo establecido en el *Protocolo de definición de canales de comunicación para la coordinación con los servicios centrales de informática de la UEx*.
  - e) El envío de un BATUSI con la descripción detallada de la incidencia de modo que la unidad responsable pueda iniciar su resolución.
  - f) Una vez resuelto el problema se enviará un mensaje a los usuarios (alumnos, PAS y PDI) en el que se comunique la causa de la incidencia, el alcance y la fecha y hora de reanudación del servicio.
  
3. **Cortes de acceso al Campus Virtual.** Siempre que se produzcan cortes de acceso al Campus Virtual el Decano o Vicedecano en quien delegue llevará a cabo dos actuaciones
  - a) Comunicará la incidencia a los responsables de la Unidad de Servicios Informáticos de la Facultad, con el fin de que se lleven a cabo los pasos indicados en el apartado anterior.
  - b) Enviará un mensaje general a las listas de distribución de alumnos y PDI con el objeto de alertar de la incidencia. Siempre que sea posible, se incluirá en el texto del mensaje información esencial sobre la incidencia (causa del corte de acceso, fecha y hora en la que se ha producido, servicios afectados, y duración estimada del problema). Asimismo, recomendará a los profesores implicados que, tras la reanudación del servicio, faciliten a los alumnos la entrega de aquellas tareas que debieran haber sido enviadas durante su interrupción.
  
4. **Comunicación de incidencias por los usuarios.** Siempre que un usuario del sistema (alumnos, PAS o PDI) detecte un problema de acceso a recursos en red (página web, servidores de la Facultad, Campus Virtual o cualquier otro recurso) lo comunicará a los órganos competentes a través de SITASI, describiendo de forma detallada las características del problema.

