 Parc Científic de Barcelona <small>UNIVERSITAT DE BARCELONA</small>	ÀREA / SERVEI / UNITAT	TÍTOL	VERSIÓ	PÀG.
	SERVEI D'INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS (SIT)	PROTOCOL DE NOTIFICACIONS SIT	01	1 / 3

PROTOCOL DE NOTIFICACIONS INFORMÀTIQUES (SIT) A LA COMUNITAT PCB

OBJECTE

El comunicar als usuaris, de manera efectiva, tot allò que pot afectar al seu dia a dia quan fa ús dels serveis SIT del PCB és crucial per mantenir la confiança i minimitzar l'impacte negatiu que pot suposar el no conèixer què està passant.

Aquest protocol té per objectiu establir el procés que es farà servir per notificar a la Comunitat PCB afectacions que es produeixin en els diferents serveis informàtics que ofereix el PCB, mitjançant el seu departament de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions (SIT).

Els serveis SIT del PCB que formen part d'aquest protocol són:

- Servei de veu i dades.
- Servei WIFI.
- Servei de telefonia.

PROTOCOL

Què es notifica

Es faran notificacions per comunicar qualsevol afectació que es pugui produir en el funcionament dels serveis SIT, estigui o no planificat, en base als criteris establerts. Segons això, es notificaran:

- **Actuacions:** tasques planificades de manteniment (manteniment preventiu, actualitzacions, millores de seguretat, etc.) que impliquin el no poder fer ús dels serveis SIT durant un període de temps. A efectes de notificacions, es considera que totes les actuacions són crítiques.
- **Incidències:** qualsevol esdeveniment inesperat que interromp o redueix la qualitat d'un servei SIT, sempre i quan es consideri que té una afectació per a la Comunitat PCB i amb una durada de resolució esperada superior als 15 minuts. Això pot incloure des de problemes de xarxa, fallades de hardware o software, fins a errors de ciberseguretat.
- **Avaries:** enteses com un tipus d'incidència. Es refereix específicament a fallades que requereixen una intervenció tècnica per ser resoltes.

Tipus d'afectacions


Les afectacions SIT, en el PCB, es classifiquen tenint en compte l'impacte i la prioritat de resolució. Segons això, es defineixen:

- **Crítiques:** afecten serveis essencials per a tota la Comunitat PCB i requereixen atenció immediata (prioritat ALTA).
- **Moderades:** impacten parcialment els serveis o a una part no rellevant de la comunitat PCB (inferior al 50% dels usuaris) i no requereixen d'una intervenció immediata (prioritat MITJA).
- **Menors:** problemes que no afecten significativament el servei o afecten una petita part de la Comunitat PCB de forma directa (prioritat BAIXA).

Canals de recepció d'incidències i avaries

Una incidència pot ser detectada directament des del Departament SIT, a través dels seus procediments de monitoratge dels sistemes, o pot ser detectada pels usuaris de la Comunitat PCB.

El canal de comunicació del PCB per les incidències detectades per la Comunitat PCB és la [Plataforma de peticions SIT](#) del PCB. En cas que es consideri que es tracta d'una incidència o avaria crítica, es podrà comunicar mitjançant el telèfon a través de la recepció corresponent.

 Parc Científic de Barcelona UNIVERSITAT DE BARCELONA	ÀREA / SERVEI / UNITAT	TÍTOL	VERSIÓ	PÀG.
	SERVEI D'INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS (SIT)	PROTOCOL DE NOTIFICACIONS SIT	01	2 / 3

Quan es notifica

Tenint en compte el que s'ha enumerat anteriorment, es mostra una taula amb l'esquema de notifikacions:

Tipus d'afectació	Crítica	Moderada	Menor
Actuació	NOTIFICAR	NOTIFICAR	NOTIFICAR
Incidència	NOTIFICAR	NOTIFICAR	N/A
Avaria	NOTIFICAR	NOTIFICAR	N/A

Com es notifica


Les notifikacions sempre es faran via **correu electrònic** i arribaran a totes les persones que hagin informat del seu correu electrònic al PCB en el moment en que es donen d'alta com a usuaris PCB.

El PCB notificarà:

- **Avis d'actuacions:** Amb una antelació suficient, per tal de que la Comunitat PCB pugui prendre les mesures que consideri adients en funció de la valoració que en faci de l'impacte de la mateixa. **Totes les actuacions seran comunicades, independentment de que es consideri que pot tenir poc impacte en temps de disponibilitat del servei.** No es comunicarà la finalització de l'actuació.
- **Detecció d'incidències i avaries:** En el moment en que s'hagi avaluat i classificat el tipus d'incidència (impacte i gravetat) s'enviarà la notifikació corresponent informant de la mateixa.
- **Actualitzacions regulars d'incidències i avaries:** en cas de que la resolució de la incidència superi el temps estimat de durada, s'enviaran actualitzacions periòdiques fins que es resolgui la incidència.
- **Resolució d'incidències i avaries:** quan es finalitzi la resolució d'una incidència o avaria notificada s'enviarà la notifikació de la finalització de les mateixes.

Contingut de les notifikacions:

- Avis d'actuació:
 - Títol: Avis d'ACTUACIÓ (data actuació + breu descripció).
 - Data i hora d'inici.
 - Zona/servei que queda afectat.
 - Descripció de l'actuació.
 - Serveis afectats.
 - Temps estimat de durada.
- Avis d'incidència/avaría:
 - Títol: Avis d'INCIDÈNCIA (data incidència + breu descripció).
 - Data i hora d'inici.
 - Zona/servei que queda afectat.
 - Descripció de la incidència.
 - Serveis afectats.
 - Accions: Passos que s'estan prenent per resoldre el problema.
 - Temps estimat de durada.
- Avis d'actualització d'incidència/avaría:
 - Títol: Actualització d'avis d'INCIDÈNCIA (data incidència + breu descripció).
 - Data i hora d'inici.
 - Zona/servei que queda afectat.
 - Descripció de la incidència.
 - Serveis afectats.
 - Accions: Passos que s'estan prenent per resoldre el problema.

 Parc Científic de Barcelona <small>UNIVERSITAT DE BARCELONA</small>	ÀREA / SERVEI / UNITAT	TÍTOL	VERSIÓ	PÀG.
	SERVEI D'INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS (SIT)	PROTOCOL DE NOTIFICACIONS SIT	01	3 / 3

- Nou temps estimat de durada.
- **Avís de resolució d'incidència/avaria:**
 - Títol: Resolució d'INCIDÈNCIA (data incidència + breu descripció).
 - Data i hora resolució.
 - Zona/servei que queda afectat.
 - Descripció de la incidència.
 - Serveis afectats.
 - Accions: explicació de com s'ha resolt la incidència.

Control de canvis:

VERSIÓ	DATA D'APROVACIÓ	MODIFICACIÓ	DATA DE CADUCITAT
01	10/10/2024	Creació del document	