

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI	
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 1 de 14
ELABORA: Alex Galobart	REVISA: Imma Bosch	APROVA: Imma Bosch
Càrrec de l'autor/a principal  Data: 23-11-2020	Càrrec superior a l'autor/a:  Data: 14-12-2020	Director/a superior a qui revisa  Data: 14-12-2020

Procediment Guàrdies TI

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 2 de 14	

Data de caducitat d'aquest procediment: 2 anys

Edició	Data	Modificacions introduïdes respecte edicions anteriors
Edició 1.0	23-11-2020	Creació del document

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 3 de 14	

ÍNDEX

1.-	OBJECTE	1
2.-	ABAST	1
3.-	REFERÈNCIES	1
4.-	DESENVOLUPAMENT	1
5.-	ANNEXES	13

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 4 de 14	

1.- OBJECTE

Detallar el procediment a seguir durant les guàrdies localitzables i/o presencials del Servei de Informàtica:

- *La cobertura horària, ja que pot ser localitzable o presencial fora dels horaris habituals del lloc de treball.*
- *Com procedir per contactar amb el tècnic de guàrdia.*
- *Les funcions i responsabilitats que té el tècnic de guàrdia.*
- *Establir, definir i prioritzar els tipus d'incidència.*

2.- ABAST

Degut a que tota l'organització està informatitzada i és necessari atendre les incidències que poden presentar-se a nivell de sistemes o processos fora de l'horari habitual, l'abast d'aquest procediment afecta a tot BSA.

3.- REFERÈNCIES

En el marc del tractament de dades, s'ha de seguir com a referència la Llei de Protecció de Dades i Garanties de Drets Digitals (LOPDGDD)

4.- DESENVOLUPAMENT

En el expedient de RRHH constarà els tècnics que facin guàrdia.

Les guàrdies de Tecnologies de la Informació són cobertes per un sol i mateix tècnic, en format localitzable i/o presencial (en cas d'una incidència on requereixi una actuació presencial) i amb una durada d'una setmana (de dilluns a dilluns), excepte casos excepcionals especificat en el punt 4.3

• **Telèfon de contacte**

Per contactar amb el tècnic de guàrdia, primer serà necessari contactar amb Supervisió:

683 508 684 / 91545

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 5 de 14	

- **Cobertura horària de la guàrdia**
- Dilluns, hora d'inici: 17h □ Dimarts, hora finalització: 8h
- Dimarts, hora d'inici: 17h □ Dimecres, hora finalització: 8h
- Dimecres, hora d'inici: 17h □ Dijous, hora finalització: 8h
- Dijous, hora d'inici: 17h □ Divendres, hora finalització 8h
- Divendres, hora d'inici: 17h □ Dilluns, hora finalització 8h

Total hores de guàrdia setmanals: 123 hores

• *Si la setmana de guàrdia toqués a un tècnic on la seva hora d'entrada a la seva jornada laboral fos a les 7.30h, aquella setmana en concret el tècnic començarà la seva jornada a les 8h (hora de finalització de la guàrdia).*

- **Cobertura horària excepcional**

En aquells casos on en el moment de finalització de la setmana de guàrdia, coincideixi amb un festiu, el tècnic sortint continuarà donant el servei fins el pròxim dia laboral (dimarts).

En cas de pont a inici de setmana (finalització de guàrdia), els tècnics acordaran el lloc i moment del canvi de guàrdia el dilluns.

L'excepció a aquest procediment vindrà donada, en tot cas, per l'aprovació de la Direcció de Tecnologies de la Informació.

- **Rodes**

Existeixen dues rodes, composades pels tècnics que realitzen guàrdies, ordenades alfabèticament pels seus cognoms.:

- *Roda normal, marcada pel calendari anual de guàrdies.*
- *Roda de renunciés.*
- *Roda de Festes de Nadal.*

- **Roda Normal, calendari anual de guàrdies**

A finals d'any, el servei de Informàtica confecciona el calendari anual de guàrdies de l'any entrant.

Aquest està dividit per setmanes, on a cada una hi ha un tècnic assignat, ordenades alfabèticament pel primer cognom de cadascun d'ells, determinant així a qui li toca

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 6 de 14	

realitzar cada setmana de guàrdia durant l'any.

- **Roda de renunciés**

Quan un tècnic comunica que li serà impossible realitzar una guàrdia, entra en funcionament la roda de renunciés.

Només es contemplaran les renunciés de setmana de guàrdia sencera.

Aquesta roda està ordenada alfabèticament igual que la roda normal.

Quan un tècnic comunicui una renúncia, es mirarà qui seria el primer tècnic de la roda a qui proposar-li la guàrdia. Si aquest també renúncia, s'apuntarà en la roda i es buscarà el següent de llista, movent així la roda fins trobar qui farà la guàrdia.

En aquell moment, la roda es quedarà parada i el següent de la llista serà qui precedirà al tècnic que finalment realitzi la guàrdia.

En cas de que cap tècnic faci front a la renúncia, serà la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació qui decideixi sobre qui farà la guàrdia.

- **Temps mínim per renunciar a una guàrdia**

*Per evitar problemes de calendari i en el proveïment del servei, s'estableix un temps mínim de **15 dies hàbils** per renunciar a una guàrdia, llevat d'aquelles excepcions imprevistes de caràcter urgent, degudament justificades.*

- **Entrada a la roda**

Donat que la realització de les guàrdies per part dels tècnics de Informàtica no són de caire obligatori, sinó voluntàries, s'estableixen una sèrie de requisits mínims per poder accedir a forma part de la roda de guàrdies:

- *2 anys mínim d'experiència com a tècnic dins el departament de Informàtica.*
- *Autorització prèvia de la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Direcció de RRHH.*
- *Una vegada s'accedeixi a la roda, les tres primeres guàrdies que realitzarà serà sempre en conjunt amb un altre tècnic més experimentat (designat per la Direcció de TI), qui serà qui li doni suport en cas de necessitat i li farà de "tutor" durant la setmana de guàrdia.*
- *El "tutor" serà diferent a cadascuna d'aquestes tres guàrdies, buscant així la objectivitat en tot el procés, on:*
- *Serà el tècnic "tutoritzat" qui disposarà del telèfon de guàrdia.*

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 7 de 14	

- Serà el tècnic “tutoritzat” qui estarà en contacte amb els usuaris i qui registrarà i/o tancarà les incidències.
- Només es contactarà amb el “tutor” en cas de falta de coneixement i/o capacitat per resoldre la incidència.
- Al finalitzar la setmana de guàrdia, serà el tècnic “tutor” qui confeccionarà un informe sobre l’evolució de la guàrdia del tècnic “tutoritzat” i l’entregarà a la Direcció de TI per la seva avaluació.
- **Seguiment de la tutorització en tot el procés:**
 - En cas que el tutor identifiqui risc de suport durant la guàrdia, serà la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació qui decideixi la continuïtat de la guàrdia per part del tècnic “tutoritzat”
 - Aquestes tres guàrdies les cobraran els dos tècnics per igual, prèvia autorització de la Direcció de Tecnologies de la Informació i Direcció de RRHH.
 - Si aquestes tres guàrdies es finalitzen satisfactòriament, segons informe de capacitats generat durant el procés de supervisió i la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació, el tècnic entrant es considerarà que formarà part de la roda definitiva.
 - En cas de que l’avaluació final no sigui satisfactòria, el tècnic “tutoritzat” haurà d’esperar-se al any següent per poder tornar a demanar accés a les rodes de guàrdia. Si la Direcció de TI li accepta, haurà de tornar a passar pel procés de les tres guàrdies de prova.

En l'excepcionalitat que la Direcció TI accepti una entrada a la roda de guàrdies abans de finalitzar l'any vigent, es modificarà el calendari de les guàrdies segons quedi la roda, per la resta de l'any i també marcarà el calendari a futur.

- **Sortida de la roda**

Les sortida de la roda de guàrdies es pot fer en “qualsevol” moment amb un document escrit, arxivat en l’expedient de RRHH.

Aquest document es pot generar per dos motius:

- *Voluntat pròpia del tècnic, presentat per escrit la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació i a RRHH.*
- *Decisió per part de la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació, el qual presentarà per escrit els motius a la Direcció de RRHH, per la seva valoració conjunta.*

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 8 de 14	

Es valorarà el motiu de la sortida i el moment de l'any en el que es dugui a terme. Depenent d'aquesta valoració, la re-incorporació futura a la roda, podrà arribar a denegar-se.

En el cas de que hi hagi una sortida de la roda, abans de finalitzar l'any vigent, es modificarà el calendari de les guàrdies segons quedi la roda, per la resta de l'any i també marcarà el calendari a futur. A més, el tècnic sortint no podrà tornar a entrar a la roda fins, al menys, l'any següent.

L'excepció a aquest procediment vindrà donada, en tot cas, per la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació.

- **Roda excepcional de Nadal i Cap d'Any**

La roda de Nadal i Cap d'Any tindrà el mateix funcionament que la resta de rodes, excepte en que no serà intercanviable i que és voluntat pròpia dels tècnics participar en aquesta roda o no, sense que sigui vinculant a la resta de rodes.

- **Vacances, baixes laborals, permisos i excedències**

En el cas de que durant vacances, baixes laborals, permisos o excedències, afecti només a una guàrdia, es podrà demanar una renúncia o canvi amb un altre tècnic.

*En el cas de que afecti a més d'una guàrdia, entrarà en funcionament la **Roda de Renuncies** de manera automàtica.*

- **Maletí de guàrdia**

Per poder afrontar la guàrdia amb eficàcia, es proporcionarà al tècnic entrant, un maletí amb el següent contingut:

- *Telèfon mòbil de guàrdia.*
- *Portàtil amb connexió de dades a internet i el seu carregador elèctric.*
- *Un permís de l'Ajuntament de Badalona d'estacionament del vehicle durant la guàrdia.*

*És **responsabilitat** dels tècnics de guàrdia mantenir en bon estat el maletí i el seu contingut.*

La poca cura reiterada del maletí i/o el seu contingut, podrà ser causa de denegació de guàrdies al tècnic corresponent, si així ho considera la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació.

- **Funcions del tècnic de guàrdia**

- *Estar disponible telefònicament en horari de guàrdia.*

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 9 de 14	

- *Tenir les aptituds necessàries per fer front a la setmana de guàrdia.*
- *Tenir capacitat de ser autosuficient.*
- *Atendre només aquelles trucades produïdes per Supervisió.*
- *No existeix l'obligació d'atendre un trucada de qualsevol altre professional. En cas d'atendre-la, haurà de comunicar-li que ha de posar-se en contacte amb Supervisió.*
- *En cas de que l'usuari no estigui d'acord amb aquesta decisió, el tècnic de guàrdia haurà de comunicar a Supervisió el problema amb l'usuari en qüestió i enviar un informe del problema a la Direcció de TI.*
- *Presentar-se en el lloc de treball del usuari que té la incidència, si la situació ho requereix.*
- *Atendre i resoldre les incidències urgents que es produeixin al servei informàtic, remota o presencialment.*
- *Ser coneixedor d'aquest procediment, així com quins són el deures i obligacions del tècnic de guàrdia.*
- *Saber on trobar material informàtic (hardware) en cas de necessitat.*
- *Conèixer quins són els serveis crítics de l'organització i el seu funcionament.*
- *Tenir la capacitat de decidir si és necessari activar un Pla de Contingència pactat amb Supervisió.*
- *Saber quins són els accessos (entrades) disponibles a tota l'organització.*
- *Tenir present les mesures de prevenció en cada àrea i/o servei (en cas de dubte, contactar amb Supervisió per seguir el protocol).*

- **Seguiment de les guàrdies**

Cada primer dia laboral de la setmana (normalment els Dilluns) es realitzarà una reunió de seguiment de la guàrdia sortint amb la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació, el coordinador del Servei Tècnic i la resta de tècnics que hi són dins la roda, amb la finalitat d'analitzar els problemes que hagin pogut sorgir, buscar-hi solucions en cas de que el problema continuï obert i fer aportacions per millorar el servei.

Les actes d'aquestes reunions setmanals es poden trobar al Gestor Documental:

[Actes Reunions Guàrdies](#)

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 10 de 14	

Dos cops l'any es planificaran sessions de formació entre les diferents àrees d'informàtica per informar de les actualitzacions d'infraestructura, programari (noves funcionalitats), canvis en sistemes operatius, bases de dades, etc..

- **Qui pot contactar**

*Degut a que durant l'horari de guàrdies (veure punt 4.2) només s'atendran aquelles trucades de incidències provocades per un mal funcionament del servei informàtic essencial i crític, només i exclusivament s'atendran les trucades realitzades per **Supervisió de Infermeria**.*

*Si qualsevol professional de l'organització detecta una incidència, haurà de comunicar-li el problema a Supervisió. Posteriorment, **serà Supervisió qui haurà de valorar** si realment el problema pot esperar al horari laboral normal o si és urgent i cal trucar al tècnic de guàrdia.*

- *En el primer cas, incidència no urgent i/o sense repercussió al funcionament normal del servei informàtic, s'haurà d'obrir una incidència via el Formulari de Registre de Incidències, seguint el procediment normal, que es resoldrà en l'horari laboral convencional.*
- *En el cas de que la incidència sigui urgent i afecti al bon funcionament del servei, Supervisió tindrà plena autoritat de trucar al tècnic de guàrdia. En aquest cas:*
- *Supervisió haurà d'informar del tipus de incidència, aplicació afectada, a qui o quins serveis o departaments que afecta i la persona de contacte que té la incidència.*
- *El tècnic de guàrdia haurà de registrar la incidència, en cas de que Supervisió o el professional afectat no l'hagin registrat prèviament.*
- *El tècnic de guàrdia haurà d'assegurar-se el tancament de la incidència, una vegada estigui solucionada i indicar que s'ha tancat durant la guàrdia.*

Si el tècnic que realitza la guàrdia rep una trucada de qualsevol professional que no sigui Supervisió, haurà de comunicar a la persona que truca que es posi en contacte amb Supervisió i que sigui aquests els qui valorin i facin la trucada, en cas de necessitat.

L'excepció a aquest procediment vindrà donada, en tot cas, per la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació.

- **Temps màxim per atendre a una trucada**

En el cas de que quan el tècnic de guàrdia rebí una trucada i no pugui atendre-la, disposarà d'un màxim de 15 minuts per retorna-la, sempre i quan la trucada original sigui feta per Supervisió.

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 11 de 14	

En el cas de que aquesta trucada no l'hagi fet Supervisió, el tècnic de guàrdia disposarà també de 15 minuts per localitzar a Supervisió i comunicar-li la "trucada perduda".

- **Guàrdia localitzable, guàrdia presencial en cas de necessitat**

Les guàrdies es faran sempre en mode localitzable (veure punt 4.2).

En cas de no poder solucionar-se remotament la incidència, el tècnic es presentarà en el lloc de treball o lloc de la incidència, en un període de temps no superior al pactat segons cada servei (veure annex). Els temps de desplaçament s'inclouen en el còmput del temps de resolució de la incidència com a guàrdia presencial.

- **Petició d'ajuda a altres tècnics de la roda durant la guàrdia**

Si durant una guàrdia el tècnic responsable no es capaç de solucionar una incidència, sigui localitzable o presencialment, podrà trucar i demanar ajuda als altres tècnics que formin part de la roda de guàrdies, però aquests no estan obligats a atendre cap trucada. Només ho faran a mode voluntari i per companyonia.

En cas de contactar, a posteriori la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació estudiarà si la trucada era necessària o no. En cas negatiu, la Direcció de TI posarà en marxa les accions necessàries:

- *Més formació al tècnic corresponent si és necessari.*
- *Més documentació si és necessari.*
- *En cas de reiteració, es valorarà si cal treure de la roda de guàrdies al tècnic corresponent, fins que tingui la formació i coneixements necessaris per dur a terme la guàrdia amb èxit.*

- **Petició d'ajuda a altres tècnics de fora de la roda**

En cas de que la situació d'una incidència requereixi una trucada d'ajuda a qualsevol tècnic que no formi part de la roda de guàrdies, el tècnic de guàrdia corresponent haurà d'avisar prèviament a la Direcció TI i serà aquesta qui autoritzarà o no la trucada.

- **Negació del tècnic a atendre una trucada de Supervisió o a fer acte de presència**

En el cas de que un tècnic de guàrdia es negui a atendre una trucada comunicada per Supervisió o a fer acte de presència en cas de necessitat, la Direcció de Tecnologies de la Informació i Innovació estudiarà els motius per els que s'ha donat aquest fet i posarà en marxa les accions necessàries, descrites en el punt 4.11.

- **Canvis de hardware durant la guàrdia**

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 12 de 14	

Si durant la guàrdia sorgeix la necessitat de fer un canvi de hardware imperatiu a qualsevol equip client de l'organització, el tècnic corresponent haurà de fer acte presencial al lloc de treball en qüestió i fer els canvis necessaris.

En cap cas es podrà deixar els dispositius malmesos al lloc de treball de l'usuari, sinó que es deuran porta al taller de Informàtica per la seva posterior reparació, fora del horari de guàrdia.

Les impressores de Backup es poden trobar a l'entrada del CPD.

El servei de Informàtica disposa d'un magatzem el qual el tècnic de guàrdia disposa de material disponible (ordinadors, teclats, ratolins, cables, swich, etc...) disponible i configurat per entrar en funcionament.

- **Talls de llum**

Hi ha ocasions on es poden produir talls de llum, afectant així al servei informàtic, parcial o completament.

Es poden dividir en dos tipus.

- **Per averies**

Depenent de la magnitud del tall de llum, hi ha ocasions on el tècnic de guàrdia TI rep la incidència abans que el tècnic de guàrdia del servei de Manteniment.

En aquests casos, el tècnic de guàrdia TI haurà:

- *Posar-se en contacte immediatament amb el tècnic de guàrdia de Manteniment i comunicar-li el problema.*
- *Fer entendre a Supervisió que la incidència informàtica ve produïda per un tall de llum i comunicar-li que ja s'ha avisat al tècnic de Manteniment, si Supervisió no ho ha fet prèviament.*
- *Depenent de la magnitud, és possible que el tècnic de guàrdia TI hagi de desplaçar-se al lloc afectat pel tall de llum i fer una posada en marxa controlada del servei o parts d'aquest.*

- **Previstos**

Els talls de llum previstos o programats, s'avisen amb la suficient antelació com per saber quins serveis i comunicacions seran afectats.

D'aquesta manera, es pot activar qualsevol Pla de Contingència amb antelació, si la situació ho requereix, així com saber si el tècnic de guàrdia ha d'estar presencialment durant l'actuació, per la posada en marxa controlada del servei o part d'aquest.

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 13 de 14	

- **Parades controlades del servei de informàtica durant la guàrdia**

El tècnic de guàrdia serà en tot moment qui farà de contacte amb Supervisió.

El tècnic de guàrdia haurà d'avisar a Supervisió del moment del inici de l'aturada per activar el Pla de Contingència, en cas de necessitat.

*Durant la parada, el tècnic de guàrdia **haurà d'estar informat en tot moment** de l'estat de la situació per part dels companys assignats a la parada controlada.*

Durant la posada en marxa del sistema afectat, el tècnic de guàrdia informará i assegurarà que tots els serveis estan actius i posarà en coneixement a tot el Servei de Tecnologies de la Informació i Innovació de com ha quedat la situació.

- **Tipus de incidències a les que no es dona servei durant les guàrdies**

No es donarà servei tècnic durant l'horari de guàrdies a les següents aplicacions, per no considerar-se essencials ni crítiques:

- Portal del Treballador.
- Accés a Internet si es per temes no laborals.
- Qualsevol altre aplicació de caràcter no assistencial, sempre i quan no afecti al correcte funcionament de la resta de serveis de l'organització (exemple: intranet, correu electrònic [excepte caigudes del correu electrònic global], etc...)
- Caiguda de Wifi.
- **Restabliment de contrasenyes durant les hores de guàrdies nocturnes.**

En horari nocturn de 0h a 6h, no s'atendran problemes amb les contrasenyes, excepte aquells casos degudament justificats per Supervisió.

- **Comandaments**

Les incidències de Comandaments i Supervisió, seran valorades pel tècnic de guàrdia.

5.- ANNEXOS

Ttemps de resposta (no de resolució):

Acció	Temps resposta	Lloc de resposta
-------	----------------	------------------

 Badalona Serveis Assistencials	PROCEDIMENT GUÀRDIES TI		
Edició: 1	Data: 14-12-2020	Pàgina 14 de 14	

<i>Resposta telefònica del tècnic a Supervisió</i>	<i>0 – 15 min</i>	<i>Localitzable</i>
<i>Connectivitat remota al respondre incidència</i>	<i>15 min</i>	<i>Localitzable</i>
<i>Canvi en un dispositiu infraestructura (xarxa, comunicacions).</i>	<i>màxim 1 hora</i>	<i>Presencial</i>
<i>Caiguda global del sistema.</i>	<i>màxim 1 hora</i>	<i>Presencial</i>