

Servei d'allotjament de servidors

Housing



Índex

1	Definició del servei	1
1.1	Lloguer d'espais i serveis bàsics	1
1.2	Responsabilitats de la Direcció TIC.....	1
1.3	Responsabilitats de l'usuari del servei de Housing	2
1.4	Nivells de servei.....	3
1.4.1	Nivell 0 – Lloguer i infraestructura	3
1.4.2	Nivell 2 – Administració completa	3
1.5	Especificacions tècniques.....	3
1.5.1	Ubicació	3
1.5.2	Plataforma	3
1.5.3	Connectivitat a la xarxa de dades.....	4
1.5.4	Backup	4
1.5.5	Antivirus	4
1.5.6	Manteniment de Sistema Operatiu.....	4
1.6	Definició de l'administració i gestió del servei.....	4
1.6.1	Alta al servei	4
1.6.2	Resolució d'incidències i procediments d'explotació	5
1.6.3	Renovació del servei.....	6
1.6.4	Administració presencial	6
1.6.5	Baixa del servei.....	7

1 Definició del servei

1.1 Lloguer d'espais i serveis bàsics

Es defineix el servei de lloguer d'espais i serveis bàsics d'infraestructura com aquell on la Direcció TIC aporta l'espai, la infraestructura de la sala i/o els recursos de producció necessaris per a allotjar un servidor propietat de l'usuari i és aquest mateix qui administra i/o gestiona l'aplicatiu que hi resideix. L'anomenarem *housing* a partir d'ara.

El *housing* s'aconsellarà quan el sistema a implementar requereixi una gran privacitat, capacitat de dades i velocitat, i quan es necessiti llibertat per part de l'usuari per a instal·lar i administrar els aplicatius (sigui ell mateix o algú a qui contracti).

El servei de *housing* s'ofereix amb periodicitat mínima d'un any (del període inicial, tant sols se'n computarà a efectes econòmics la part proporcional), amb renovació automàtica a gener de cada any.

Per a assegurar la seguretat dels servidors i la qualitat del servei, només s'acceptaran aquells de tipus "enrackable" que es puguin incorporar en racks estàndards de 19". En cas que el servidor no hagi estat adquirit en el moment de la sol·licitud del servei, la Direcció TIC (DTIC) col·laborarà amb l'usuari, com a consultor, per a facilitar-ne l'adquisició.

De la mateixa manera, tot servidor haurà d'estar degudament protegit amb antivirus, tallafocs i sistema automàtic d'actualitzacions de Sistema Operatiu.

El servei de *housing* quedarà ubicat dins de la sala de Producció de la Direcció TIC a l'Edifici D però separat físicament dels sistemes de Gestió i Comunicacions centralitzats de la UAB.

Aquest servei s'ofereix a Departaments, Centres, Instituts propis i Àrees Administratives de l'organització de la UAB. En podran gaudir també Institucions de l'Esfera UAB, prèvia signatura de conveni. No s'oferirà a persones a títol particular.

Anualment, el dimarts de la Setmana Santa i coincidint amb el període no lectiu de la UAB, segons la normativa vigent és obligatori fer una revisió anual de les instal·lacions elèctriques de l'Edifici D (Direcció TIC) que permeti verificar -amb la companyia elèctrica i els proveïdors de serveis- el correcte funcionament de tota la infraestructura de subministrament elèctric, dels sistemes d'emergència, la climatització i dels procediments, per tal de detectar possibles disfuncions. Aquesta revisió implica una aturada del subministrament elèctric i dels serveis informàtics corporatius de la UAB.

A la [web de la Direcció TIC](#) es podrà consultar i es mantindrà actualitzada la normativa, característiques, tarifes, etc., així com els avisos, les novetats o canvis en el servei.

1.2 Responsabilitats de la Direcció TIC

La Direcció TIC es responsabilitza d'oferir, amb el tots els mitjans de què disposa, un servei òptim per a que la infraestructura a la que es recolza el servei de *Housing* pugui estar funcionant les 24 hores al dia, 7 dies a la setmana de la manera més segura. La Direcció TIC es reserva el dret d'interrompre el servei temporalment en funció de reparacions tècniques i operacions de manteniment dels equips, així com per a la millora del mateix servei. En aquest sentit:

- Les aturades planificades de manteniment dels servidors són les especificades en la descripció del servei.
- Les aturades per reparació seran notificades al portal de la Direcció TIC indicant el temps estimat de tall del servei.
- Per a actuacions de millora que requereixin actuacions per part dels usuaris, es comunicarà amb aquests via el correu electrònic del responsable del servidor.
- La Direcció TIC es reserva el dret a decidir el moment de revisió, les tarifes, els nivells de servei i canvis en el propi servei, informant a l'usuari si aquesta acció comporta actuacions per part seva.

La Direcció TIC es reserva el dret de suspendre i desconnectar temporalment algun servidor si es detecta activitat que afecti al bon funcionament de la resta de serveis de la UAB. Aquesta circumstància es notificarà a la persona responsable del servidor per a que aquest pugui solucionar l'alteració. En el cas de nivell de servei 2, la Direcció TIC es responsabilitza de la còpia de seguretat de les dades d'un servidor i la seva recuperació, sota demanda al CAS, amb una retenció d'un mes. La Direcció TIC no es responsabilitza dels errors dels aplicatius o del programari allotjat en els servidors de Housing, ni de la configuració defectuosa atribuïda a l'usuari. La Direcció TIC consultarà amb l'Àrea de Comunicació de la UAB l'aprovació per part d'aquesta del nom de domini sol·licitat al fer l'alta. La Direcció TIC ofereix assistència tècnica i consultoria referent al servei. Aquesta assistència es vehicularà exclusivament via el CAS (trucant al2100 o enviant un correu a cas@uab.cat). En aquest sentit:

- No dona suport a qüestions referents a configuració i utilització de programari de tercers, ni a instal·lació o funcionament de programari instal·lats per l'usuari.
- No aborda qüestions referents a monitorització especial d'un aplicatiu, optimització de bases de dades o desenvolupament d'aplicacions.

1.3 Responsabilitats de l'usuari del servei de Housing

El servei de *Housing* és per a recerca, docència, gestió pròpia de la institució i per Institucions de l'Esfera UAB. No es permet la seva utilització per a finalitats lucratives comercials i és d'obligat compliment que els serveis continguts que s'hi ofereixin o es publiquin s'ajustin amb rigor al que estableixi la legislació vigent.

L'usuari haurà de conèixer, entendre i acceptar lliurement les característiques de servei, condicions d'accés, d'utilització del servei i de contractació. L'usuari es compromet a assegurar sempre una persona de contacte per a les comunicacions amb la Direcció TIC. L'usuari es responsabilitza de mantenir l'accés a servidors, aplicacions i contrasenyes ocults a personal no autoritzat.

L'usuari s'encarrega de gestionar amb l'Àrea de Comunicació l'assignació del nom de domini en el cas que sigui denegada. L'usuari es compromet a tenir els coneixements tècnics necessaris o la capacitat per contractar un tercer que els tingui, per a la realització i manteniment del seu servidor o serveis desplegats. Així com a fer el manteniments i adequacions d'infraestructura del mateix a requeriment de la Direcció TIC, en el cas que aquest realitzi millores en el servei (actualitzacions d'infraestructura). L'usuari es responsabilitzarà dels aplicatius i serveis oferts en el seu servidor, i de garantir que el seu funcionament no afecti a la resta dels serveis de la UAB.

L'usuari és responsable del compliment de la Política i Normativa de seguretat de la UAB, així com de garantir l'adequació d'aquesta en els seus servidors i serveis oferts. En el cas de no fer

us, per a la seva administració, del mitjà d'accés al servidor proporcionat per la Direcció TIC, l'usuari haurà de complir la Normativa d'Interconnexió de sistemes a la UAB vigent.

1.4 Nivells de servei

El servei de *housing* s'ofereix a 2 nivells de servei:

1.4.1 Nivell 0 – Lloguer i infraestructura

- Lloguer d'espai
- Subministrament elèctric continu
- Local climatitzat
- Connectivitat a la xarxa de dades
- Condicions estables pròpies de Centre de Dades (SAI, grup electrogen, mecanisme d'extinció d'incendis)
- Disponibilitat d'infraestructures i connectivitat de xarxa 24x7
- Contacte amb els nostres tècnics via CAS, dins del horari de servei (dilluns a divendres de 8:00 a 18:00h.)
- Restricció d'entrada a la sala: accés físic al servidor per part de l'administrador del servidor (de dilluns a divendres de 8:00 a 18:00)

1.4.2 Nivell 2 – Administració completa

- Tot el nivell 0
- *Backup* incremental diari i total setmanalment, amb una retenció de 1 mes.
- Instal·lació en el Rack
- *Restore* del *backup* en cas necessari, dins de les hores de disponibilitat del servei
- Servei 24x7 gestió, per control remot, per part de l'usuari
- Antivirus
- Reinici del servidor en cas de caiguda, amb avís a l'administrador
- Gestió i realització de la documentació necessària per a pas a producció (junt amb l'administrador del servidor)
- Tallafocs a tot el segment
- Tallafocs local
- Aturada programada mensualment per modificacions del sistema operatiu i per motius de seguretat
- Contacte amb el proveïdor de la garantia del servidor i seguiment en cas d'avaria

1.5 Especificacions tècniques

1.5.1 Ubicació

Tots els servidors estaran ubicats dins d'un Rack. El Rack serà proveït per la Direcció TIC per a servidors amb contracte de servei de nivells 0 i 2. El Rack serà proveït pel propi usuari per als sistemes amb lloguer d'espai per a Rack (on només s'ofereix el nivell 0).

1.5.2 Plataforma

Els servidors amb nivell de servei 2 hauran d'ajustar-se als requeriments d'exploació de la Direcció TIC, doncs l'administració s'haurà de fer amb els seus mitjans.

Per el nivell de servei 2 s'acceptaran sistemes operatius Windows i els Linux que tinguin el client de Networker certificat. En tot els sistemes s'exigeix que el mètode d'actualitzacions de Sistema Operatiu i de seguretat sigui automàtic.

Servei d'allotjament de servidors

Housing físic

El nivell de servei 0 no és restrictiu en quan a plataforma i/o sistema operatiu. Aquest fet s'haurà de tenir en compte en cas que es vulgui renegociar el nivell de servei, doncs comportarà l'adequació del sistema en els casos que sigui possible o la sortida de la màquina de sala en el cas que no sigui possible.

1.5.3 Connectivitat a la xarxa de dades

Les màquines en *housing* tindran IP pròpia procurada per la Direcció TIC.

Per a tots els nivells de servei, la Direcció TIC gestiona la connexió cap a la xarxa corporativa i l'obertura de ports al tallafoc i routers perimetrals, que hauran de ser identificats per part del client.

1.5.4 Backup

Client de Networker (SO certificats: Windows Server, RedHat Linux Server, Suse).

La periodicitat és diària per a *backups* incrementals i setmanal per a un *backup* total (seguint els estàndards del Servei).

S'haurà de tenir en compte en les regles del tallafocs.

1.5.5 Antivirus

La Direcció TIC instal·larà proteccions contra virus i ransomware, administrat i gestionat per la Direcció TIC; només es procurarà des de la Direcció TIC per a sistemes Windows. En altres casos, és responsabilitat de l'usuari la utilització d'un antivirus o de les mesures profilàctiques adequades.

1.5.6 Manteniment de Sistema Operatiu

En el nivell 2, tret dels casos en que la Direcció TIC participi activament en la instal·lació del servidor, aquest haurà de passar una auditoria de seguretat que certifiqui que el servidor s'ajusta als estàndards del Servei i que es troba al dia en actualitzacions de sistema i de seguretat. Així mateix, si el servidor ofereix serveis web a Internet, la Direcció TIC auditarà la seguretat d'aquests serveis.

1.6 Definició de l'administració i gestió del servei

En cada un dels punts següents, s'especifica, a més de com s'ha de desenvolupar el procediment, el personal que hi està implicat.

1.6.1 Alta al servei

En aquest procés intervenen l'usuari (U), el personal del CAS (C), el responsable tècnic del servei (R) i el personal de Producció de la Direcció TIC (P).

- El servei de *housing* es trobarà documentat a la Web de la Direcció TIC.
- El telèfon de contacte documentat a la web serà el del CAS.
- (C, U, R) El personal del CAS posarà en contacte a la persona que s'interessa pel servei amb el responsable tècnic.
- (U, R) Qualsevol altre mostra d'interès pel servei que no passi pel CAS haurà de ser redirigida cap al responsable tècnic, per tal d'assegurar la homogeneïtat en la qualitat del servei.
- (U, R) El tracte amb l'usuari serà personalitzat a partir d'aquest moment, amb la realització d'una entrevista on s'asseguri:

- La perfecta explicació del servei a l'usuari per a que s'entenguin els diferents nivells de servei.
- Les implicacions que cada nivell comporta, pel que fa a drets i obligacions.
- El lliurament de la Política i la Normativa de Seguretat, o la Normativa d'Interconnexió de Sistemes.
- Un primer esborrany de pressupost depenent del nivell de servei.
- Els circuits de resolució d'incidències i el procediment per a realitzar l'administració presencial.
- La planificació de la posta en marxa del servei.
- El sistema de renovació i baixa del servei.
- (R, P) Tota màquina servidora passarà a Producció en el moment en que, acabada la seva instal·lació i col·locació al rack, estigui correctament documentada. Les dades a documentar són, com a mínim, i per a tot nivell de servei, nom i telèfon de l'usuari, nom i telèfon de l'administrador o empresa administradora, nivell de servei, data d'entrada en servei, necessitats d'escomeses elèctriques i de xarxa, IP i MAC address, ports oberts a l'exterior. Per als servidors administrats a l'SI, es documentarà també sistema operatiu, programari bàsic i aplicatiu, ports oberts al tallafocs i procediments d'explotació.
- (P) S'utilitzaran els mitjans habituals de Producció per a informació al CAS de la posta en marxa del servei.
- (U, R) Una vegada el servei estigui funcionant, s'esperarà un mes per a assegurar la correcció en el funcionament i el vistiplau per part de l'usuari.
- Els càrrecs anuals que se'n derivin seran gestionats per l'administració de la Direcció TIC.
- L'usuari del servei (entès com el responsable del servidor) pot designar persones addicionals com administradores del servidor (AD).
- Tant l'usuari del servei, com les persones que l'usuari del servei designi com administradores del servidor (AD), seran incloses a la llista de mail corresponent en funció del nivell de servei contractat (Nivell 0: adm0-housing-1@llistes.uab.cat, Nivell2: adm2-housing-1@llistes.uab.cat)
- Addicionalment els administradors designats (AD), podran contactar amb el personal de producció via l'adreça admin_housing@uab.cat

1.6.2 Resolució d'incidències i procediments d'explotació

En aquests processos intervenen l'usuari (U), els administradors designats (AD), el personal del CAS (C) i el personal de Producció (P).

1.6.2.1 Reinici de màquina

- (U, AD, C) L'usuari trucarà al CAS (2100) per a sol·licitar aturada i/o reinici de màquina, programada o immediata.
- (C, P) En cas de aturada o reinici immediat, l'actuació s'haurà de realitzar en menys de mitja hora des del moment de la petició.

1.6.2.2 *Restore de Backup*

- (U, AD, C) L'usuari o l'administrador designat (AD) trucarà al CAS (2100) per a sol·licitar restauració de *backup*, indicant fitxers o directoris, data de situació a restaurar i directori on es vol deixar les dades restaurades.
- (C, P) L'actuació s'haurà d'iniciar en menys de dues hores des del moment de la petició (sempre tenint en compte les condicions de disponibilitat de servei).

1.6.2.3 *Aplicació d'actualitzacions de SO i de seguretat*

- (P, U, AD) Mensualment (tret dels casos en què ho realitzi el mateix usuari), es planificarà l'aplicació d'actualitzacions de sistema i de seguretat. S'informarà a l'usuari d'aquesta planificació i es considerarà que els aplicatius que hi resideixen poden quedar fora de servei durant aquestes actualitzacions. En les actuacions programades, no s'avisarà a l'usuari o l'administrador designat (AD), per defecte.

1.6.2.4 *Situacions anòmales*

- (P, U, AD) En cas de situació anòma (talls de corrent, trasllats, talls de connexió...) o no prevista, s'avisarà a l'usuari i a al administradors designats (AD) per a informar-lo de la situació i de la previsió de restauració del servei.
- (P,U, AD) la comunicació per situacions anòmales d'afectació general al servei és farà via les llistes anteriorment descrites (Nivell 0: adm0-housing-l@llistes.uab.cat, Nivell2: adm2-housing-l@llistes.uab.cat)
- (U) en el nivell 0, és responsabilitat de l'usuari l'aturada i arrancada dels seus servidors. Així com dels seus serveis.
- (U,P) en el nivell 2, el personal de producció de la Direcció TIC es responsabilitza de l'aturada i arrancada dels servidors. L'usuari (U) és responsable de traspasar, automatitzar i documentar procediment d'arrancada dels seus serveis si aquest han de ser executats per el (P) personal de producció de la Direcció TIC.

1.6.3 *Renovació del servei*

En aquest procés intervenen l'usuari (U), el personal de l'Administració de la Direcció TIC (A) i el responsable tècnic del servei (R).

- (U, R) Per a assegurar la qualitat del servei, un mes abans del llançament del càrrec, el responsable tècnic del servei contactarà amb l'usuari i amb l'administrador del servidor per a contrastar la seva satisfacció.
- (A) La facturació del servei es farà via un càrrec mitjançant el sistema habitual utilitzat a l'Administració de la Direcció TIC.

1.6.4 *Administració presencial*

En aquest procés intervenen l'administrador del servidor (AD) o l'empresa que l'usuari hagi contractat per a aquesta finalitat (U), el Personal de l'Administració del Servei (A), el responsable del servei (R) i/o el personal de Producció de la Direcció TIC (P).

- (U, AD, A, P) L'administrador del servidor (AD) es presenta a l'SI dintre de les hores corresponents a l'acord de nivell de servei pactat. Si fos necessari podrà sol·licitar al personal de l'Administració de la Direcció TIC les claus de la sala de *Housing* i del rack. La visita ha hagut de ser prèviament informada al personal de Producció o al responsable del servei.

Servei d'allotjament de servidors
Housing físic

- (U, AD, A, P, R) El personal d'Administració i/o el personal de producció, si fos necessari entregarà les claus i facilitarà l'accés a la sala de Housing al usuari o administradors designats i avisa al responsable del servei per a que n'estigui assabentat.

1.6.5 Baixa del servei

En aquest procés intervenen l'usuari (U) i el responsable tècnic del servei (R).

- (U) La baixa de servei podrà ser sol·licitada per l'usuari en tot moment, i serà d'activació automàtica. No es donarà servei i es contactarà per a realitzar la retirada de la màquina.
- (R) Podrà ser també sol·licitada pe la Direcció TIC en cas de comprovar que es vulnera alguns dels aspectes tècnics i de seguretat estàndards del Servei.
- La baixa del servei abans de final d'any no implica compensació econòmica per part de l'SI.