Normas de atención a los equipos informáticos y contacto con el Dep. de Informática de Sallés Hotels

Consideraciones básicas

Como todos sabemos, los sistemas informáticos se han convertido nos guste o no en un componente fundamental para el funcionamiento ininterrumpido y la continuidad operativa de la empresa. Ello hace que sea necesario seguir unas reglas básicas respecto a la manipulación y acceso a estos sistemas.

Manipulación de los elementos de red

Por definición los elementos de red, desde el mero cableado, hasta switches, routers, servidores de virtualización, etc. son sistemas complejos, es decir, están compuestos de múltiples elementos que interactúan constantemente para proveer de conectividad a todos los dispositivos que usamos a diario: PC's, TPV's, teléfonos, cámaras de seguridad, domótica, antenas wifi, etc... Ello significa que cualquier manipulación en cualquiera de esos elementos de comunicación puede suponer una interrupción del servicio que afecte, en el mejor de los casos, una zona del hotel y en el peor a toda la instalación de red.

Un ejemplo de manipulación con efecto desastroso inmediato es conectar o desconectar cableado en uno o varios de los diferentes concentradores de red (switch) distribuidos por el edificio. Por lo tanto:

> **No existe justificación alguna para manipular los elementos de conectividad de red fuera de una petición directa del departamento de informática.**

Hacerlo sin el conocimiento adecuado de la configuración y funcionamiento de toda la red informática genera una alta probabilidad de provocar lo que se conoce como un bucle de transmisión de datos u otros problemas. Ello significa que algo en apariencia inofensivo como **conectar un cable a un switch o a un teléfono puede dejar fuera de servicio toda la red del hotel**.

Interrupción del suministro eléctrico

Una segunda causa de problemas es desconectar de forma abrupta la alimentación eléctrica de los armarios de informática. Los equipos que instalamos están diseñados para no interrumpir el servicio durante toda su vida útil. Aunque normalmente la interrupción eléctrica no dañará los equipos como switches o routers, sí puede dejar fuera de servicio los servidores. Hay que tener en cuenta que ciertos elementos, como los routers de las operadoras que dan servicio de acceso a Internet no pueden sustituirse de manera inmediata por lo que **una caída eléctrica podría suponer una interrupción de la conexión de varias horas e incluso días**. Así que, por norma general:

> **No deberá desconectarse la alimentación eléctrica de los armarios de comunicaciones sin autorización previa del departamento de informática**.

Adición de nuevos equipos y eliminación de equipos existentes

Otra consideración importante hace referencia a la inclusión de nuevos equipos o la desactivación de los ya existentes. Ya sea un SAI, una antena WIFI, altavoces WIFI o **cualquier otro elemento que pueda interferir con la arquitectura de red establecida tiene que ser notificado al departamento de informática antes de ser instalado o retirado**. Tened en cuenta que cualquier elemento conectado a la red puede interferir de maneras imprevistas si no se conoce exactamente su funcionamiento y no se le asigna la configuración correcta.

> **No deben conectarse nuevos dispositivos a la red informática o desconectar dispositivos existentes sin notificarlo y validarlo antes con el departamento informático.**

Acceso a armarios y dispositivos

Por último está la cuestión del acceso a las dependencias del hotel. Armarios de comunicaciones, cableado y conexiones o cualquier otro elemento relativo a **la infraestructura informática de la empresa es totalmente privado y no debe ser puesto a disposición en ningún momento de ninguna persona que no esté autorizada por el personal del Departamento Informático.**

> **No se debe permitir el acceso a la infraestructura informática del hotel a ninguna persona ajena a la empresa sin haberlo solicitado antes al departamento informático y haber obtenido la autorización.**

> **Tampoco se le puede dar acceso a ninguna persona a ningún PC o dispositivo de trabajo del personal del hotel bajo ninguna circunstancia, aunque sea por un breve espacio de tiempo.**

Composición del Departamento de Informática de Sallés Hotels

El Departamento de Informática de Sallés Hotels está compuesto por las siguientes personas:

Xavier Piquer (CIO) - 606345492

Yandry Hernández (Administrador de sistemas)

Jordi Domingo (Administrador de sistemas)

Solamente las personas anteriores están autorizadas y capacitadas para atender, responder e interactuar con los elementos informáticos que dan servicio a Sallés Hotels.

Contacto con el servicio informático

Durante horario laboral (lunes a viernes de 8:00 a 16:00):

email:

> sistemas@salleshotels.com o sat@salleshotels.com

teléfono móvil:

> Yandry. 696821997

> Jordi. 663147384

teléfono oficinas centrales:

> 972653630

Fuera de horario laboral y fines de semana y festivos

Se puede contactar con la persona de guardia en el teléfono móvil:

> **663146278**

MUY IMPORTANTE:

Los casos para los cuales se puede solicitar atención telefónica fuera del horario laboral están restringidos a casos de fuerza mayor, es decir, que afecten directamente al hotel en su globalidad impidiendo realizar las labores básicas de atención al cliente.

Estos casos quedan resumidos así:

1. **Ninguno** de los ordenadores disponibles en recepción tiene acceso al servidor y por tanto no puede hacerse uso de Protel.

2. El servicio de conexión WIFI del hotel no funciona y se detecta una afectación **global**.

3. Las líneas telefónicas fijas no funcionan y no se reciben ni se pueden realizar llamadas internas y/o externas **en todo el hotel**.

4. Caida de la Tienda Online.

Revision #28
Created 8 August 2022 14:22:39 by Xavier Piquer
Updated 4 August 2026 10:49:54 by Xavier Piquer