****

**PLAN DE CONTINUIDAD**

**FO-ABA-CC-10**

**REV.00**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Falla CCTV** | | |
| **OBJETIVO** | | |
|  | | |
| **TIPIFICACIÓN DEL EVENTO ESPERADO** | | |
| Colapso de sistema de CCTV | | |
| **CAUSAS** | **FACILITADORES** | **CONSECUENCIAS** |
| Desconfiguración de sistema  Falla en hardware o software | Fallas eléctricas  Falla en sistema de computo | Pérdida de imagen  Seguridad vulnerada |
| **CONSIDERACIONES GENERALES** | | |
|  | | |
| No aplica | | |
| **DESARROLLO** | | |
| **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** | |
| Usuario autorizado para monitorear cámaras | Observa pérdida de imagen parcial o total de las cámaras.  Reporta a la Gerencia de sistemas sobre el problema presentado. | |
| Gerente de Sistemas | El Gerente de sistemas realiza las siguientes actividades para identificar el origen del problema.   1. Verifica que el usuario local (oficina) este visualizando las cámaras a través del dispositivo instalado para ese efecto. 2. Si el usuario local (oficina ) puede visualizar las cámaras, pero el usuario y/o operador remoto no, pasa al siguiente apartado. 3. Si el usuario local ( oficina ) no puede visualizar las cámaras, el equipo DVR receptor de señal, deberá ser desconectado de la corriente eléctrica por 1 minuto, y volver a conectar, después de realizado esto, deberá verificar si se recuperó la imagen localmente. 4. Si no logra recuperarse la imagen después de reiniciado el equipo, deberá solicitar apoyo local con algún proveedor local, ya que la falla podría presentarse en algún elemento físico. 5. Los elementos que pudieran ser reemplazados una vez hecho el diagnóstico del proveedor local serían:    1. Eliminador de corriente multiconexión a cámaras (pulpo).    2. Disco duro. 6. Si el daño se presenta en el equipo de grabación, deberá valorarse la disponibilidad en mercado de un equipo DVR compatible con las cámaras instaladas. 7. Si no existe en el mercado o en resguardo del Gerente de Sistemas equipo compatible, deberá valorarse la adquisición de un nuevo equipo DVR y sus cámaras. | |
| Gerente de Sistemas | Si las cámaras se pueden visualizar localmente, el Gerente de sistemas realiza las siguientes actividades para continuar con la identificación del origen del problema.   1. Ingresar vía remota al servidor o a una computadora personal en la oficina que reporta la falla. 2. Si no se puede ingresar, verificar el estado del modem, en su caso, solicitar a personal local desconectarlo de la corriente eléctrica por 1 minuto para posteriormente volver a prenderlo. 3. En caso de que el reinicio del modem no corrija el problema, reportar a TELMEX para su sustitución. 4. El Gerente de sistemas indicará a personal de la oficina local, como conectar el equipo de cámaras al modem de respaldo. Para lo cual deberá corroborar que el modem de respaldo tiene configurado en el firewall la configuración para permitir la salida del video a la red pública. | |
| Gerente de sistemas | En caso de que se pueda ingresar al servidor o equipo de cómputo de la oficina que reporta la falla, el Gerente de sistemas realiza las siguientes acciones:   1. Verifica a través de la pagina <https://who.is> cual es la dirección IP WAN. 2. Revisa en la página <https://account.dyn.com> que dirección IP WAN se encuentra registrada en el mapa de direcciones para la oficina con fallas. 3. En caso de discrepancia modifica la dirección y notifica a usuario para que realice pruebas. | |
| Gerente de sistemas | En caso de que una vez modificada la dirección IP WAN en la página <https://account.dyn.com> no puedan visualizarse las cámaras de forma remota, se debe realizar lo siguiente:   1. Revisar que el DVR tenga configurada la dirección IP LAN y puerto de acceso correspondiente, conforme a los controles de configuración de firewall en poder del Gerente de Sistemas. 2. Una vez realizado este paso, solicitará al usuario verificar si ya puede visualizar la imagen. | |
| Gerente de sistemas | En caso de que una vez modificada la configuración en el DVR con los datos de configuración de red local continua sin poder ver la imagen de forma remota, el Gerente de sistemas, deberá realizar lo siguiente:   1. Revisar la configuración del modem para validar los datos de firewall o trazabilidad de puertos, indicando tanto la dirección IP local, como los puertos locales y remotos por los cuales la señal sale. 2. Una vez configurado el modem, grabar y salir, para reingresar y verificar que la configuración quedo grabada. 3. En caso de no retener la configuración, se debe reportar a TELMEX para que repare o sustituya el modem. 4. Mientras tanto, el Gerente de Sistemas deberá habilitar el modem de respaldo para que pueda visualizarse la imagen de forma remota, recordar configurar el firewall en este modem y la IP WAN en la página <https://account.dyn.com> agregando un accecso alterno para esta nueva IP. 5. Si retiene la configuración, solicitar al usuario realice pruebas para visualizar las cámaras. | |
| Gerente de oficina | En caso de sustitución o reparación del modem, el gerente de oficina deberá notificar al Gerente de Sistemas cuando se lleve a cabo, con el objeto de que el Gerente de sistemas realice la configuración de modem y página <https://account.dyn.com>.  Una vez realizada la configuración verificar con el usuario que el problema haya sido resuelto. | |