****

**PLAN DE CONTINUIDAD**

**FO-ABA-CC-10**

**REV.00**

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

|  |
| --- |
| **Falla Correo electrónico.** |
| **OBJETIVO** |
|  |
| **TIPIFICACIÓN DEL EVENTO ESPERADO** |
| Falla en correo electrónico |
| **CAUSAS**  | **FACILITADORES**  | **CONSECUENCIAS**  |
| Internet lento o servicio interrumpido.Repositorio de correos lleno.Servicio de proveedor fuera de línea. | Fallas eléctricasFalla en la red de datos. | Afectación a la operatividad del negocio. |
| **CONSIDERACIONES GENERALES** |
|  |
| No aplica |
| **DESARROLLO** |
| **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD**  |
| Usuario | Identifica que no puede enviar o recibir correo, o que el envio o recepción es demasiado lento, para lo cual debe tomar en cuenta lo siguiente:* Dirección de correo electrónico de origen o destino.
* Tamaño del archivo a enviar o recibir.
* Tipo de archivo a enviar o recibir.
* Red o modem a donde se está conectado, aparece en la parte inferior de la pantalla.

Envía al Gerente de Sistemas por comunicación telefónica y/o whatsup detalles de la falla. |
| Gerente de Sistemas | Verifica la dimensión de la falla, si es únicamente con un usuario, a nivel oficina o general.Si la falla es a nivel usuario, revisa las condiciones del equipo, conexión eléctrica, conexión a red de datos, posibilidad de contagio de virus, información que se pretende transmitir, tamaño de buzón asignado, tamaño de archivo pst (Repositorio local de correo).Si la falla se encuentra entre estas posibilidades, la corrige depurando el correo en el servidor, creando un nuevo archivo pst, reconectando a los servicios eléctricos o de datos, eliminando el virus, señalando al usuario que tipo de archivos se pueden transmitir y el tamaño autorizado. |
| Gerente de Sistemas | Si la falla persiste a nivel usuario, el Gerente de Sistemas debe buscar al proveedor del servicio de correo electrónico. para reportar la falla y obtener la asesoría y solución conforme a cada caso. |
| Gerente de Sistemas | Si la falla es a nivel oficina, se considera como una falla crítica y valida las siguientes posibles causas:Las condiciones del equipo, conexión eléctrica, conexión a red de datos, posibilidad de contagio de virus, información que se pretende transmitir, tamaño de buzón asignado, tamaño de archivo pst (Repositorio local de correo).Si la falla se encuentra entre estas posibilidades, la corrige depurando el correo en el servidor, creando un nuevo archivo pst, reconectando a los servicios eléctricos o de datos, eliminando el virus, señalando al usuario que tipo de archivos se pueden transmitir y el tamaño autorizado.En caso de que la falla en la red de datos provenga del proveedor del servicio, habilitar el canal de comunicación de respaldo considerando que el servicio primario se obtiene por TELMEX y el servicio secundario por parte de otro operador. |
| Gerente de Sistemas | Si la falla a nivel oficina persiste, escala la problemática con los proveedores de conexión de datos (TELMEX o proveedor secundario) señalando el problema y los detalles que permita su análisis y solución.Dar seguimiento por correo electrónico y por teléfono hasta su solución.Deberá notificar al Agente Aduanal de la falla que se presenta, hora de inicio y en su caso de solventación.En el caso de falla en el servicio de internet, independientemente de habilitar al proveedor de respaldo, se deberá dar seguimiento hasta poder habilitar al proveedor principal del servicio. |
| Gerente de Sistemas | Si la falla es a nivel general, se considera como una falla grave y crítica y valida las siguientes posibles causas:Revisa las condiciones del equipo, conexión eléctrica, conexión a red de datos, posibilidad de contagio de virus, información que se pretende transmitir.Si la falla se encuentra entre estas posibilidades, la corrige depurando el correo en el servidor, creando un nuevo archivo pst, reconectando a los servicios eléctricos o de datos, eliminando el virus, señalando al usuario que tipo de archivos se pueden transmitir.En caso de que la falla en la red de datos provenga del proveedor del servicio, habilitar el canal de comunicación de respaldo considerando que el servicio primario se obtiene por TELMEX y el servicio secundario por parte de otro operador. |
| Gerente de Sistemas | Si la falla a nivel general persiste, escala la problemática con los proveedores de conexión de datos o del proveedor de correo electrónico.Dar seguimiento por correo electrónico y por teléfono hasta su solución.En el caso de falla en el servicio de internet, independientemente de habilitar al proveedor de respaldo, se deberá dar seguimiento hasta poder habilitar al proveedor principal del servicio. |
| Gerente de sistemas | Se debe considerar como un evento diferenciado, el hecho de que el sistema puede ser hackeado, en este caso, deberá reportarse al Agente Aduanal, y al proveedor de correo electrónico, Se debe valorar la posibilidad de tener que comprar software especializado para la recuperación de la información. |
| Gerente de Sistemas | Al final del evento, notifica por correo electrónico la solventación a la problemática presentada. |
| Usuario | Revisa la disponibilidad de la continuidad operativa y confirma reinicio de operación. |