****

**PLAN DE CONTINUIDAD**

**FO-ABA-CC-10**

**REV.00**

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

|  |
| --- |
| **Falla Sistema RECO Continuidad operativa.** |
| **OBJETIVO** |
|  |
| **TIPIFICACIÓN DEL EVENTO ESPERADO** |
| Falla en sistema SIR-RECO |
| **CAUSAS**  | **FACILITADORES**  | **CONSECUENCIAS**  |
| Internet lento o servicio interrumpido.Sistema operativo o Manejador de Base de datos con problemas.Servidor con elementos y/o accesorios con falla parcial o total. | Fallas eléctricasFalta de mantenimiento preventivoFalla en la red de datos | Sin continuidad operativa parcial o total. |
| **CONSIDERACIONES GENERALES** |
|  |
| No aplica |
| **DESARROLLO** |
| **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD**  |
| Usuario de Sistema SIR-RECO | Identifica que no puede ingresar a sistema SIR-RECO o al realizar una acción el sistema no responde como es habitual.Reporta por correo electrónico y/o teléfono y/o mensajería de whatsup al Gerente de Sistemas sobre la falla proporcionando por lo menos la siguiente información:* Número de referencia
* Número de pedimento
* Acción realizada detallando archivos o información proporcionada al sistema
* Resultado arrojado por el servidor
* En su caso: Usuario con el que está ingresando al sistema y dirección utilizada para la conexión.
* Datos de conexión del software utilizado para asistencia técnica remota (Teamviewer p.e.).
* Pantalla de error.
 |
| 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 con la que se está alimentando el sistema, privilegios asignados al usuario. Si la falla se encuentra entre estas posibilidades, la corrige reconfigurando el software, reconectando a los servicios eléctricos o de datos, eliminando el virus, señalando al usuario la forma correcta de alimentar la información, o en su caso, si tiene permiso o no para realizar la actividad deseada. |
| Gerente de Sistemas | Si la falla persiste a nivel usuario y se trata de una falla del sistema SIR-RECO, agrupa los elementos conocidos de la falla y envía correo electrónico a consultoria@griver.com.mx, da seguimiento por correo electrónico hasta su solución.Dependiendo de la persistencia de la falla el Gerente de Sistemas debe buscar a los proveedores de servicio 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:Falla de energía eléctrica, falla en la red de datos, posibilidad de infección por virus, configuración de ruteadores y dns.Esta última posibilidad ocurre cuando los módems o balanceador se apagan por mantenimiento o por causas fortuitas, generando la perdida de conectividad de la sucursal.Una vez verificado que el suministro de energía eléctrica, de red de datos y la configuración de MODEMS y DNS es correcta, se valida que el problema haya sido corregido.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 o del sistema SIR-RECO, en este último caso envía correo electrónico a la dirección consultoria@griver.com.mx 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:Falla de energía eléctrica, falla en la red de datos, posibilidad de infección por virus, configuración de ruteadores y dns, servidor dañado, base de datos dañada.Notificar de inmediato al Agente Aduanal, informar de la perdida de continuidad operativa incluyendo a los Gerentes de sucursal, señalando las medidas de contingencia que se puedan implementar.Una vez verificado que el suministro de energía eléctrica, de red de datos y la configuración de MODEMS y DNS es correcta, se valida que el problema haya sido corregido.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.En caso de que la falla se haya originado por problemas con el servidor, se busca el cambio de piezas para devolver la operatividad del negocio.En caso de que la falla se haya generado por la base de datos, se deberán realizar la búsqueda de respaldos para su recuperación. |
| Gerente de Sistemas | Si la falla a nivel general persiste, escala la problemática con los proveedores de conexión de datos o del sistema SIR-RECO, o ayuda especializada para la reparación del servidor o de la base de datos.En caso de tratarse de un problema con el sistema SIR-RECO envía correo electrónico a la dirección consultoria@griver.com.mx señalando el problema y los detalles que permita su análisis y solución.Dar seguimiento por correo electrónico y por teléfono hasta su solución.Revisar la actualización de la información para informar en su caso la recuperación total o parcial de la información.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, tener listos los respaldos totales del sistema, y empezar la recuperación del sistema. 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. |