|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Asunto:** | | **Comisión De Cambios Emergentes –** Cambio de conexión de Switch | | | | | | | | | | |
| **Lugar:** | Sala de reuniones Riesgos | | **Fecha:** | | | 30/05/2019 | **Hora Inicio**: | 14h15 | | **Hora Fin:** | | 15h20 |
| 1. **Objetivo(s):** | | | | | | | | | | | | |
| * Analizar la causa de la intermitencia que se presenta el día de hoy 07/08/2019 en varios servicios en el ambiente de producción para dar una solución y reestablecer los mismos. | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Desarrollo:** | | | | | | | | | | | | |
| * + Xavier Albán da comienzo a la Comisión de Cambios de Emergencia, indicando que el mismo fue solicitado por el Director de TI en vista que se tiene indisponibilidad en varios servicios, mismos que se vienen presentando desde la mañana del día de hoy, y se solicita un detalle del incidente presentado, el análisis y la posible solución para dar solución al mismo.   + Edwin Guallichico explica que debido a una inhibición en el switch en el que se encuentran varios servidores virtuales, por lo que no se pueden comunicar y provoca la indisponibilidad del servicio.   + También se explica que para dar una solución a este incidente, se debe reiniciar el mismo, para reestablecer el servicio y validar el comportamiento del switch, para poder analizar la causa raíz del problema   + Andrea Zambrano solicita se indique se explique a nivel de servicios o aplicaciones ya que técnicamente se lo revisaría con TI.   + Omar Redroban indica que las siguientes aplicaciones, críticas, son las afectadas.     - Directorio Activo     - Web transaccional     - Pruebas de Libélula     - Smart Investor     - Web Informativa     - Planmarket     - Fileserver     - Lavado     - SysId   + Se indica por parte del proveedor que el reinicio tiene una duración de 15 minutos y que se tiene un switch de respaldo, en caso de que el reinicio no se complete de forma exitosa, para cambiar la conexión de los servidores de las aplicaciones se necesitan 15 minutos adicionales.   + Andrea Zambrano propone iniciar inmediatamente para tener la disponibilidad a las 17:00, hora que empieza el proceso de digitalización de cheques.   + Edwin Gualichico, indica que existe una posibilidad de que el reinicio sea exitoso es del 85%.   + Juan Alberto Ortiz, pregunta cuál sería el plan en caso de que no se pueda dar el reinicio y la conexión al switch de respaldo.   + Con este antecedente se plantea iniciar el reinicio a las 16:00   + Por parte de Operaciones, Marilyn Guamán indica que no han existido incidentes reportados en relación al proceso de cheques, por lo que no debería iniciar el reinicio a la hora propuesta.   + Se propone iniciar a las 17:00 tomando en cuenta que se debe comunicar la indisponibilidad del Web Transaccional, incluyendo a Call Center para que se tenga una respuesta óptima a los requerimientos de Usuarios.   + Se valida con Judith Ávila, el uso de la aplicación Smart Inverstor, y se comunica que las inversiones que van a ingresar el día de hoy, se las registrara el día de mañana.   + Con este antecedente se da por concluido la Comisión de Cambios Emergente. | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Acuerdo(s):** | | | | | | | | | | | | |
| Actividad | | | | | Responsable | | | Fecha Inicio | | | Fecha Fin. | |
| Se iniciará la ejecución del reinicio del switch a las 17:00. | | | | | Gestión Técnica  Proveedor | | | 07/08/2019 | | | 07/08/2019 | |
| Comunicación de la intermitencia de los servicios a toda la Cooperativa. | | | | | Mesa de Servicios Informáticos | | | 07/08/2019 | | | 07/08/2019 | |
| Analizar el comportamiento del switch para encontrar la causa raíz del incidente. | | | | | Gestión Técnica  Dirección de TI | | | 07/08/2019 | | | 07/08/2019 | |
| Dar seguimiento al comportamiento del Switch, para evitar nuevos eventos relacionados | | | | | Gestión Técnica  Dirección de TI | | | 07/08/2019 | | | 07/08/2019 | |
| 1. **Participantes:** | | | | | | | | | | | | |
| Nombre | | | | Cargo | | | | | Firma | | | |
| Juan Alberto Ortiz | | | | Sub Gerente de Operaciones y TI | | | | |  | | | |
| Andrea Zambrano | | | | Jefe de Riesgo Integral | | | | |  | | | |
| Hugo Chanatasig | | | | Analista de Riesgo Operativo | | | | |  | | | |
| Vinicio Cevallos | | | | Jefe de Seguridad de la información | | | | |  | | | |
| Sandra Armijos | | | | Jefe Calidad y Procesos | | | | |  | | | |
| Estefanía Bustamante | | | | Analista de Mesa de Servicios Informáticos | | | | |  | | | |
| Henry Vallejo | | | | Director de TI | | | | |  | | | |
| Samuel Caguana | | | | Director de Operaciones | | | | |  | | | |
| Marilyn Guamán | | | | Jefe de Servicios Internos | | | | |  | | | |
| Judith Ávila | | | | Jefe de Tesorería | | | | |  | | | |
| Xavier Albán | | | | Analista de Control de Versiones y Calidad | | | | |  | | | |