Logotipo, nombre de la empresa

Descripción generada automáticamente

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

S.A.R.A. Sistema para la Automatización de Revisión y Análisis de tesis

**Plan de Continuidad**

v. 1.0

# Historial de Versiones

| Fecha | Versión | Autor | Descripción de los cambios |
| --- | --- | --- | --- |
| 31/10/2021 | 1.0 | Jean Patrick Lostaunau Chavez  Armando Soto Linares | Creación del documento |

ÍNDICE

[Historial de Versiones 2](#_Toc86662160)

[1 OBJETIVO GENERAL 4](#_Toc86662161)

[2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4](#_Toc86662162)

[3 BENEFICIOS 4](#_Toc86662163)

[4 ROLES DE SOPORTE 4](#_Toc86662164)

[5 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE 4](#_Toc86662165)

[6 GESTIÓN DE INCIDENTES 4](#_Toc86662166)

[6.1 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES 4](#_Toc86662167)

[6.2 BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES 4](#_Toc86662168)

[6.3 RIESGOS DE UNA INCORRECTA GESTIÓN DE INCIDENTES 4](#_Toc86662169)

[6.4 RIESGOS DE UNA INCORRECTA GESTIÓN DE INCIDENTES 4](#_Toc86662170)

[6.5 REGISTRO DE INCIDENTES 4](#_Toc86662171)

[6.6 CONSIDERACIONES 4](#_Toc86662172)

[6.7 CLASIFICACIÓN DE ICNICDENCIAS 4](#_Toc86662173)

[6.8 ANÁLISIS, RESOLUCIÓN Y CIERRE DE INCIDENTES 4](#_Toc86662174)

[7 GESTIÓN DE PROBLEMAS 4](#_Toc86662175)

[7.1 CONTROL DE PROBLEMAS 4](#_Toc86662176)

[7.2 CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RECURSOS 4](#_Toc86662177)

[7.3 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICOS 4](#_Toc86662178)

[7.4 CONTROL DE ERRORES 4](#_Toc86662179)

[8 GESTIÓN DE CAMBIOS 4](#_Toc86662180)

[8.1 REGISTRO 4](#_Toc86662181)

[8.2 CLASIFICACIÓN 4](#_Toc86662182)

[9 GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO 4](#_Toc86662183)

[9.1 PLANIFICACIÓN 4](#_Toc86662184)

[9.2 IMPLEMENTACIÓN 4](#_Toc86662185)

[9.3 MONITORIZACIÓN 4](#_Toc86662186)

[9.4 REVISIÓN 4](#_Toc86662187)

[10 GESTIÓN DE SEGURIDAD 4](#_Toc86662188)

[10.1 ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD 4](#_Toc86662189)

[10.2 DEFINICIÓN DE PLAN DE SEGURIDAD 4](#_Toc86662190)

[10.3 APLICACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD 4](#_Toc86662191)

[10.4 PRESENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN 4](#_Toc86662192)

[11 GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD 4](#_Toc86662193)

[12 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PLANES DE ACCIÓN 5](#_Toc86662194)

# OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de continuidad de la solución tecnológica que automatice el proceso de revisión y análisis lingüístico de documentos de tesis sea viable en el tiempo.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

* Objetivo Específico 1: Realizar el análisis de la organización.
* Objetivo específico 2: Plantear los procesos de gestión de servicios.
* Objetivo Específico 3: Desarrollar el plan de contingencia.
* Objetivo Específico 4: diseñar un plan de despliegue.

# BENEFICIOS

Los beneficios de establecer un plan de continuidad son los siguientes:

* Identificar y tratar las amenazas presentes y futuras de la compañía.
* Mantener las funcionalidades principales de la aplicación en correcto funcionamiento ante momentos de crisis.
* Demostrar la capacidad de funcionamiento antes fallos.
* Minimiza la pérdida económica ante fallos de la aplicación.
* Evitar la incertidumbre ante fallos.

# ROLES DE SOPORTE

Los roles de soporte son lo siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| **Roles** | **Descripción** |
| Soporte de Helpdesk. | Es la persona encargada de ser el intermitente entre la empresa y el usuario final. La función principal es recibir y registrar las solicitudes de los usuarios. |
| Gerente de Incidentes | Es la persona encargada de priorizar y clasificar los incidentes de los usuarios. Además, se encarga de asignarlos al equipo correspondiente. |
| Encargado de base de datos | Es la persona encargada de gestionar las incidencias de los usuarios cuando están relacionadas a posible pérdida de datos o problemas de visualización. |
| Líder técnico | Es la persona encargada de gestionar las incidencias de los usuarios cuando están relacionados a fallos, errores o bug de la aplicación. |

# PROCEDIMIENTO DE SOPORTE

El personal de soporte son las personas encargadas de recibir y registrar los incidentes brindados por el cliente o usuarios finales. Además, también cuenta con las principales funciones:

* Realizar seguimiento a las solicitudes de los usuarios.
* Soporte al usuario final en un determinado periodo de tiempo.
* Monitoreo del incidente.
* Encargado de notificar al equipo asignado el incidente.
* Solución del incidente.
* Mantener a los usuarios finales informados.
* Cerrar incidentes luego de confirmar la satisfacción del cliente.
* Emisión de la encuesta de calidad de atención.

# GESTIÓN DE INCIDENTES

La gestión de incidentes es el proceso de gestión de fallos en la operatividad del sistema o solución tecnológica. Se define incidente como un evento dentro del sistema o solución que afecta la productividad del usuario final. Por ejemplo, errores de autenticación, problemas de visualización de datos, entre otros.

## OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

Los objetivos de la gestión de incidentes son los siguientes:

* Restaurar el nivel de servicio según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio.
* Minimizar el impacto negativo de los incidentes.
* En casos de incidentes de seguridad, gestionar la integridad de la información.
* Gestionar y aumentar la eficiencia empresarial.

## BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

Los beneficios de la gestión de incidentes:

* Mejorar el tiempo de solución a la hora de modificar y restaurar los servicios a sus estados originales.
* Creación de una base de conocimientos en los que se encuentre información detallada que este disponible para las partes interesadas.
* Aumento de la productividad de los usuarios.
* Aumento de la satisfacción de los usuarios.

## RIESGOS DE UNA INCORRECTA GESTIÓN DE INCIDENTES

Los riesgos de una incorrecta gestión de incidentes son los siguientes:

* El tiempo medio de resolución de incidentes tiende a ser mayor.
* Incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
* Incertidumbre antes cualquier tipo de fallo que afecte la operatividad del negocio.
* Posible pérdida del cliente.

## REGISTRO DE INCIDENTES

Los clientes tendrán la posibilidad de comunicarse con una central telefónica el cual atenderá sus solicitudes. El operador de helpdesk llenará un formulario con los siguientes datos: correo de identificación, descripción del problema, fecha del incidente, imagen del incidente (en caso pueda recrearlo), herramienta en la que sucedió el incidente y colocar un impacto del incidente.

El personal de gestión de incidentes será los encargados de validar la incidencia y agregar la clasificación y priorización de este de acuerdo con los criterios que se hayan establecido previamente dentro de un documento de gestión de incidencias. Además, se encarga de asignar al equipo indicado para identificar una solución.

## CONSIDERACIONES

Las consideraciones que se deben tener dentro del proceso de gestión de incidentes son los siguientes:

* El tiempo medio de solución de un inconveniente no debe ser mayor a 5 días hábiles.
* Es requerido que se envié una encuesta de satisfacción del usuario al cerrar la incidencia.
* En caso no se pueda recrear la incidencia, se agendará una reunión con el cliente afectado para determinar el origen de esta.
* Es requerido notificar al cliente en caso se necesita realizar una modificación del acuerdo de nivel de servicio.

## CLASIFICACIÓN DE INCICDENCIAS

La clasificación de las incidencias tiene como objetivo principal recopilar una gran cantidad de información que pueda ser necesaria dentro del desarrollo de esta. Es por eso que debe tener las siguientes tareas:

* Asignación de prioridad: La asignación de prioridad debe estar relacionado con el impacto y la urgencia del mismo. En el siguiente cuadro se muestra como se calcula de acuerdo a los criterios mencionados anteriormente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Impacto / Urgencia** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **Bajo** | Bajo | Medio | Medio |
| **Medio** | Medio | Medio | Alto |
| **Alto** | Medio | Alto | Crítico |

* Asignación de recursos: En casos que el incidente no puede ser resuelto en la llamada, esta tiene que ser redirigido al personal correspondiente, es decir al Encargado de base de datos y el Líder técnico.
* Seguimiento: El encargado de helpdesk es la persona encarga de validar cual es el estado actual de la incidencia. Se estima que los estados mas comunes son los siguientes: “En Progreso”, “Solucionado”, “Cerrado”.

## ANÁLISIS, RESOLUCIÓN Y CIERRE DE INCIDENTES

El proceso de análisis, resolución y cierre de incidentes se encuentra detallado de la siguiente manera.

Imagen que contiene Diagrama

Descripción generada automáticamente

# GESTIÓN DE PROBLEMAS

La gestión de problemas es el procedimiento para minimizar la probabilidad de que los incidentes ocurran mediante la definición de la causa raíz del problema y la solución de la misma.

## CONTROL DE PROBLEMAS

El control de problemas hace referencia a como la organización es capaz de clasificar los problemas para que los mismos pueden convertirse en errores conocidos. La identificación y registro es el paso mas importante dentro de esta etapa ya que permite al operador de helpdesk registrar los incidentes dentro de una base de datos el cuál presente la lista histórica de incidentes de la aplicación que se han cerrado mediante una solución temporal. El registro debe obtener información como: Posibles causas del problema, soluciones temporales, prioridad definida con anterioridad, urgencia, impacto, estado.

## CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RECURSOS

La clasificación del problema tiene que validar la posibilidad de que el problema sea causado por un agente de hardware o software, que bloqueantes puede generar dentro de la aplicación y información acerca de los elementos de configuración tales como variables de entorno que se encuentre dentro de la aplicación.

Uno de los factores mas importantes para el desarrollo de esta es la clasificación de la prioridad, mismo caso que en la definición de la clasificación del incidente. Este puede variar de acuerdo con el impacto o a la urgencia de esta. En tabla de a continuación se muestra cómo se establece la prioridad del problema.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Impacto / Urgencia** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **Bajo** | Bajo | Medio | Medio |
| **Medio** | Medio | Medio | Alto |
| **Alto** | Medio | Alto | Crítico |

La prioridad presenta variación conforme el tiempo pasa, por ejemplo, se considera que para el cliente no considera que afecte la operatividad del negocio entonces el impacto disminuye, también puede ser que la solución temporal sea efectiva.

Finalmente, este problema es asignado al equipo correspondiente en busca de una solución. Luego de un determinado periodo de tiempo, máximo de 5 días hábiles se estima que el problema debe estar solucionado.

## ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICOS

Los análisis y diagnóstico tiene como finalidad evaluar los aspectos de la aplicación que son posibles causas del problema y determinar soluciones con la capacidad de reducir el impacto negativo que se genera.

Es importante mencionar que los problemas no necesariamente son generados por un error dentro de los componentes de la aplicación, También es necesario considerar que los orígenes del problema puedan ser lo siguiente:

* Documentación defectuosa.
* Error de coordinación con el personal interno de la organización.

Además, en todo caso el problema sea un “bug”, “defecto”, o “fallo”. Este tiene que ser escalado de manera consecuente con el equipo de desarrollo que cuenta con un plazo de 5 días hábiles para corregir este inconveniente.

## CONTROL DE ERRORES

El proceso de “Control de Errores” esta conformado por tres actividades:

* Enumeración de errores: Esta etapa hace referencia al registro de errores dentro de un repertorio o base de datos con la finalidad de que estos presenten una solución de corto plazo que mitigue los impactos negativos que pueda traer en la aplicación.
* Investigación de la solución: Esta etapa hace referencia a los diferentes estudios que se realizan del problema con la finalidad de determinar los costos asociados que se necesitarán para solucionar el problema, el posible impacto que la solución de un problema pueda tener sobre la infraestructura de la aplicación y de vital importancia sus consecuencias sobre el nivel de servicio.
* Implementación en la solución:

# GESTIÓN DE CAMBIOS

## REGISTRO

## CLASIFICACIÓN

# GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

## PLANIFICACIÓN

## IMPLEMENTACIÓN

## MONITORIZACIÓN

## REVISIÓN

# GESTIÓN DE SEGURIDAD

## ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD

## DEFINICIÓN DE PLAN DE SEGURIDAD

## APLICACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD

## PRESENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN

# GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PLANES DE ACCIÓN