DuocUC ESCUELA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Plan de respuesta a incidentes

Vitality Connect.

Asignatura: Capstone (005D).
Profesor(a): Guillermo Eugenio Pinto Fuentes.
Integrantes: Esteban Núñez, Ianfranco Vargas.
Fecha: 26/08/2024.

Tabla de contenidos

Introducción

El presente plan tiene como objetivo establecer un conjunto de procedimientos claros y efectivos para la gestión de incidentes que puedan afectar el funcionamiento de la aplicación **Vitality Connect**. Dado que el objetivo principal de la app es proporcionar una experiencia intuitiva y accesible para los usuarios, cualquier incidente que comprometa su tiempo de respuesta o disponibilidad tendrá un impacto significativo en su percepción y confianza. Este plan busca minimizar el impacto de los incidentes y garantizar la continuidad del servicio.

Objetivos de plan

- Restaurar la funcionalidad de la aplicación en el menor tiempo posible tras un incidente.
- Minimizar las interrupciones para los usuarios y proteger sus datos.
- Implementar medidas preventivas para reducir la probabilidad de futuros incidentes.
- Documentar cada incidente y las lecciones aprendidas para mejorar continuamente el sistema.

Roles y Responsabilidades

Los roles y responsabilidades se llevarán a cabo según la fase en la que se encuentren estos y serán asignados de la siguiente manera:

Roles	Responsabilidades
Esteban Núñez	• Supervisión de la planificación, desarrollo y despliegue del sistema. • Resolución técnica de problemas relacionados con la base de datos, frontend, backend e integración con Firebase. • Realización de pruebas funcionales y de rendimiento tras cualquier incidente.
Ianfranco Vargas	• Supervisión de la planificación, desarrollo y despliegue del sistema. • Resolución técnica de problemas relacionados con la base de datos, frontend, backend e integración con Firebase. • Realización de pruebas funcionales y de rendimiento tras cualquier incidente.

Clasificación de incidentes

Los incidentes primero se deberán documentar y se tomarán en cuenta para ser solucionados según la siguiente clasificación:

1. **Riesgo Extremo:**
    - Tiempo de respuesta de la app mayor a 10 segundos para acciones clave.
    - Caídas de servidor que imposibilitan el acceso a la app.
    - Problemas graves de accesibilidad que afectan a usuarios con necesidades específicas.
2. **Riesgo Alto:**
    - Problemas de sincronización con Firebase.
    - Pérdida parcial de datos en la base de datos o funcionalidad limitada del backend.
3. **Riesgo Tolerable:**
    - Errores de interfaz (UX/UI) que confunden a los usuarios o dificultan la navegación.
    - Estadísticas o datos incorrectos en la monitorización del progreso del usuario.
4. **Riesgo Aceptable:**
    - Problemas menores de diseño, como estética no atractiva o pequeños errores visuales.

Procedimientos de Respuesta

Detección y Análisis

- Usar herramientas de monitoreo como Firebase Performance Monitoring y Google Analytics para detectar problemas de rendimiento y errores en tiempo real.
- Analizar las métricas claves como:
    - Tiempo de respuesta de las peticiones.
    - Tasa de errores en la API.
    - Logs de Firebase y servidores.

Priorizar la corrección de problemas con tiempos de respuesta mediante:

- Optimización de consultas a la base de datos.
- Revisión de endpoints API para eliminar cuellos de botella.

Realizar pruebas funcionales tras implementar las correcciones para garantizar que el problema esté resuelto.

Documentación

- Registrar cada incidente en un documento compartido, incluyendo:
    - Fecha y hora del incidente.
    - Descripción del problema.
    - Medidas tomadas para resolverlo.
    - Tiempo total de recuperación.

Evaluación Post-Incidente

- Después de cada incidente, realizar una reunión de análisis para discutir:
  - La causa raíz del incidente.
  - Las medidas que funcionaron y las que deben mejorar.
  - El impacto en los usuarios y la reputación de la app.
- Documentar las lecciones aprendidas y actualizarlas en el plan.

Mantenimiento del Plan

- Revisar y actualizar el plan cada 6 meses o tras cualquier incidente significativo.
- Los responsable deben identificar nuevos riesgos y proponer soluciones actualizadas.