


## COPIA NO CONTROLADA

	CONTINGENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Código: TE-TEI-PR-035
		Tipo: PROCEDIMIENTO
		Vigencia: 2015-09-30
		Versión: 001

## 1. OBJETO

Definir cada una de las actividades, planteamientos, preparación y ejecución de tareas destinados para dar continuidad a la operación de tecnología ante un evento menor que genera alguna interrupción definitiva e irreparable en el corto tiempo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento está encaminado a mitigar los efectos de la inoperabilidad de cualquiera de las sedes de TEAM FOODS de las Sedes de Colombia quienes por sus funciones requieren una serie de servicios informáticos para el desempeño diario de su trabajo.

## 3. RIESGOS ASOCIADOS

Este procedimiento busca minimizar los siguientes riesgos:

- Interrupción continua del acceso al ERP de la organización y las herramientas de Tecnología críticas para operar el negocio.
- Congestión de canales de Internet y privados por acceso a sitios que demandan un alto uso de ancho de banda
- Reportes por entidades que vigilan el tráfico desde y hacia sitios maliciosos
- Virus, Spyware, Malware y otras amenazas de seguridad en las redes y equipos de Team Foods.

## 4. DEFINICIONES

4.1 Árbol de Llamadas: Es el grupo de personas encargados de informar o alertar sobre cualquier fallo en la operación de cualquier servicio de Tecnología catalogado como crítico, solo este equipo de personas podrá comunicar o autorizar implementar una de las actividades descritas en este plan.

## 5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Todos los incidentes que requieran la activación de un plan de contingencia para dar continuidad al servicio o proceso se debe reportar siguiendo el árbol de Llamadas definido en este procedimiento.

5.2 Dependiendo del impacto del servicio afectado la activación del plan de contingencia se hará de manera local, país o corporativo.

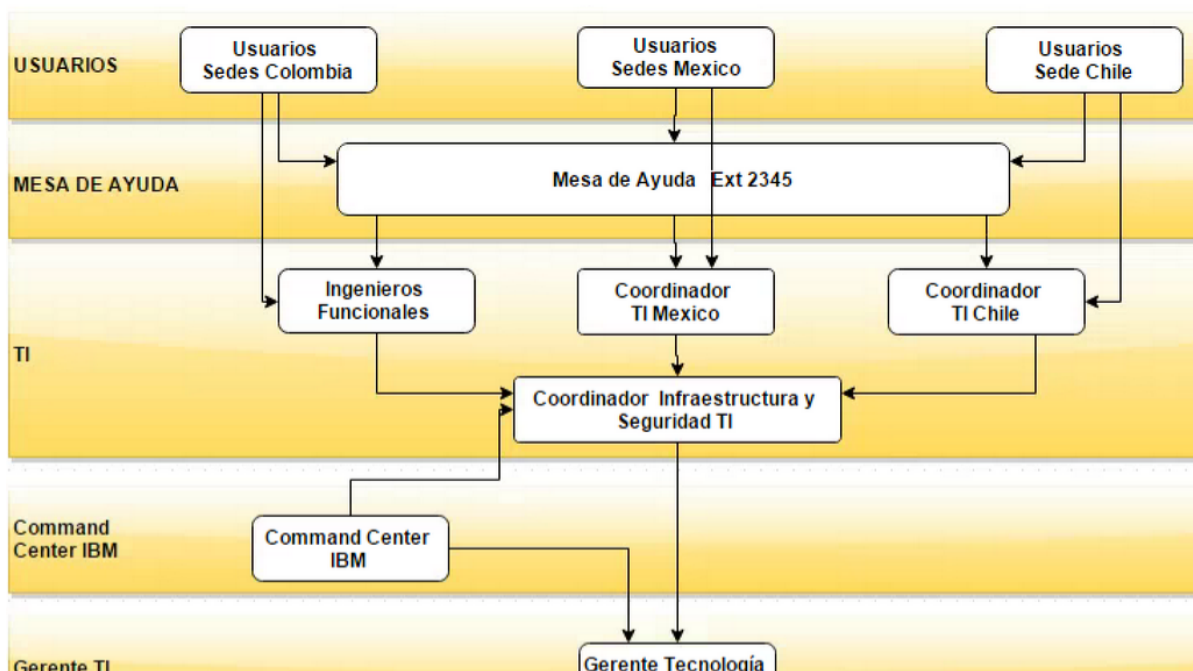
5.3 La activación del plan de contingencia solo puede ser autorizado por la Gerencia de Tecnología de la Información de Team.

5.4 La activación del Plan de Recuperación de Desastres con IBM solo puede ser activado por la Gerencia de Tecnología de la Información, Vicepresidencia Financiera y Presidencia.

## 6. CONTENIDO

### 6.1 ÁRBOL DE LLAMADAS Y ROLES

El árbol de llamadas o plan de comunicación para identificar, autorizar activar y ejecutar un plan de contingencia de TI se compone de los siguientes roles que se detallan a continuación: usuarios, Mesa de Ayuda, Command Center IBM, TI y



## 6.2 ROLES

Rol	Descripción
Usuarios	Son las personas afectadas por la interrupción de algún servicio de Tecnología de la Información o comunicaciones. En el árbol de llamadas son los generadores alertas al interior de la organización. Los usuarios comunican sus incidentes a la mesa de ayuda de TI, extensión 2345 en primer instancia.
TI	Son los colaboradores del área de TI y que están encargados de dar soporte a los diferentes servicios de tecnología tanto de aplicaciones, infraestructura y comunicaciones.
Command Center IBM	Primer punto de alerta por monitoreo a los principales sistemas que soportan los servicios de tecnología. Cualquier alerta por interrupción o falla de algún servicio es gestionado por IBM y comunicado a TI Team.
Mesa de Ayuda	Primer punto de contacto que tiene la organización para el reporte de incidentes e interrupciones de servicios de TI.
Gerente TI	Principal autorizador para activar un plan de contingencia de TI.

## 6.3 TIPIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Es la clasificación de los principales servicios por Sede que pueden afectar la operación del negocio por ausencia o interrupción de algunos de los componentes de los sistemas de información.

A continuación se listan los Sistemas de Información ordenados por prioridad de recuperación (Desde la máxima prioridad a la más baja) que son necesarios para garantizar la continuidad de los diferentes procesos de la compañía, ante un evento grave, desastre o siniestro:

Recurso T.I o Sistema Información	Proveedor	Usuarios	Prioridad Recuperación
System21	Grupo XXI	Procesos de Logística, Supply Chain, Unidades de Negocio, Manufactura y financieros	Alta
		Colaboradores en Bodegas de	

WMS System21	Grupo XXI	Producto Terminado de Plantas y Centros de Distribución.	Alta
Kactus	Digital Ware	Proceso de Nómina	Alta
Computador Báscula	T.I.	Usuarios de Báscula en las plantas	Alta
Canal de Internet	Level 3	Colaboradores en plantas, centros de distribución y/o oficinas administradas por Team	Alta
Canal MPLS (conectividad a Datacenter)	Level3	Colaboradores que utilicen aplicaciones ubicadas en el Data Center IBM	Alta

#### 6.4 Procedimiento en caso de emergencia Informática

Los pasos que se deben seguir en caso de una emergencia con los servicios de Tecnología de la Información

1. Determinar la ubicación del incidente, estimar el tamaño y el tipo de incidente
2. Llevar a cabo las medidas de contingencia para controlar la anomalía informática
3. Notificar la ocurrencia a Tecnología de la Información a través de su Mesa de Ayuda, extensión 2345 o correo electrónico [MesaDeAyuda@team.co](mailto:MesaDeAyuda@team.co)
4. Modificar las operación para evitar la repetición del incidente
5. Documentar el incidente

#### 6.5 Medidas de Contingencia

Horario	Incidente	Acción a Seguir
Laboral	<p>No acceso a las herramientas corporativas por fallas en conectividad hacia el DataCenter IBM por un periodo mayor a 2 horas y que se catalogue masivo con más de 15 usuarios con la falla.</p> <p>Para usuarios virtualizados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la falla y reportarla a la mesa de ayuda, extensión 2345</li> <li>2. El Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones determinará si se debe activar la contingencia con los modems.</li> <li>3. Habilitar los Modem de contingencia en las áreas donde se presente la falla.</li> </ol> <p>Modems disponibles y Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plasticos Team: 1 Equipo a cargo del Gerente de Planta.</li> <li>• Calle 85: 1 Equipo a cargo de Soporte Mesa de Ayuda calle 85</li> <li>• Planta Bogotá: 4 Equipos a cargo del Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones TI.</li> </ul> <p>El Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones de TI determinará en que momento y en que área se debe activar el moden de contingencia, llamando y dando las</p>

		instrucciones a los responsables mencionados.
Laboral	No acceso a Internet por un periodo mayor a 2 horas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la falla y reportarla a la mesa de ayuda, extensión 2345</li> <li>2. El Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones determinará si se debe activar la contingencia con los modems.</li> <li>3. Habilitar los Modem de contingencia en las áreas donde se presente la falla.</li> </ol> <p>Modems disponibles y Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plasticos Team: 1 Equipo a cargo del Gerente de Planta.</li> <li>• Calle 85: 1 Equipo a cargo de Soporte Mesa de Ayuda calle 85</li> <li>• Planta Bogotá: 4 Equipos a cargo del Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones TI.</li> </ul> <p>El Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones de TI determinará en que momento y en que área se debe activar el moden de contingencia, llamando y dando las instrucciones a los responsables mencionados.</p>
Laboral	Fallo o daño del equipo de Báscula	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la falla y reportarla a la mesa de ayuda, extensión 2345</li> <li>2. El <b>Coordinador Operaciones TI</b> determinará si se debe activar la contingencia del equipo de báscula.</li> <li>3. Habilitar el equipo de contingencia en la sede que se requiera.</li> </ol> <p>El equipo de contingencia para báscula se encuentra configurado y ubicado en el área de logística de cada planta, bajo los siguientes responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bogotá: Coordinador de Logística planta</li> <li>• Buga: Coordinador de Logística planta</li> <li>• Barranquilla: Coordinador de Logística planta</li> </ul> <p>El <b>Coordinador Operaciones TI</b> determinará en que momento y en que área se debe activar el equipo de contingencia, llamando y dando las instrucciones a los responsables mencionados.</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la falla y reportarla a la mesa de ayuda, extensión 2345</li> <li>2. El Ingeniero de Soporte TI que se encuentre como responsable del fin de semana, determinará si se debe activar la contingencia del equipo de bascula..</li> <li>3. Habilitar el equipo de contingencia en la sede que se requiera.</li> </ol>

No Laboral	Fallo o daño del equipo de Báscula	<p>El equipo de contingencia para bascula se encuentra configurado y ubicado en el área de logística de cada planta, bajo los siguientes responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bogotá: Coordinador de Logística planta Bogotá</li> <li>• Buga: Coordinador de Logística planta Buga</li> <li>• Barranquilla: Coordinador de Logística planta Barranquilla</li> </ul> <p>El Ingeniero de Soporte de TI que se encuentre como responsable del fin de semana determinará en que momento y en que área se debe activar el equipo de contingencia, llamando y dando las instrucciones a los responsables mencionados</p>
No Laboral	Falla en conectividad de cualquiera de las sedes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la falla y reportarla a la mesa de ayuda, extensión 2345</li> <li>2. El Ingeniero de Soporte que se encuentre como responsable del fin de semana, determinará si se debe activar la contingencia del equipo de bascula.</li> <li>3. Habilitar el moden de contingencia en la sede que se requiera.</li> </ol> <p>Modems disponibles y Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plasticos Team: 1 Equipo a cargo del Gerente de Planta.</li> <li>• Calle 85: 1 Equipo a cargo de Soporte Mesa de Ayuda calle 85</li> <li>• Planta Bogotá: 4 Equipos a cargo del Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones TI.</li> </ul> <p>Informar al ingeniero de soporte que se encuentra como responsable del fin de semana o el horario no laboral al celular 3124571090.</p> <p>El ingeniero de soporte decidirá si activa o no el uso de los Modem de Contingencia.</p>
Laboral	Falla en conectividad de cualquiera de las sedes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la falla y reportarla a la mesa de ayuda, extensión 2345</li> <li>2. El Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones de TI determinará si se debe activar la contingencia del equipo de bascula.</li> <li>3. Habilitar el moden de contingencia en la sede que se requiera.</li> </ol> <p>Modems disponibles y Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plasticos Team: 1 Equipo a cargo del Gerente de Planta.</li> <li>• Calle 85: 1 Equipo a cargo de Soporte Mesa de Ayuda calle 85</li> <li>• Planta Bogotá: 4 Equipos a cargo del Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones TI.</li> </ul>

		El Ingeniero de Seguridad y Comunicaciones de TI decidirá si activa o no el uso de los Modem de Contingencia.
Laboral	Fallas en impresoras de Facturación	<p>1. Identificar la falla y reportarla a la mesa de ayuda, extensión 2345</p> <p>2. El <b>Coordinador Operaciones TI</b> determinará si se debe activar la contingencia para las impresoras</p> <p>3. Habilitar impresora de facturación de contingencia en la sede que se requiera.</p> <p>Impresoras de Contingencia para facturación disponibles y Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cali, Buga o Plasticos Team: Se encuentra una impresora de contingencia para estas sedes en la planta de Buga, responsable Coordinador de Logística de Buga.</li> <li>• Sedes de Bogotá: Una impresora de contingencia se encuentra ubicada en el área de despachos de la planta Bogotá, responsable Coordinador de Logística de Bogotá.</li> </ul> <p>El <b>Coordinador Operaciones TI</b> decidirá si activa o no la contingencia con las impresoras y dará las instrucciones comunicándose con la sede que reporte la falla.</p>

## 7. ANEXOS

### 7.1 Contactos contingencia T.I.

Cargo	Contacto	Teléfono Fijo	Celular	E-mail
Gerente Tecnología de la información	Ing. Genith Godoy Rincon	(571) 7709000ext. 2305	311 2546026	ggodoy@team.co
<b>Coordinador Operaciones TI</b>	Ing. Manuel Sánchez	(571) 7709000ext. 2331	311 2546022	msanchez@team.co
Coordinador TI México	Ing. Jose Rolando Resendiz	(52) (443) 323 1666ext. 158501 800 7145300	44432724984	jresendiz@team.co

Coordinador TI Chile	Ing. Ismael Monsalvez	(562) 5353240ext. 319		imonsalvez@team.co
Command Center IBM			3212056464	
Mesa de Ayuda	Agentes Mesa de Ayuda	(571) 7709000ext. 2345		mesaayuda@team.co

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción resumida del cambio
1	25 - Septiembre - 2015	Elaboración y primer publicación del procedimiento

Creado Por	Editado Por	Revisado Por	En Prueba	Aprobado Por
JUAN CARLOS MONDRAGON RIOS	JOSE GONZALO VACCA SANCHEZ	MANUEL JESUS SANCHEZ GOYES		GENITH GODOY RINCON

LORENA MARGARITA IGLESIAS REDONDO @ 2016-09-02, 22:13:38