

Código: S-P07-V05
Página: 1 de 4

Fecha de Creación: 06/04/05
Versión: 05
Fecha de Aprobación: 24/01/14

Título
PLAN DE CONTINGENCIA PARA
SISTEMAS

OBJETIVO: (CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO)

Establecer mecanismos para permitir la continuidad de la operación soportada en el Sistema Pacífico, por diferentes tipos de fallas del servidor central de los servidores de base de datos.

ALCANCE:

Este procedimiento será aplicado por el Departamento de Sistemas como respuesta a los eventos de fallo de diferente índole descritos previamente, que impidan la normal prestación del servicio por un espacio de tiempo prolongado, a través de asistencia técnica para permitir la reanudación de las actividades del área de Operaciones de la Zona Franca del Pacífico durante fallas de larga duración del servidor central. Debe realizarse un simulacro anual para verificar la operatividad del mismo.

DEFINICIONES:

- Standby: En espera, alerta.
- Backup: Acción de recoger la información desde el disco a un medio externo contiene la información respaldada.
- DDS: Digital Data Storage, cassette para backup.
- DC: Data Cartridge, cinta para backup.
- Servidor alternativo: Equipo que se encuentra fuera o dentro de las instalaciones de ZFPSPA y que reúne las condiciones mínimas para la operación del actual aplicativo.

REFERENCIA:

- Guía del Administrador de Oracle
- Procedimientos de respaldo y recuperación de la base de datos
- Administración Linux.
- Administración de redes.

ELABORO	REVISO	APROBÓ	ALCANCE
Nombre: María Fernanda Rodríguez Cargo: Jefe de Sistemas FIRMA	Nombre: Bertha Cecilia Rojas Cargo: Gerente General FIRMA	Nombre: Bertha Cecilia Rojas Cargo: Gerente General FIRMA	S/OP/GQ

Código: S-P07-V05
Página: 2 de 4

Fecha de Creación: 06/04/05
Versión: 05
Fecha de Aprobación: 24/01/14

Título
PLAN DE CONTINGENCIA PARA
SISTEMAS

REGISTROS:

- Bitácora de Eventos (Formato S-F82-P07)

PROCEDIMIENTO:

Caso 1: Daño de archivo de la base de datos

Para este caso el personal del área de tecnología deberá proceder de la siguiente forma:

1. Observar el mensaje de la base de datos que indica la ubicación y nombre del archivo corrupto.
2. Buscar el medio que contenga el último backup realizado.
3. Restaurar el archivo a partir del medio en donde se encuentra el backup y aplicar las acciones necesarias para levantar la base de datos.
4. Realizar pruebas de restauración en la base de datos.

Caso 2: Falla de uno de los nodos de base de datos:

La base de datos que registra la información del Sistema Pacífico, se encuentra instalada bajo un esquema de alta disponibilidad, el cual requiere de al menos dos servidores activos simultáneamente bajo una configuración especial, con ello, en caso de caída de uno de los servidores, el servidor que queda funcionando asumirá la totalidad de la operación. En estos casos el personal del área de tecnología deberá revisar los logs del sistema y actuar de acuerdo al tipo de falla presentada para restaurar el nodo caído, con el correspondiente soporte de Oracle y el apoyo de un especialista externo de ser necesario.

Para el caso de detención total del servicio (caída del Sistema total), será necesario contar con máquinas alternas, las cuales no se tienen disponibles en ZFPSA, por lo cual la Gerencia General tiene autorizado desarrollar la inmediata adquisición de un servidor alternativo.

Es importante destacar que ante este tipo de eventos el tiempo para reestablecer la operación del Sistema se incrementará. Entre otras acciones se puede presentar:

Caso 3: Falla física en varios discos de la unidad de almacenamiento de información:

Código: S-P07-V05
Página: 3 de 4

Fecha de Creación: 06/04/05
Versión: 05
Fecha de Aprobación: 24/01/14

Título
PLAN DE CONTINGENCIA PARA
SISTEMAS

Para estos casos, el personal del área de tecnología deberá realizar los siguientes pasos:

1. Verificar y/o realizar la instalación del sistema operativo, software aplicativo y de base de datos.
2. Una vez verificado y/o instalado el servidor alternativo, proceder con la recuperación del último backup.
3. Realizar el procedimiento de restauración de la base de datos
4. Configurar la nueva ruta de conexión en el software aplicativo.
5. Informar a los usuarios de las nuevas rutas para conexión si es aplicable.
6. Gestionar la consecución de los recursos afectados para reestablecer los servidores actuales y devolver los alternos.

Caso 4: Falla total de los servidores:

Para estos casos, el personal del área de tecnología deberá realizar los siguientes pasos:

1. Verificar y/o realizar la instalación del sistema operativo, software aplicativo y de base de datos.
2. Una vez verificado y/o instalado el servidor alternativo, proceder con la recuperación del último backup.
3. Realizar el procedimiento de restauración de la base de datos.
4. Configurar la nueva ruta de conexión en el software aplicativo.
5. Informar a los usuarios de las nuevas rutas para conexión si es aplicable.
6. Gestionar la consecución de los recursos afectados para reestablecer los servidores actuales y devolver los alternos.

Código: S-P07-V05

Página: 4 de 4

Fecha de Creación: 06/04/05

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 24/01/14

Título

**PLAN DE CONTINGENCIA PARA
SISTEMAS**

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Realizado por	Fecha
04	Se modificó el procedimiento incorporando las diferentes situaciones que se pueden presentar y las actividades a realizar en cada una de ellas.	María Fernanda Rodríguez	22/10/2013
05	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el logo de Zona Franca del Pacífico. Se cambia el esquema para la identificación del documento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GQ-PR01 Control de Documentos. 	Diana Tenorio	24/01/2014