***TABLA DE DISTRIBUCIÓN Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** | **Fecha Entrega** | **Firma recibido** | **Digital** | **Físico** | **Copia No.** | **Difusión** | **Responsable Difusión** | **Fecha Difusión** |
| Alba Restrepo |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Juan Diego Ramirez |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Andrés Betancourt |  |  |  |  |  |  |  |  |
| William Cifuentes |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Elkin Giraldo |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Juan David Salazar |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Esteban roldan |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**NOTA:**

Cuando se define que el documento debe tener una difusión, debe quedar la evidencia de la misma en el formato FPS01-Asistencia Capacitación y será responsabilidad de la persona asignada entregar el registro al sistema de gestión calidad.

Cuando se define que el documento NO requiere difusión a todo el equipo, queda bajo la responsabilidad del líder del proceso reforzar el correo con la actualización enviada desde el sistema de gestión.

|  |  |
| --- | --- |
| Revisó:  Asistente Sistemas | Aprobó:  Jefe de Sistemas |

\\10.1.2.67/Calidad/Aseguramiento/Procedimientos/IAQ16

MODIFICACIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Revisión** | **Descripción** |
| 01-08-2016 | 1 | Se realiza y difunde el procedimiento. |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Revisó:  Asistente Sistemas | Aprobó:  Jefe de Sistemas |

1. **OBJETO**

El objeto de este plan es establecer y documentar los pasos necesarios ante posibles sucesos que puedan afectar críticamente el proceso normal de Alico.

1. **ALCANCE**

Con este plan se busca dar una idea clara de los procesos que posee actualmente la empresa y cuáles son las salidas ante una posible falla de ellos, estos pasos deben ser tenidos en cuenta por las personas que poseen contacto a esta Área (administrativos y planta).

1. **DEFINICIONES**
   1. **Core:** Se refiere al entorno del mercado en el cual se encuentra Alico y sus competidores
   2. **Gmail:** Es una aplicación del paquete de la empresa multinacional Google, esta aplicación permite el uso de correo basado en el dominio de la empresa.
   3. **Epicor**: ERP Americano usado por la empresa, en la cual unifico todos lo procesos de la empresa y lleva el día a día de producción de la compañía.
   4. **Isolucion:** Programa Implementado por el área de Calidad para tener formalizado los procedimientos, planes de acción entre otro de la compañía.
   5. **Midasoft**: Programa usado por Alico como una solución informática para el área de Gestión Humana enfocado al área de Nómina, Gestión Humana y Salud Ocupacional.
   6. **AngelNet**: Software enfocado a la administración de toda la información de las declaraciones de importación, documentos de exportación DEX, cuadros Insumo-Producto.
   7. **Sicme**: Software con enfoque clínico utilizado por el área de salud ocupacional para llevar las historias clínicas de los empleados
   8. **Data Center:** sigla en ingles que significa centro de datos, este se encuentra alojado en un espacio de alta seguridad de claro y en el cual se encuentra alojados los servidores de producción de la compañía.
   9. **Replica:** Se enfoca a una copia de la base de datos de producción actual, esa copia es tomada en la noche de los servidores de Bogotá y alojada en un servidor local de la compañía
   10. **Control** **acceso:** son unos procedimientos de seguridad implementados en la empresa parea que los usuarios tengan una mínima seguridad de sus equipos bajo contraseña y así cualquier otra persona no tenga fácil acceso a la información contenida en el equipo del usuario propietario
   11. **OEA:** Se entiende el OEA como la certificación que otorga la autoridad aduanera (DIAN) a una empresa que demuestra estar comprometida con la Seguridad en toda su cadena de Suministro, mediante el cumplimiento de requisitos en materia de seguridad e historial satisfactorio de obligaciones aduaneras
2. **RESPONSABILIDADES**
   1. **Personal de Sistemas**

* Analizar las posibles fallas que puedan presentarse en torno a los sistemas de la compañía.
* Contactar los proveedores en momento de fallas y en sinergia buscar una solución al inconveniente presentado.
* Verla por que funcionen correctamente los sistemas.
* Implementar las seguridades dentro de la compañía acompañados del proveedor de acuerdo al sistema.
  1. **Área Cartera**
* Tomar la decisión de implementar facturación manual en los puntos de venta en el caso de una intermitencia de largo tiempo en el sistema, con el objetivo de que la empresa siga vendiendo y brindar la satisfacción a sus clientes sin inconvenientes.

* 1. **Logística y Cedi**
* Al presentar una falla del sistema Epicor por tiempo prologando, los usuarios de estas áreas deberán ingresar al sistema de replicación de la empresa, el cual es un servidor local, solo con el objetivo de visualizar la información que quedo de los embarques, depósitos y almacenes la noche anterior y así poder proporcionar material e información a producción mientras el sistema entra en línea.
* Debe tener en cuenta que si realizan alguna transacción esta no se ve reflejada en el software de producción de la empresa, ya que como su nombre lo dice es una replica o copia de la base de datos que se encuentra en el data center de Bogotá.
* Esperar Instrucciones de los directores de área para comenzar a utilizar la contingencia, lo mismo que para parar este proceso cuando ya el sistema esta en línea.
  1. **Plantas de Producción**
* Los usuarios deberán estar atentos las instrucciones de sus directores de área.
* Los usuarios deberán reportar en planillas manuales la producción mientras regresa el flujo normal de sistema de producción Epicor.
* Los usuarios deberán ingresar al sistema Epicor cuando se los indiquen los directores para el ingreso de información en el sistema luego de solucionado el impase.
* Los lideres y directores de planta deberán estar atentos a la información que suministre sistemas por medio de radios y otro medios cuando se halla superado el impase y para que puedan ingresar al sistema sin inconvenientes.
  1. **Usuario Administrativos**
* Lamayoría de los empleados administrativos de Alico, cuenta con un plan corporativo, ante un imprevisto de fallo de conexión que tome un tiempo prolongado dentro de Alico o hacia Epicor desde Alico, podrán hacer uso de su plan de datos y compartirlo con sus PC’s para el uso del sistema Epicor.
* Deben estar atentos a la información suministrada por el equipo IT de la compañía cuando se presente un imprevisto.

1. **GENERALIDADES**

# Caída del sistema

Se entiende como caída del sistema, a las operaciones que encierra en cuanto a redes y software la criticidad del negocio de Alico y puedan generar una parálisis de la empresa, en nuestro caso sería Epicor y ante cualquier eventualidad como fallo en la red Interna o externa o fallo eléctrico, entre otros.

* + 1. **Caída del ERP Epicor en el data center Bogotá:** si llega a presentarse una caída del data center es decir no hay conexión o ningún tipo de comunicación con los equipos alojados allí, como primera medida debe ser la inmediata comunicación con el personal para asistencia, con el fin de entrar a evaluar los posibles fallas que pueden interferir con el correcto funcionamiento del sistema y el tiempo que llevara colocarlo en línea nuevamente con Alico y ante estas dificultades se tienen contempladas varias salidas:
* Si se entiende que el sistema estará fuera de línea por un tiempo prologando, cartera tiene la potestad de dar la orden para que los puntos de facturación de la empresa comiencen a realizar facturación manual, estas facturas manuales cuando el sistema entre en línea se deberán ingresar para que queden registradas en el sistema y contabilizadas como es el deber ser.
* En la parte de logística y despachos, se tiene como contingencia, que al realizarse el análisis, se determina que Epicor estará varias horas fuera de línea, ellos deberán entrar por medio de un acceso a la base de prueba, la cual tendrá una copia de la base de datos de producción del data center de Bogotá, esta copia se realiza a las 12 AM de ese día, se tiene como advertencia que esta base no será transaccionable, su única función es poder visualizar que tenían en bodega o en tránsito, para poder despachar y mover material; el personal de estas áreas deberá entender que si realizan algún tipo de transacción estas no existirán al día siguiente por el cargue de la nueva copia de la base de datos.
  + 1. **Falla eléctrica en la empresa**

Si la falla es eléctrica dentro de la empresa, debemos esperar una valoración del área de Mantenimiento e Ingeniería; En el centro de datos de la compañía, tenemos una UPS, la cual da una carga de 20 minutos para los servidores que están en servicio,

pero estos servidores solo podrán ser accedidos por algunos usuarios de la bodega 3, es de aclarar que en las diferentes bodegas existen Rack’s de comunicación, los cuales están conectados directamente al circuito eléctrico de la empresa, al no haber energía en estos equipos, ellos quedarían inmediatamente apagados y por lo tanto esas bodegas sin conexión a los datos.

Una contingencia al presentarse este inconveniente es, los equipos portátiles manejan una carga la cual les da una durabilidad entre 2 y 3 horas para uso, a estos equipos se le podrá compartir datos desde los celulares, los cuales muchos empleados de la empresa tiene plan de datos corporativo con la compañía; se aclara que al no haber energía en la empresa, no quiere decir que el Epicor que está alojado en la ciudad de Bogotá no estará en servicio, por lo tanto, este puede ser accedido normalmente con la medida acabada de mencionar en este párrafo, además los vendedores externos pueden acceder sin ningún inconveniente desde cualquier Red, muchos de ellos manejan esta metodología en sus tareas diarias.

* + 1. **Falla en la red de interna de comunicación**

Al presentarse un inconveniente en nuestra red interna, se hacen análisis de la red tanto del Equipo IT como de los proveedores de servicio, para dar solución en el menor tiempo posible al impase.

Para ello y como en el ítem anterior, muchos empleados cuentan con plan de datos y podrá compartir datos con sus pc para hacer conexión con el sistema de la empresa en el data center en Bogotá.

Para la parte de facturación, también mencionado en unos de los ítems anteriores, cartera tiene la potestad de informar a los puntos de venta si deberán implementar el plan de contingencia de facturación manual.

* + 1. **Falla de la red externa Claro y/o ETB**

Por lo General nunca se ha presentado que las dos Redes fallen al mismo tiempo, en el caso de que suceda y sea por un tiempo prologando, los empleados de Alico podrán compartir datos desde sus celulares a sus equipos para continuar con las operaciones.

Si la falla se presenta en la Red de Claro, se tiene como contingencia con el proveedor reenviar todos los usuarios de Epicor por el canal de ETB, que en nuestro caso es el proveedor de internet.

Si la falla se presenta en la Red de ETB, no existe inconveniente para la operación normal de reporte de producción de la compañía, ya que este no afecta el sistema Epicor, ya que este siempre va por el canal dedicado que fue contrato con la empresa Claro; Para las sedes remotas, al caer el servicio de ETB, los usuarios deberán implementar el uso de compartir datos con sus Equipos para conectarse al aplicativo de Epicor.

* + 1. **Hacking**

La contingencia en este caso debe ser por parte del proveedor ETB, el cual realizara controles de inmediato y tomara las soluciones limítrofes e ipso factas para cerrar la brecha que se está presentando y entregar un informe detallado al jefe de sistemas de Alico.

* + 1. **plan de contingencia caída del servidor de dominio**

Sobre la mesa hay dos propuestas, ya que Alico aún no cuenta con el aval de la implementación de un servidor de Dominios.

Proveedor 1: Para implementar su plan él solicita que fuera de ellos tener un servidor en su data center, debemos tener instalado uno localmente, los cuales se comunicaran constantemente y uno será la contingencia del otro en caso de presentarse algún inconveniente.

Proveedor 2: Dentro de su propuesta ellos implementaran sus propios planes de contingencia, ya que es una empresa local.

1. **PROCEDIMIENTO**

Falla Eléctrica en la Empresa

Monitoreo desde Área IT Alico

Monitoreo desde Área IT Alico

En línea ERP Datacenter Bogota

Inicio

No

Si

Si

No

Valoración Área de Mtto

Comunicación e intervención personal Ability y Área IT

**Cartera** Informa a los puntos de venta, **Usuario** con Portátiles y plan de datos compartirán datos

**Cartera** Informa a los puntos de venta, **logística y despachos** se conectan a la base de datos de Replicación

Monitoreo desde Área IT Alico

Arreglos pertinentes e informar a planta y dependencias

El tiempo de Espera prolongado

No

Falla Red de datos interna

No

Si

Falla ETB

Falla

CLARO

Falla en la Red de datos Externa

No

Monitoreo desde Área IT Alico

Si

Si

Si

No

**Cartera** Informa a los puntos de venta, **Usuario** con Portátiles y plan de datos compartirán datos

FIN

No

Se afecta la operación por el canal dedicado, personal redirecciona por el Canal de ETB

NO afecta la operación del ERP de la compañía

Arreglos pertinentes

Arreglos pertinentes

FIN