



Sistema de Administración de **Cobranzas**

Plan de Continuidad del Negocio



	Plan de Continuidad del Negocio	Versión: 1
Área: Proyectos	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 01/02/2019

Tabla de Contenido

Confidencialidad.....	4
Introducción	5
Objetivos	6
Análisis de riesgos	7
Servicio Sac.....	7
Descripción del servicio.....	7
Riesgos asociados.....	7
Servicio EVA.....	8
Descripción del servicio.....	8
Riesgos asociados.....	8
Servicios corporativos	9
Descripción del servicio.....	9
Riesgos asociados.....	9
Evaluación de riesgos	9
Estrategia de continuidad	10
Servicio Sac.....	10
Bases de datos.....	10
Aplicaciones web.....	10
Sistemas operativos	10
Servicio Eva	11
Bases de datos.....	11
Aplicaciones web.....	11
Sistemas operativos	11
Servicios Corporativos.....	12

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.


Elaborado Por: Área de Proyectos	Aprobado Por: Dairo Puentes	Pág. 2 de 19
Ruta:		

	Plan de Continuidad del Negocio	Versión: 1
Área: Proyectos	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 01/02/2019

Sharepoint, Exchange (OutLook), Office y OneDrive.....	12
ZohoDesk y ZohoProject.....	12
Siigo Web	12
PBX	12
ITBX	12
WeKall	12
Manual de políticas de seguridad de la información	12
Organización y responsabilidades	13
Gabinete de crisis (Equipo de gestión de la crisis)	13
Supuestos	15
Activación y desactivación del plan.....	15
Comunicación.....	16
Ubicación y transporte	16
Orden de las actividades	17
Recursos necesarios	19

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.


Elaborado Por: Área de Proyectos	Aprobado Por: Dairo Puentes	Pág. 3 de 19
Ruta:		

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Confidencialidad

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso exclusivo y confidenciales de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Introducción


Este documento contiene el plan de continuidad del negocio definido para los servicios en la nube ofrecidos con la plataforma especializada de cobranzas SAC y la plataforma de cobranza digital EVA, así como los lineamientos para garantizar la operación de los servicios tecnológicos para la operación de Effective Computer Solutions.

Plan de continuidad del negocio: define las reglas de primer nivel para la continuidad del negocio.

Plan de respuesta a los incidentes: un plan que define la respuesta directa ante la ocurrencia de diversos tipos de incidentes.

Plan de recuperación ante desastres: un plan que define la recuperación de la infraestructura y de los servicios de TI.

Planes de recuperación para actividades individuales: planes acerca de la recuperación de los recursos necesarios para cada actividad.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Objetivos


El objetivo del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) es definir de forma precisa cómo ECS va a gestionar los incidentes en caso de un desastre o de otro incidente disruptivo y cómo va a recuperar sus actividades dentro de los plazos establecidos.

El objetivo de este plan es mantener en un nivel aceptable el daño producido por un incidente disruptivo.

El objetivo del plan es cubrir las necesidades de continuidad del negocio para los servicios de Sac, Eva y servicios corporativos.

Para realizar la medición a la infraestructura tecnológicas de las nubes de Sac y de Eva se utilizan diferentes herramientas como lo son: Alertas y monitoreo de Azure, Uptime Robot y Zabbix.

Para realizar medición sobre los servicios corporativos se debe evaluar a través de los casos de soporte que se generen por indisponibilidad de más de un día de operación en el servicio afectado.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Análisis de riesgos

Servicio Sac

Descripción del servicio

Sac es una plataforma especializada de cobranzas compuesta por diferentes aplicaciones las cuales están construidas con diferentes tecnologías en su mayoría desarrolladas por Microsoft, a su vez estas aplicaciones utilizan la base de datos Microsoft SQL Server en su versión Estándar. Para el funcionamiento de las aplicaciones, se utiliza como base el servidor web incluido en Windows Server: Internet Information Server (IIS).


Para brindar el servicio a nuestros clientes se compra infraestructura al proveedor de servicios de DataCenter Microsoft Azure y se configuran en modalidad de alta disponibilidad para poder brindar a los clientes la plataforma Sac en modalidad Software as a Service (SaaS).

Riesgos asociados

A continuación un listado de posibles eventualidades que pueden representar un riesgo al momento de brindar el servicio:

- Error de configuración
- Afectación en la aplicación de parches de actualización de sistema operativo y/o bases de datos
- Falla en los procesos de redundancia
- Ataques DDoS
- Ataques de inyección
- Ataques por Virus, Malware o Ransomware
- Vulnerabilidades de software o de configuración
- Limitación de almacenamiento
- Limitación en procesamiento
- Cumplimiento de legislación y normas internacionales

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Servicio EVA

Descripción del servicio

Eva es una plataforma especializada de cobranzas digital compuesta por diferentes aplicaciones las cuales están construidas con diferentes tecnologías, a su vez estas aplicaciones utilizan la base de datos Mongo DB. Para el funcionamiento de las aplicaciones, se utiliza como base el servidor web Nginx.


Para brindar el servicio a nuestros clientes se compra infraestructura al proveedor de servicios de DataCenter Microsoft Azure, AWS y Google, posterior a ello se configuran los diferentes componentes para poder brindar a los clientes la plataforma Eva en modalidad Software as a Service (SaaS).

Riesgos asociados

A continuación un listado de posibles eventualidades que pueden representar un riesgo al momento de brindar el servicio:

- Error de configuración
- Afectación en la aplicación de parches de actualización de sistema operativo y/o bases de datos
- Falla en los procesos de redundancia
- Ataques DDoS
- Ataques de inyección
- Ataques por Virus, Malware o Ransomware
- Vulnerabilidades de software o de configuración
- Limitación de almacenamiento
- Limitación en procesamiento
- Cumplimiento de legislación y normas internacionales

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Servicios corporativos

Descripción del servicio

Los servicios corporativos son todas aquellas aplicaciones, herramientas, elementos que nos ayudan a desarrollar nuestro trabajo, como por ejemplo; Equipos de cómputo, software ofimática, software administrativo y financiero, software de proyectos, software de gestión, servicio telefónico, Internet e Intranet, o servicios de seguridad como el antivirus, entre otros.

Riesgos asociados

- Error de configuración
- Ataques por Virus, Malware o Ransomware
- Vulnerabilidades de software o de configuración
- Pérdida de acceso prolongada
- Limitación de almacenamiento
- Limitación en procesamiento
- Fuga de información

Evaluación de riesgos

La evaluación de los riesgos mencionados, se detalla y se mantiene en el documento:


Shrepint - Procesos organizacionales – Operación – GR-Riesgos – DOC

GR_DOC_Inventario_de_Riesgos.xlsx

https://ecsla0-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/astrid_torres_ecsla_com/EeeYJPWflhtLna0Kop5m7ocBt5AERmTDZWT64lboiY-WGA?e=sI0ApN&wdLOR=c22347713-F721-D14C-9E86-4CDE20623C8B

Verificación del plan de continuidad

[GR FOR Análisis Riesgos PCN.xlsx \(sharepoint.com\)](#)

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Estrategia de continuidad

Servicio Sac

Bases de datos

Básico

Se realizará copia de respaldo de todas las bases de datos activas dentro del servidor. Una vez esté realizado, se copiarán los archivos a un storage de Microsoft Azure destinado como repositorio de respaldos.

El esquema de respaldos por defecto es diario con retención de siete días, semanal con retención de cuatro semanas y mensual con retención por 12 meses.

Microsoft Azure Backup

Se realizará respaldo de SQL con la utilidad Microsoft Azure Backup, en el cual se maneja backup diario con retención de 10 días. Esta actividad solo se realiza con los servidores productivos, los servidores de calidad o de certificación no cuentan con esquemas de respaldo.


Aplicaciones web

Básico

Se realiza backup de todos los sitios web mediante scripts de consola de comandos

Sistemas operativos

Se realizar copia de respaldo de todas las máquinas virtuales productivas en modalidad de snapshot, este mecanismo **solo protege al sistema operativo**.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Servicio Eva

Bases de datos


Se realiza backup dentro del servidor mediante mongodump y se copian los datos a Azure Storage Account.

Aplicaciones web

No aplica debido a que las aplicaciones son contenedores publicados en Docker Hub el cual tiene sistema de réplica y control de versiones.

Sistemas operativos

Se realizar copia de respaldo de todas las máquinas virtuales productivas en modalidad de snapshot, este mecanismo **solo protege al sistema operativo**.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Servicios Corporativos

Sharepoint, Exchange (OutLook), Office y OneDrive

Microsoft nos ofrece un esquema completo de continuidad y respaldo:

<https://learn.microsoft.com/en-us/compliance/assurance/assurance-resiliency-and-continuity>

ZohoDesk y ZohoProject

Lineamientos de seguridad (Security Whitepaper):

<https://www.zoho.com/security.html?ireft=nhome&src=es-xl-footer>

Cumplimiento normativo:

<https://www.zoho.com/compliance.html>

Siigo Web

Condiciones de uso de software:

<https://www.siigo.com/condiciones-de-uso-de-software/>

PBX

Actualmente contamos con tres servicios de PBX, uno a través de una máquina virtual Linux con Free PBX, la cual cuenta con servicio de snapshot en caso de fallas se procede a restaurar la última imagen. Se cuenta con dos servicios adicionales; ITBX y WeKall para los cuales el proveedor nos brinda la correspondiente continuidad.

ITBX

Acuerdos de niveles de servicio:


https://drive.google.com/file/d/1AsfpyrZ85-Q2-WEaCL_SzUH-bBh-MFu_/view

WeKall

Manual de políticas de seguridad de la información

<https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwekall.co%2Fwp-content%2Fuploads%2F2023%2F02%2FManual-de-Políticas-de-Seguridad-de-la-Informacion.pdf>

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Organización y responsabilidades

Gabinete de crisis (Equipo de gestión de la crisis)


El objetivo del Gabinete de crisis es tomar todas las decisiones clave y coordinar las acciones durante el incidente disruptivo.

Los Líderes de recuperación para las actividades individuales son nombrados en los planes de recuperación para dichas actividades.

Se conforman las siguientes entidades cuando se produzca un incidente disruptivo

GABINETE DE CRISIS		
Miembros:	Reemplazantes:	Función:
Gerente General (Líder de crisis) Dairo Puentes	Rocío Adriana Osorio John Martínez en caso que Rocío no está disponible.	<ul style="list-style-type: none"> Decidir sobre el contenido de la comunicación para las diferentes partes interesadas. Autorizar adquisiciones durante el incidente disruptivo. Tomar decisiones sobre: (1) si retornar a la ubicación primaria o buscar una nueva ubicación, (2) si comprar nuevo equipamiento o reparar el existente, (3) cuándo y dónde se recuperarán o retomarán el funcionamiento de actividades que no soportan productos y servicios clave (actividades con menor prioridad) y (4) si hay suficientes recursos humanos para soportar las operaciones normales Nombrar personas responsables para lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a) Gestionar reclamaciones contra pólizas de seguro b) Restauración de instalaciones c) Adquisición de nuevas instalaciones d) Logística para mudanza a otras ubicaciones e) Reparación de equipamiento f) Compra de nuevo equipamiento g) Contratación de nuevo personal h) Recuperación de actividades con menor prioridad Definir (1) cómo proporcionar los fondos necesarios, (2) obtención de procesos y autorizaciones, (3) qué informes

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.


	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

GABINETE DE CRISIS		
Miembros:	Reemplazantes:	Función:
		se enviarán al Gabinete de crisis y (4) quién realizará la revisión de los pasos una vez que se hayan completado
Gerente de Operaciones e Infraestructura (Líder de recuperación) John Martínez	Líder de Soporte y/o mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los empleados sobre la activación de los planes de recuperación • Implementación de todas las tareas necesarias para la recuperación de actividades individuales
Gerente General (Líder de comunicaciones - Portavoz) Dairo Puentes	Rocío Adriana Osorio	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la comunicación de todas las actividades • Selección de información para suministrar a las partes interesadas (clientes, empleados, autoridades, etc.) durante un incidente disruptivo en conjunto con el coordinador de comunicaciones • Adquisiciones durante el incidente disruptivo con previa autorización de la Gerencia General.
Líder de Calidad de Seguridad (Líder de Apoyo)	Astrid Amparo Torres Rocío Adriana Osorio	<ul style="list-style-type: none"> • Nombrar al equipo para preservar los activos dañados; este equipo se concentrará en evitar que se extienda el daño • Garantizar el acceso a cada ubicación alternativa a utilizar • Nombrar al equipo para la evaluación del daño • Coordinar el personal y los accesos

Las autorizaciones para actuar durante un incidente disruptivo son las siguientes:

Tipo de decisión	Quién está autorizado
Cómo se solucionan incidentes menores relacionados con tecnología de información y comunicación.	Equipo de trabajo del área de infraestructura, entre los cuales están, el Líder de recuperación, oficial de seguridad de información y Líder de comunicaciones.
Cómo se solucionan otros incidentes menores.	Personal de las Áreas involucradas en el incidente.
Toma de decisión sobre la invocación de los planes de recuperación.	Líder de recuperación
Tomar una decisión sobre la elección de la ubicación alternativa (utilización de la ubicación cercana o la remota).	Líder de comunicaciones
Informar a los empleados sobre la activación de los planes de recuperación.	Líder de recuperación, si no puede hacerlo, es reemplazado por el Líder de comunicaciones de cada actividad individual.
Implementación de todas las tareas necesarias para la recuperación de actividades individuales.	Líder de recuperación para infraestructura de tecnología, Arquitecto de Software para el tema de

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Tipo de decisión	Quién está autorizado
	base de datos, Líder de Desarrollo para el tema de aplicaciones.
Contenido de la comunicación para las diferentes partes interesadas.	Líder de comunicaciones
Selección de información para suministrar a los medios públicos durante un incidente disruptivo.	Líder de comunicaciones
Adquisiciones durante el incidente disruptivo con autorización de Gerencia General.	Líder de recuperación y líder administrativa.
Adquisiciones durante el incidente disruptivo con autorización de Gerencia General.	Líder de crisis y líder de apoyo.

Supuestos

Para que este plan resulte efectivo, todos los recursos y preparativos especificados en la Estrategia de continuidad del negocio deben estar preparados.


Activación y desactivación del plan

El Plan de respuesta a los incidentes se activa automáticamente en caso que se produzca un incidente o que un potencial incidente amenace las actividades de la empresa. El Plan de respuesta a los incidentes es desactivado una vez que el incidente ha sido controlado o erradicado.

El Plan de recuperación ante desastres y los planes de recuperación para actividades particulares son activados exclusivamente por decisión del Líder de crisis, cuando éste evalúa si una actividad determinada permanecerá interrumpida por un período mayor que el objetivo de tiempo de recuperación para esa actividad. La decisión del Líder de crisis puede ser escrita u oral.

El Plan de recuperación ante desastres y los planes de recuperación pueden ser desactivados por los responsables de recuperación de las actividades individuales una vez que determinan que se han cumplido todas las condiciones necesarias para retomar las actividades del negocio. **El Plan de recuperación ante desastres** y los planes de recuperación son desactivados al retomar las actividades habituales del negocio.

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Comunicación

Se utilizan las siguientes vías de comunicación entre el Gabinete de crisis y los responsables de las diversas actividades. Están ordenadas por prioridad (la primera de la lista se utiliza primero; en caso que no esté disponible, se utiliza la siguiente):


1. Comunicación personal
2. Celulares
3. Herramienta de comunicación corporativa
4. WhatsApp
5. Correo electrónico

El Líder de comunicaciones del Gabinete de crisis es el responsable de coordinar la comunicación con todas las actividades.

Las responsabilidades de comunicación con cada parte interesada están especificadas en el Plan de respuesta a los incidentes.

Ubicación y transporte

En modalidad de trabajo remoto o teletrabajo, se desempeña la labor en cualquier lugar apto para esta actividad, sin embargo, si es requerido un lugar alternativo, el Oficial de seguridad es el responsable de garantizar el transporte y el acceso a cada ubicación alternativa a utilizar. El Anexo 3: especifica todas las ubicaciones alternativas a utilizar y el Anexo 4: Plan de transporte, especifica las responsabilidades relacionadas con el transporte a las ubicaciones alternativas.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Orden de las actividades

Las actividades se deben recuperar en el siguiente orden:


N.	Nombre del proceso	Nombre de la actividad	RTO
1	Soporte Crítico (N1)	Responder la llamada	0,5
2	Soporte Crítico (N1)	Categorizar el problema	0,5
3	Soporte Crítico (N1)	Documentar el seguimiento	0,5
4	Soporte Prioritario (N2)	Responder la llamada	1
5	Soporte Prioritario (N2)	Categorizar el problema	1
6	Soporte Prioritario (N2)	Documentar el seguimiento	1
7	Soporte Estándar (N3)	Responder la llamada	2
8	Soporte Estándar (N3)	Categorizar el problema	2
9	Soporte Estándar (N3)	Documentar el seguimiento	2
10	Consulta	Responder la llamada	2
11	Consulta	Categorizar el problema	2
12	Consulta	Documentar el seguimiento	2

*RTO Recovery Time Objective

Las autorizaciones para actuar durante un incidente disruptivo son las siguientes:


Tipo de decisión	Quién está autorizado
Cómo se solucionan incidentes menores relacionados con tecnología de información y comunicación.	Líder de recuperación, líder de apoyo, líder de crisis.
Cómo se solucionan otros incidentes menores.	Líder de recuperación
Toma de decisión sobre la invocación de los planes de recuperación.	Líder de crisis
Tomar una decisión sobre la elección de la ubicación alternativa (utilización de la ubicación cercana o la remota).	Líder de crisis
Informar a los empleados sobre la activación de los planes de recuperación.	Líder de crisis, si no puede hacerlo, es reemplazado por el Líder de recuperación de cada actividad individual.
Implementación de todas las tareas necesarias para la recuperación de actividades individuales.	Líder de recuperación para actividades individuales.
Contenido de la comunicación para las diferentes partes interesadas.	Líder de crisis
Selección de información para suministrar a los medios públicos durante un incidente disruptivo.	Líder de comunicaciones y portavoz

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

<i>Tipo de decisión</i>	<i>Quién está autorizado</i>
Adquisiciones durante el incidente disruptivo: hasta 500.000 pesos colombianos	Líder de comunicaciones
Adquisiciones durante el incidente disruptivo: mayores a 500.001 pesos colombianos	Líder de crisis

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.

	Manual de usuario SAC	Versión: 2
		Código:
Área: Soporte y calidad	Effective Computer Solutions - Documentación	Fecha: 13/12/2016

Recursos necesarios

Los recursos necesarios para la recuperación de las actividades están detallados en sus planes de recuperación; los recursos necesarios para la recuperación de la infraestructura y de los servicios de TI se detallan en el Plan de recuperación ante desastres.

El Centro de crisis, que presta servicio al Gabinete de crisis está equipado de la siguiente manera:

<i>Nombre del recurso</i>	<i>Descripción/ Proveedor</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Cuando es necesario el recurso</i>	<i>Persona responsable de conseguir el recurso</i>
Aplicaciones / bases de datos:				
Sistemas de gestión	Zoho Desk y Projects	1	2	Líder de Recuperación
Ofimática	Microsoft 365 (incluye sharepoint, Outlook, Teams)	2	2	Líder de Recuperación
Equipos de TI y comunicaciones:				
Computadores	De los integrantes del gabinete de crisis y del gabinete de apoyo de crisis	2	A las 2 horas	Líder de Recuperación
Office 365	Microsoft	2	A las 2 horas	
Canales de comunicación:				
Correo electrónico	Cuentas de correo del personal que conforma el gabinete de crisis y el gabinete de apoyo de crisis	2	A las 2 horas	A través de la página de GMAIL.
Celulares	Hacer uso de los celulares personales de los integrantes de los gabinetes de crisis y de apoyo de crisis.	2	A las 2 horas	Los encargados de estos recursos son cada uno de los integrantes de estos gabinetes.
Instalaciones e infraestructura:				
Sitio de trabajo	Ubicación externa, el domicilio de las personas que trabajarían bajo la modalidad de trabajo remoto.	2	A las 2 horas	Cada persona organiza su sitio de trabajo, bajo modalidad Home Office.
Puntos de red de datos y puntos eléctricos	La ubicación externa debe contar con conexión a datos y de internet y puntos eléctricos en el domicilio del trabajador designado para llevar a cabo Home Office.	2	A las 2 horas	Ubicación externa, el responsable será el colaborador designado que trabajaría bajo la modalidad de Home Office.

Este documento y cualquier archivo anexo son de uso **exclusivo y confidenciales** de Effective Computer Solutions S.A.S. y el cliente o empresa para el cual fue generado. Queda estrictamente prohibido la utilización, copia o reimpresión del mismo por cualquier persona sin la debida autorización de Effective Computer Solutions S.A.S.