

MANUAL DE PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICA

Realizó	Autorizo
Oficina de Sistemas de IMCFD 	Dirección 

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	GENERALIDADES	4
3.	OBJETIVO GENERAL.....	4
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
5.	ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.....	4
6.	TIEMPO DE INACTIVIDAD O DOWNTIME.....	5
7.	DETERMINACIÓN Y DETALLE DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS	6
8.1	Computador de Escritorio y Portátil:	7
8.2	Impresoras.....	7
8.3	Teléfonos IP	7
9.	ANÁLISIS DE RIESGOS	8
10.	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL IMPACTO DE LOS PROCESOS CRÍTICOS PARA LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....	9
11.	ESTRUCTURA DE LA RED DE INFORMACIÓN.....	10
	ESPECIFICACIONES TÉCNICA:	10
	SERVICIOS SOPORTADOS:	10
12.	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y DEFINICIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA.....	11
12.1.	SERVIDORES.....	12
	Contingencia:	12
13.	CADENA DE LLAMADO.....	13
14.	HISTORIAL.....	13



1. INTRODUCCIÓN

El plan de contingencia de tecnologías de información del Instituto Municipal de cultura Física y Deporte, es un documento que establece los lineamientos de respuesta para atender en forma oportuna, eficiente y eficaz, daños en equipos de cómputo o desastres producto de eventos naturales u otros, a causa de algún incidente tanto interno como externo a tecnologías de información.

Durante el desarrollo del presente Plan, se presentan las actividades propias de gestión de contingencia que debe considerar el Instituto Municipal de cultura Física y Deporte, cubriendo así los incidentes que afecten el sistema de información. Así mismos aspectos conceptuales que permitan un mayor panorama acerca del entendimiento de las contingencias y que servirán como marco de referencia, para la elaboración de las políticas, normas y procedimientos de contingencia.

Las causas para aplicar el Plan de Contingencias pueden ser variadas, como, por ejemplo: daño en los equipos de cómputo de los usuarios finales, daño de impresoras, daño de equipos activos de la red de datos, daño de los servidores de la institución., la elaboración del plan de contingencia implica un importante avance a la hora de superar situaciones de interrupción de las actividades y servicios prestados por el Instituto Municipal de cultura Física y Deporte.



2. GENERALIDADES

2.1. DEFINICIONES

PLAN DE CONTINGENCIA: Es una estrategia planificada, con una serie de procedimientos que nos facilitan o nos orientan, a tener una solución alternativa que nos permita restituir rápidamente los servicios de la organización, ante eventos que puedan presentarse en los servicios ya sea de forma parcial o total.

3. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la continuidad de las operaciones de los elementos considerados críticos que componen los Sistemas de Información, para el Instituto Municipal de cultura Física y Deporte.

Definir acciones y procedimientos a ejecutar en caso de fallas de los elementos que componen un Sistema de Información.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.1. Prevenir o minimizar la pérdida o la corrupción de archivos de datos críticos para la continuidad de las operaciones del Instituto Municipal de cultura Física y Deporte.
- 4.2. Proteger la propiedad del Instituto Municipal de cultura Física y Deporte.
- 4.3. Indicar los lineamientos para la recuperación de los servicios informáticos ante un desastre o falla.
- 4.4. Continuar con las funciones de las diferentes áreas del Instituto Municipal de cultura Física y Deporte, que se haya visto afectadas por una situación adversa.
- 4.5. Prevenir o minimizar el daño permanente a los recursos informáticos.

5. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES

El plan de contingencia que se desarrolla en el presente documento es de aplicación a todas las áreas funcionales en la estructura orgánica y mapa de



procesos del Instituto Municipal de cultura Física y Deporte que hacen uso de los recursos informáticos de la Institución.

El jefe de oficina de sistemas o quien haga sus veces es el responsable de la ejecución del plan de contingencia con el apoyo del equipo de trabajo de la oficina de sistemas.

La copia de los datos almacenados en las estaciones de trabajo, son responsabilidad de cada uno de los usuarios.

6. TIEMPO DE INACTIVIDAD O DOWNTIME

El término tiempo de inactividad (downtime) es usado para definir cuando el sistema no está disponible (solo para servidores). Los casos DOWNTIEM pueden ser planeados o no planeados.

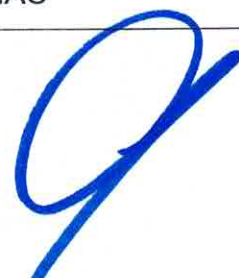
Los casos de tiempos de inactividad planeadas pueden ser por cambio del sistema, cambios de datos, reconfiguración del sistemas o reinicio de servicios.

Los casos de tiempos de inactividad no planeadas pueden ser provocados por fallas del sistema, daño en los servidores, fallas de la red de datos, fallas en el fluido eléctrico.



7. DETERMINACIÓN Y DETALLE DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

RECURSO	PROBLEMA RELACIONADO (RIESGO ASUMIDO)	
	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DEL PROBLEMA	PERIODO DE PARA ACEPTABLE
PC	MEDIA/ALTA	4 HORAS
SISTEMA DE INFORMACIÓN	BAJA	2 HORAS
SERVIDORES	BAJA	2 HORAS
IMPRESORA	MEDIA/ALTA	4 HORAS
TELÉFONO IP	BAJA	1 DÍA
RED INALÁMBRICA	BAJA	5 DÍAS



	MANUAL DE CONTIGENCIAS INFORMATICA	VERSION 1 5 DE NOVIEMBRE DE 2019
--	---	---

8. PLATAFORMA DE TIC

El archivo de inventario se encuentra registrado en el CPU IMCFD-COMPRAS-03-0009 con el nombre **Inventario oficial**

Para una adecuada respuesta ante cualquier eventualidad o falla ocurrida a cualquier recurso informático físico de la institución, se cuenta con inventario completo de todos los elementos con su respectiva ubicación, el mismo está compuesto:

8.1 Computador de Escritorio y Portátil:

Se cuentan con equipos de cómputo de diferentes marcas y de varias referencias

8.2 Impresoras

Se cuentan con impresoras láser de mediano y alto rendimiento y con impresoras de inyección de tinta de bajo rendimiento.

8.3 Teléfonos IP

Se cuenta con teléfonos de Voz – ip marca CISCO modelo 7911, 7912 Y 7960



9. ANÁLISIS DE RIESGOS

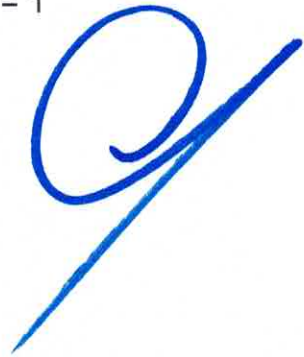
Falla	Solución
Virus	Desconectar la máquina de la red, hacer análisis con el antivirus y un malware, eliminar virus
Falla eléctrica	Desconectar equipo y realizar revisión
Altas y bajas de voltaje	Desconectar los equipos del sistema de electricidad para evitar daños colaterales
Falla ethernet	Revisar cableado
Falla en el disco duro	Hacer respaldo con urgencia, hacer un cambio de disco e instalar todo de nuevo
Falla en teclado y mouse	Retirar y limpiar
Información borrada	Recuperación de archivos mediante programas especializados. Los usuarios deben de generar sus propios respaldos.
Falla del servidor	La oficina de sistemas debe de generar respaldos del servidor cada viernes antes de terminar su jornada laboral.



10. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL IMPACTO DE LOS PROCESOS CRÍTICOS PARA LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

RECURSOS	NIVEL DE IMPACTO
Servidores	3
Estaciones de trabajo	2
Sistema de Información	3
Teléfono IP	2
Internet	3
Fluido eléctrico	3
Impresoras	2
Red de datos	3

Nivel de Impacto: Alto = 3, Medio = 2, Bajo = 1



11. ESTRUCTURA DE LA RED DE INFORMACIÓN

11.1 TIPO DE EQUIPO: Servidor Físico

ESPECIFICACIONES TÉCNICA:

Marca : HP
Modelo : Proliant ML310
Procesador : Intel Xeon 3.40GHz
Memoria RAM: 8 GB
Disco Duro : 500 GB
Sistema Operativo: Windows Server 2012R2
Nombre : DEPORTIVOSERVER

SERVICIOS SOPORTADOS:

- CONTPAQ (BANCOS, CONTABILIDAD, APLICACIONES, NOMINAS)
- INDETEC
- ANTIVIRUS
- OFFICE 2010



12. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y DEFINICIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA

Se define como desastre a cualquier evento que pueda interrumpir el normal funcionamiento de las operaciones y/o servicios específicos.

Las personas que interviene en la ejecución del plan de contingencia, es el personal de sistemas del IMCFD, quien es responsable de emitir la alarma de la falla e iniciar las actividades para la ejecución de la contingencia, apoyado por el equipo de sistemas de la Subdirección de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor en su totalidad.

A continuación, se detallas los posibles escenarios que interrumpirían el normal desarrollo del funcionamiento de las operaciones y/o prestación de servicios específicos:



12.1. SERVIDORES

Situación: Falla del servidor controlador

Falla total o parcial del hardware o software del servidor

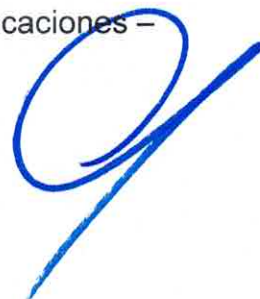
Contingencia:

Para restablecer los servicios de HOSTING Y FTP, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Se desconecta totalmente de la red el servidor
2. Se reinician los servicios

Tiempo aproximado: 45 minutos

Recursos: Personal del departamento de infraestructura y telecomunicaciones – oficialía mayor



13. CADENA DE LLAMADO

Cuando ocurra una falla que amerite la activación del plan de contingencia la cadena de llamado será la siguiente: El usuario final, si detecta la caída de sistemas debe llamar al teléfono de soporte de la oficina de sistemas

ITEM	NOMBRE	CARGO	TELÉFONO
1	Sistemas IMCFD	SOPORTE TÉCNICO	072 ext 2512
2	Oficialía mayor -Subdirección de Modernización Administrativa	SOPORTE TÉCNICO	072 ext 6631

14. HISTORIAL

VERSIÓN	VIGENCIA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
01	06/11/2019	Versión inicial

NOTA: Verificar la vigencia del documento en el listado maestro de documentos.

