

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION	VERSION 1	PAGINA 1/2
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA DE EQUIPOS CRÍTICOS	CODIGO SGSTI-P00022	

1. OBJETIVO

Asegurar la reparación efectiva y confiable de los equipos críticos (servidores y estaciones) para devolverlo a su estado de operación normal en el menor tiempo posible.

2. ALCANCE / RESPONSABILIDADES

En caso de ocurrir una contingencia que lleve a la pérdida de algún equipo (Servidor o Estación de Trabajo), se ha establecido el siguiente procedimiento. Es responsabilidad del Coordinador del Plan de Contingencia controlar el cumplimiento del presente procedimiento. El equipo de Soporte Técnico es responsable de efectuar la reparación y puesta en operatividad de los equipos.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

3.1	Plan de contingencia	Código: SGSTI-P00007
3.2	Plan de mantenimiento preventivo de hardware	Código: SGSTI-P00001
3.3	Lista maestra de hardware	Código: SGSTI-P00004
3.4	Procedimiento para el mantenimiento de hardware	Código: SGSTI-P00003

4. DEFINICIONES

- 4.1 Hardware.- Elemento físico del sistema que incorpora un software. Lo comprenden todos los dispositivos electrónicos que proporcionan capacidad de cálculo, dispositivos de interconexión (conmutadores de red, dispositivos de telecomunicaciones) y dispositivos electromecánicos (Sensores, motores) que proporcionan una función externa del mundo real.
- 4.2 PC.- Computadora personal, estación de trabajo, estación cliente.
- 4.3 Bitácora de contingencia.- registro donde se evidencia los incidentes.

5. CONDICIONES BÁSICAS

Se debe tener :

- 5.1 Contar con materiales, herramientas y repuestos.
- 5.2 Ambiente e infraestructura adecuada.
- 5.3 Contar con implementos de seguridad.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1 Recepcionar llamada del Equipo de Manejo de la emergencia, indicando las posibles fuentes de contingencia.
- 6.2 El equipo de soporte realizará las siguientes labores:
 - Diagnostico y detección de la falla en el equipo.
 - Determinación del grado de pérdida, el impacto de la misma y las acciones a tomar dependiendo del grado de contingencia (reparación del equipo o traslado al centro de procesamiento de respaldo).
 - Se informará al equipo de manejo de la emergencia el estado del incidente y el tiempo

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION	VERSION 1	PAGINA 2/2
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA DE EQUIPOS CRÍTICOS	CODIGO SGSTI-P00022	

estimado de normalización de las operaciones.

6. 3. Reparación de Estación de Trabajo.

- Si se opta por la reparación del equipo, el Equipo de Soporte Técnico solicita el repuesto de la parte dañada, para proceder a realizar el reemplazo.
- Se procederá con el cambio de la parte dañada.
- Se realizarán los diagnósticos y pruebas de funcionamiento.

6. 4. En caso de seguir presentando algún problema, se vuelven a repetir los pasos desde el ítem 6.3.

6. 5. Sustitución de la Estación de Trabajo.

- Se procederá a sustituir el equipo por uno de contingencia.
- Se procederá a la configuración del equipo de contingencia.
- Se realizarán los diagnósticos y pruebas de funcionamiento.
- Caso de seguir presentando algún problema, se vuelven a repetir los pasos desde el ítem 6.3

6. 6 Una vez el equipo de soporte técnico ha puesto operativo el /los equipos(s) se procederá a efectuar el cierre del incidente comunicando al Equipo de Manejo de la Emergencia y al Coordinador del Plan de Contingencia.

6. 7 El coordinador del Plan de Contingencia registrará el incidente en una bitácora de contingencia.

7. REGISTROS:

7.1 Bitácora de contingencia. Código: SGSTI-P00028

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR	Sergio Meléndez	Sub Gerente de Sistemas y Tecnología de la Información		
REVISADO POR	José Díez Canseco	Gerente Administración y Finanzas		
APROBADO POR	Arturo Gutiérrez	Gerente Municipal		