

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 1/3
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA DE TELECOMUNICACIONES	CODIGO SGSTI-P00024	

1. OBJETIVO

Asegurar el restablecimiento de las comunicaciones de datos a su estado de operación normal en el menor tiempo posible.

2. ALCANCE / RESPONSABILIDADES

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 fuentes de contingencia.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- | | | |
|-----|---------------------------|----------------------|
| 3.1 | Plan de contingencia | Código: SGSTI-P00007 |
| 3.2 | Lista maestra de hardware | Código: SGSTI-P00004 |

4. DEFINICIONES

- 4.1 Software. - Elemento lógico del sistema. El software es tanto un producto como el vehículo para su entrega. Como producto entrega la potencia informática que incorpora el hardware informático. Como vehículo utilizado para hacer entrega del producto.
- 4.2 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.
- 4.3 PC. - Computadora personal, estación de trabajo, estación cliente.
- 4.4 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. SELECCIÓN DEL HARDWARE CRÍTICO

Se empleará el sistema de **CRITICIDAD**. Este sistema clasifica al **Hardware** de acuerdo a la incidencia que tiene dentro de los procesos de la empresa o según el tipo de información que administre.

Para determinar la criticidad del hardware se recurre al siguiente cuadro:

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 2/3
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA DE TELECOMUNICACIONES	CODIGO SGSTI-P00024	

CRITICIDAD DEL HARWARE

CÓDIGO	INCIDENCIA	REFERENCIA
1	Un hardware que no debe fallar . Si esta máquina falla paraliza el proceso del flujo de información incluyendo la pérdida de los datos.	Lista maestra de hardware. Código: SGSTI-P00004
2	Un hardware que no deberían fallar . Continúa siendo un hardware importante pero una avería en este equipo no tendrá un fuerte impacto en la ejecución del proceso.	Lista maestra de hardware. Código: SGSTI-P00004
3	Todos los demás equipos cuyas fallas afectarían en forma mínima en el proceso y/la información.	Lista maestra de hardware. Código: SGSTI-P00004

- 6.1** Para todo el hardware con **CRITICIDAD 1 y 2** se ha elaborado un programa anual de mantenimiento preventivo.
- 6.2** Todo hardware con **CRITICIDAD 3**, no se determina una acción preventiva por no ser considerado relevante para la continuidad del proceso, siempre será se efectuará una acción correctiva.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1 Recepcionar llamada del Equipo de Manejo de la Emergencia, Indicando las posibles fuentes de contingencia.
- 7.2 Los equipos de manejo de la Emergencia con la ayuda del Equipo de Soporte Técnico realizarán las siguientes labores:
- Diagnostico y detección de la falla de Telecomunicaciones.
 - Determinación del grado de pérdida y el impacto de la misma.
- 7.3 Falla en equipos de Telecomunicaciones (Hubs, Switches)
- El equipo de soporte Técnico reemplazará el equipo defectuoso por los equipos de contingencia que la Municipalidad deberá poseer o en caso de ser alquilado con la cláusula respectiva de reemplazo del equipo en caso de pérdida.
 - Se realizarán las pruebas de funcionamiento.
 - En caso de seguir presentando algún problema, se vuelven a repetir los pasos desde el ítem 7.2
- 7.4 En caso de fallas externas el Equipo de Soporte Técnico se comunicará con el/los proveedores del servicio de telecomunicaciones para determinar el tiempo estimado de reposición.
- 7.5 El equipo de Soporte Técnico comunicará al equipo de Manejo de la Emergencia, Equipo de apoyo y al Coordinador del Plan de Contingencia el tiempo estimado de reposición del servicio de telecomunicaciones.
- 7.6 El Coordinador del Plan de Contingencia registrará el incidente en una bitácora de contingencia.

8. REGISTROS:

8.1 Bitácora de contingencia.

Código: SGSTI-P00028

	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 3/3
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIA DE TELECOMUNICACIONES	CODIGO SGSTI-P00024	

8.2 Lista maestra de hardware.	Código: SGSTI-P00004
--------------------------------	----------------------

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