

 <p>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</p>	PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION	Noviembre 19 de 2019
		Página 1 de 10

GESTION TECNOLOGICA

PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION

NOVIEMBRE 19 DE 2019

 PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION	Noviembre 19 de 2019
	Página 2 de 10

INTRODUCCIÓN

Sistemas de Información para brindar servicios de manera oportuna, efectiva y segura ha estipulado un procedimiento alternativo cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de los sistemas de información de la Industria de Licores del Valle y garantizar la continuidad de las operaciones, aún cuando alguna de sus funciones se vea afectada por un accidente interno o externo.

Un plan de contingencia es un plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayuda a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.

Este plan está diseñado teniendo en cuenta los equipos con los que se cuenta, los procedimientos establecidos y el mapa de riesgos vigente.

	PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION	Noviembre 19 de 2019 Página 3 de 10
--	---	--

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVOS

General

Proporcionar a la Industria de Licores del Valle una herramienta que permita garantizar la continuidad de la operación de los Sistemas de Información, permitiendo tener claros los pasos a seguir para que la recuperación en caso de alguna eventualidad se realice en el menor tiempo posible.

Específicos

- Definir acciones a ejecutar en caso de falla de los elementos que componen el Sistema de Información.
- Identificar los procedimientos del proceso Sistemas de Información, que permitan prevenir las eventualidades en las operaciones informáticas y corregir en forma oportuna cualquier anomalía que afecte su correcto funcionamiento.
- Listar las posibles fallas que se pueden presentar en el funcionamiento del Hardware y software que conforman la plataforma tecnológica.
- Elaborar matriz DOFA del proceso Sistemas de Información

Definiciones

Contingencia: Posibilidad o riesgo de que suceda algo que interrumpa el normal funcionamiento de los Sistemas de información de la ILV

Crisis: Cambio importante en el desarrollo de un proceso que da lugar a una inestabilidad.

Copia de Seguridad: Acción de copiar archivos o datos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales. Esta acción evita numerosos, y a veces irremediables problemas, si se realiza de forma habitual y periódica.

Backup: Es una copia de seguridad - o el proceso de copia de seguridad realizado con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Fundamentalmente son útiles para dos cosas: Primero, recuperarse de una catástrofe informática; Segundo, recuperar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente, deteriorado o corrompido.

Recuperación: Hacer referencia a las técnicas empleadas para recuperar archivos a partir de una copia de seguridad; esto se aplica para archivos perdidos o eliminados por diferentes causas como daño físico del dispositivo de almacenamiento, borrado accidentalmente, fallas del sistema, ataques de virus y hackers.

 <p>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</p> <p>1921</p>	PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION	<p>Noviembre 19 de 2019</p> <hr/> <p>Página 4 de 10</p>
--	---	---

Restauración: Volver a poner algo en el estado inicial. Una base de datos se restaura en otro dispositivo después de un desastre.

Normas sobre uso de Software y Hardware: Conjunto de directrices que deben cumplir todos los usuarios de tecnología y telecomunicaciones de la Industria de Licores del Valle.

Log: Es un registro oficial de eventos durante un rango de tiempo en particular, es usado para registrar los datos o información sobre quién, qué, cuándo, dónde y porque un evento ocurre para un dispositivo en particular o aplicación.

Riesgo: Es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño en los Sistemas de Información de la Industria de Licores del Valle

SITUACIÓN ACTUAL

La Industria de Licores del valle cuenta en la actualidad con el siguiente Hardware y Software para su normal funcionamiento; es importante conocerlos con el fin de tener conocimiento claro de los recursos con los que se cuentan si en algún momento llegara a ocurrir una situación de crisis.

Hardware y Software

Ver Anexo No. 01- Página 9

Recurso Humano

1 Profesional Universitario VI
1 Técnico IV
2 Técnico I
1 Jefe de Sistemas

Recursos Financieros

Basado en el presupuesto elaborado por el área y aprobado por la alta gerencia para los proyectos y contrataciones del Área de sistemas de información de la Empresa.

MATRIZ DOFA SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plano físico del Cableado Estructurado desactualizado. ➤ Falta capacitación para el manejo del software adquirido. ➤ Falt cultura para el Diligenciamiento de Formatos y Registros establecidos en los procedimientos del área. ➤ No hay integración Modulo de Nomina al JdEdwards Enterprise One 8.12 ➤ No hay integración del software de los equipos biométricos al Software de manejo de nomina ➤ Falta Estandarizar Metodología para Implementación y Desarrollo del Software. ➤ Falta Implementación del plan de contingencias ➤ Falta de Seguridad y equipos en la red cableada ➤ No se cuenta con una red inalámbrica ➤ No se cuenta con software para manejo tape Backup 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración individual de la información por parte de los usuarios. ➤ Talento Humano competente. ➤ Manuales de funciones precisos. ➤ Mantenimiento y Consultoría garantizada de los paquetes adquiridos. ➤ Oportunidad servicio a los requerimientos Del usuario. ➤ Certificación de la red
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generar Autonomía en usuario para el manejo de las diferentes aplicaciones. ➤ Dependencia Directa de la Gerencia General. ➤ Sistematización Integral de la Compañía. ➤ Apoyo de la Gerencia y los Sub-gerentes de Departamento. ➤ Inversión en Nuevos Proyectos de Tecnología y Modernización. ➤ Establecimiento de buenas prácticas como: itil , cobol 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rotación del Personal. ➤ Lentitud en la Gestión, Aprobación y Contratación de Personal. ➤ Resistencia al cambio. ➤ Uso de Software ilegal. ➤ Plano físico del Cableado Eléctrico Desactualizado. ➤ No se cumple adecuadamente por parte del usuario los manuales de Procedimiento del área de Sistemas. ➤ El área de Talento Humano no exige el cabal cumplimiento del procedimiento RHP-002-05 Inducción y Re-inducción al Talento Humano. ➤ No se planifica la disponibilidad de equipos de Informática al momento de contratar personal que se requiera.

 <p>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</p> <p>1921</p>	<p>PLAN CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION</p>	<p>Noviembre 19 de 2019</p> <hr/> <p>Página 6 de 10</p>
--	---	---

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

En la Industria de Licores del Valle existe un Sistema de Gestión Integral (MECI-CALIDAD), en el cual se encuentran los procedimientos para el proceso Sistemas de Información, en estos se establecen controles que sirven de apoyo para la prestación de un servicio satisfactorio y se pueden aplicar en caso de alguna contingencia; los procedimientos son:

- ADP-026-00 Reporte de solicitudes de TI
- ADP-027-00 Backup y protección de la Información
- ADP-028-00 Asignación de claves y registro de llamadas a los usuarios de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones
- ADP-029-00 Traslado interno de Partes-Equipos SI
- FIP-004-02 Atención usuarios TIT –
- Instructivo : FIP-004-02 Atención usuarios TIT
- Política de Tiempos de servicio

Ver Anexo No. 02

K:\SISTEMA INTEGRAL (X FAVOR NO BORRAR)\DOCUMENTOS MECI PDF\1.3 ADMINISTRACION DE RIESGOS\ MAPA SISTEMAS DE INFORMACION.pdf

Software y Hardware Critico de la Industria de Licores del Valle

Servidores As400
ERP- JdEdwards Enterprise One 8.12
Nomina EDP
Switches

I. ACCIONES

IA. Comunicación de Crisis:

Cuando se presenta alguna situación de riesgo en los sistemas de información se deben utilizar cualquiera de los medios de comunicación establecidos en el procedimiento ADP-026-00(Comunicación Pública) a los usuarios y personal de interés.

- Correo Electrónico Institucional
- Teléfono
- Página Web
- Mensajero Interno

 <p>INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</p> <p>1921</p>	<p>PLAN CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION</p>	<p>Noviembre 19 de 2019</p> <hr/> <p>Página 7 de 10</p>
--	---	---

IB. Plan de Contingencias o de Continuidad

1. Organización y Administración de “TI”

- Elaborar, aprobar e implementar las Políticas de Sistemas de Información
- Documentar planes informáticos de largo y corto plazo de carácter integral, debidamente autorizados, y hacer seguimiento.
- Designar un grupo que apoye al funcionario responsable de la Administración de Seguridad.
- Integrar en el sistema de auditorías internas la función de auditoría de sistemas.

2. Procesamiento de “TI”

- Continuar con la actualización del inventario de hardware y software.
- Actualización de las bases de datos (Usuarios, Terceros, Maestro de artículos).
- Actualizar y optimizar los Sistemas de Información con los que cuenta la Industria de Licores del Valle
- Diseñar y actualizar los procedimientos del proceso Sistemas de Información
- Actualizar el mapa de riesgos del proceso

3. Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad de “TI”

- Clasificar los datos según disponibilidad, integridad y confidencialidad.
- Aplicar las Normas sobre el uso de los sistemas de Información
- Definir formalmente los procedimientos de Administración de Usuarios.
- Revisar periódicamente los logs, atendiendo principalmente los que presenten alertas
- Instaurar a la mayor brevedad adecuados controles de acceso físico, ambientales y de prevención, detección y extinción de incendios.

 <p data-bbox="243 115 470 178">INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</p>	<p data-bbox="527 94 1047 168">PLAN CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION</p>	<p data-bbox="1096 94 1412 136">Noviembre 19 de 2019</p> <hr/> <p data-bbox="1185 157 1412 199">Página 8 de 10</p>
--	---	--

- Diseñar e implementar procedimientos formales de administración de respaldos
- Realizar pruebas integrales de recuperación desde respaldos, documentarlas y evaluarlas;
- Elaborar, probar y mantener un Plan de Continuidad y Recuperación de Desastres.

4. Desarrollo, adquisición y mantenimiento de Sistemas de Información

- Establecer formalmente la metodología de desarrollo y las actividades de aseguramiento de calidad del software
- Escoger proveedores calificados y con experiencia comprobada
- Contratar al inicio de año el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de información
- Contratar el resguardo de las cintas de backup en sitios diferentes a las instalaciones de la ILV
- Contratar de mantenimiento de UPS y sistema eléctrico

5. Correctivas, Preventivas y de Mejora

- Resultados de las auditorías internas y externas y revisión Gerencial
- Se deben tomar las acciones necesarias para prevenir , corregir o mejorar nuestro proceso con el fin de brindar continuidad de la operación

II. CASOS ESPECIFICOS

Situaciones que se pueden presentar y los pasos a seguir en el momento que sucedan:

A. Caída del Servicio del Servidor AS400

1. Se debe informar a los usuarios de Sistemas de Información utilizando uno de los medios de comunicación, establecidos previamente(IA)

 <p data-bbox="243 115 470 178">INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE</p>	<p data-bbox="527 94 1047 168">PLAN CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION</p>	<p data-bbox="1088 94 1429 136">Noviembre 19 de 2019</p> <hr/> <p data-bbox="1136 157 1380 199">Página 9 de 10</p>
--	---	--

2. Revisar y hacer un diagnostico sobre el estado del sistema y realiza los pasos para solucionarlos, por parte del administrador del servidor As400.
3. Reinicia el servidor si es necesario
4. Proceder a llamar al soporte técnico debidamente contratado para tal fin, si después de 1 Hora no se ha restaurado el servicio
5. Informar a los usuarios que no se ha podido restablecer el servicio y el procedimiento a seguir.

B. Pérdida de Información de la Red

Se debe realizar una búsqueda local en el equipo del usuario de Sistemas de Información que reportó la pérdida, en caso de no encontrar nada:

1. Revisar el backup realizado en el equipo del Técnico
2. Buscar archivo en la cinta de Backup
3. En caso que la cinta no se encuentre en las instalaciones de la ILV se debe solicitar al proveedor encargado del Resguardo de la Información, el cual debe ser contratado por la Industria de Licores del Valle

C. Daño de Aire acondicionado

Informar al área de mantenimiento de la Industria de Licores del Valle para que hagan revisión del equipo, con el fin de que el contratista respectivo tome las acciones correctivas

 INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACION	Noviembre 19 de 2019
		Página 10 de 10

D. Corte Fluido Eléctrico

1. Las UPS entran a operar inmediatamente, si el servicio no se ha restablecido después de 15 minutos se respalda con la planta eléctrica
2. Informar al área de mantenimiento.
3. Después de 1 hora de no haberse restablecido el servicio eléctrico se procede a informar a los usuarios
4. Se debe realizar procedimiento de apagado de los servidores con el software crítico de la ILV, para evitar apagón inesperado y daño en el Hardware
5. En caso que los servidores se apaguen abruptamente por interrupción del fluido eléctrico, se tomará la medida establecida en el caso de caída del servicio del servidor as400.

Atentamente,

JOSE MORENO BARCO
Gerente General
Original Firmado.

Proyecto: Hebert Arturo Segura Molano – Jefe de Sistemas
Reviso: Paula Andrea Mondragón Cifuentes – Subgerente Administrativo