

PreAsyst Web

PLAN DE CONTINGENCIA



PLAN DE CONTINGENCIA PREASYST WEB

Plan de Recuperación ante desastres (DRP)

En caso de presentarse situaciones atípicas de operación de nuestros servidores, o componentes donde reside y opera PreAsyst WEB de cada uno de nuestros clientes y sus bases de datos realizamos el siguiente plan de recuperación con la finalidad de restablecer el servicio a la brevedad, así como tareas de monitoreo que en un momento dado nos permite detectar o recibir notificaciones de algún tipo de falla interna dentro de alguno de nuestros servidores Cloud.

- Documentación de Seguridad y Configuración de Nuestros Servidores Cloud (Tales como Direcciones Ip, Puertos, Usuarios Administradores, Contraseñas, y cualquier información relacionada para el acceso a nuestros servidores Cloud)
- Manual de Instalación de Componentes de PreAsyst WEB (XAMPP, Componentes del mismo y sus respectivos paquetes de instalación con las versiones requeridas al día de hoy por parte de PreAsyst WEB)
- Manual de Instalación y Configuración de PreAsyst WEB y Base de Datos MYSQL (Aplicativo de Cliente Final)
- Manual de Instalación y Configuración de Programa Satélite y Paquete PACM necesarios para la operación de PreAsyst WEB
- Manual de Instalación y Configuración de Programa de Operación entre PreAsyst WEB y los dispositivos digitales de marcas tales como ZKTeco y Hikvision entre otros más si es el caso
- Manual de Configuración de Cuenta de Correo Electrónico propio de PreAsyst WEB
- Plan de Generación y Recuperación de Respaldos a nivel aplicativos y base de datos que se realizan al día de hoy de nuestros servidores Cloud, plan de respaldos donde se indican horarios, frecuencia, que se respalda, ubicación, etc. necesarios para restablecer alguno de nuestros servidores Cloud
- Configuración de medidas de seguridad para su aplicación a nivel servidor Cloud, componentes en nuestro servidor tales como antivirus y su aplicación
- Check List de pruebas y verificación de funcionamiento de nuestra plataforma para confirmar su correcto funcionamiento.
- Y en lo que respecta al proceso de monitoreo de nuestros servidores Cloud en pro de evitar eventos de pérdida del servicio se realizan los siguientes pasos:

- Consola proporcionada por nuestro proveedor de servidores Cloud para la visualización de verificación de acceso en la nube y estadísticas de uso y disponibilidad de los recursos del servidor en cuestión para garantizar su correcto funcionamiento o bien falta de operación en alguno o algunos de los componentes tales como memoria, procesador, espacio en disco duro y componentes internos en uso y operación
- Instalación de programa propietario llamado sentinela el cual monitorea las 24 horas el correcto funcionamiento y operación del Programa Satélite encargado de recibir y procesar los eventos de los diferentes dispositivos digitales de los clientes
- Check list de indicadores de operación dentro de PreAsyst WEB a nivel aplicativos con la finalidad de verificar y confirmar si el aplicativo de PreAsyst WEB de cada cliente en cuestión está operando de manera normal o se detectan indicadores que muestren una falta de operación completa o parcial de algún o algunos aplicativos de PreAsyst WEB

Nuestra tabla de clasificación de contingencias con los tiempos de respaldos (RPO) y los tiempos de recuperación estimados según la problemática presentada donde se estiman tiempos mínimos y tiempos máximos de recuperación ante alguna de las situaciones mencionadas.

Clasificación de Contingencias (DRP)	Tiempo de Respaldo (RPO)	Tiempos de Recuperación (RTO)
Fallo en Aplicativo PreAsyst WEB	Cada 3 Horas	2 a 3 Horas
Fallo en Componente PreAsyst WEB (Programa Satélite, Interface con Dispositivos ZKTeco, Hikvision)	Cada 3 Horas	2 a 3 Horas
Fallo en Base de Datos MYSQL de Aplicativo	Cada 3 Horas	2 a 3 Horas
Fallo en Servidor de la Nube (Residente de Aplicativos y Base de Datos)	-----	4 a 5 Horas
Ataque Cibernético tales como Acceso a violaciones s Servidor en la Nube o Aplicativos	-----	3 a 4 Horas
Fallo en Cuenta de Correos Electrónicos (Notificaciones)	-----	2 a 3 Horas

En cuanto a un plan de comunicación anexamos un organigrama que se sigue para este tipo de casos si se llega a requerir algún apoyo de este tipo:

Plan de Comunicación (Niveles de Atención para Contingencias)

Aquí se mencionan nuestros niveles de comunicación para contingencias, el cual se estructura en 3 niveles de atención; los horarios de atención son de 09:00 a.m. a 06:30 p.m. de lunes a domingo, a los correos electrónicos y números telefónicos anexos según los niveles de atención.

