

SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

Plan de Contingencia de:

HOMENET FIBER S.A.

Realizado por:

BECKER ZAMBRANO

Portoviejo

28 de Enero de 2021

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

1. APROBACIÓN DEL PLAN

Como permisionario de Servicio Valor Agregado certifico que nuestro plan de contingencia para sistemas del régimen general de telecomunicaciones se encuentra completo, y que la información contenida es una representación exacta del hardware, software y demás componentes de telecomunicaciones de nuestro sistema, de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente.

Certifico además que las estrategias de recuperación identificadas proveerán las habilidades para recuperar las funcionalidades del sistema con los métodos más convenientes y rentables de acuerdo al nivel de criticidad del sistema.

Me comprometo para que este Plan de Contingencia sea probado como mínimo cada año, y los resultados de la verificación se incluirán como parte del Plan de Contingencia del año subsiguiente. El presente documento será actualizado y mejorado de manera anual.

Fecha _____

Becker Zambrano Alcívar
PERMISIONARIO S.V.A

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

CONTENIDO

1. Aprobación del Plan	2
2.0 MARCO LEGAL	5
3.0 Introducción	6
3.1 <i>Presentación Institucional</i>	6
3.2 <i>Estructura Organizacional</i>	6
3.3 <i>Presentación Técnica</i>	7
3.4 <i>Diagrama Operacional de la Red</i>	7
4.0 Principios, Metas y Objetivos	7
5.0 Análisis de Amenazas, Vulnerabilidades y Riesgos	7
6.0 Planes y acciones institucionales	8
6.1 <i>Planes y Acciones para la Prevención</i>	9
6.1.1 Identificación de infraestructura crítica.....	9
6.1.2 Planes de mantenimiento preventivos de la infraestructura crítica, detallando la periodicidad y ámbito de los mismos, considerando los grupos electrógenos y respaldo de bancos de baterías.	9
6.1.3 Reportes de mantenimientos preventivos, correctivos y emergentes realizados en la infraestructura crítica el año previo al de la presentación del Plan de Contingencias, detallando fechas de ejecución, relacionados con la infraestructura crítica, incluyendo los grupos electrógenos y bancos de baterías.	9
6.1.4 Sistemas de respaldo de energía con el que se cuente para la infraestructura crítica (generadores, bancos de batería, etc.), especificando la capacidad de los elementos de respaldo expresado en tiempo.	9
6.1.5 Inventario de repuestos y equipamiento de respaldo disponibles para la infraestructura crítica.	9
6.2 <i>Procedimientos y acciones para la recuperación (durante la contingencia), especificando el tiempo aproximado asociado para la ejecución de cada actividad.</i>	9
6.2.1 Procedimiento para la activación del plan de contingencia	9
6.2.2 Procedimiento para verificar la normal operación de la red y de los servicios hacia los abonados, usuarios o clientes.....	10
6.2.3 Procedimiento para identificación de daños.	10
6.2.4 Procedimiento para reparación y restablecimiento de los servicios.	10
6.2.5 Procedimiento para instalar infraestructura de telecomunicaciones de respaldo en el lugar afectado.	10
6.2.6 Procedimiento para instalar infraestructura de telecomunicaciones de respaldo o permanente en un lugar alternativo, en caso de ser requerido.	11
6.3 <i>Planes y Acciones de resiliencia (posterior a la contingencia)</i>	11
6.3.1 Procedimiento para probar y validar las capacidades del sistema en la ubicación original, o en la ubicación alterna en caso de que existiere, detallando el tiempo aproximado asociado a cada actividad.	11
6.3.2 Procedimiento para la desactivación o finalización de la aplicación del plan de contingencia y registro de información a tomar en cuenta para la actualización de dicho plan.....	11
7.0 Estimado de recursos (humanos, técnicos, logísticos, económicos), para la ejecución de las actividades del plan de contingencia, tanto para las que se realicen de manera remota como para las que se efectúen en sitio, en caso de requerirse	11
8.0 Responsabilidades y funciones para el personal encargado de la ejecución del plan de contingencia, e información de contacto	11

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

9.0 Planes de capacitación para el personal involucrado en el Plan de Contingencia, respecto a la ejecución del mismo.....	11
10.0 Planificación para la realización de simulacros o pruebas relacionadas con la aplicación del Plan de Contingencia.....	12
11.0 Informe de ejecución de las pruebas de la evaluación del Plan de Contingencia del año inmediato anterior.	¡Error! Marcador no definido.
12.0 Apéndices	12
<i>Apéndice I: Roles y Responsabilidades.....</i>	<i>12</i>
J.1. Gerente de Administración o Responsable del Plan de Contingencias (PC).....	12
J.2. Equipo de Administración de Contingencia.....	12
J.3. Equipo de Evaluación de Daños.....	13
J.4. Equipo de Hardware y Redes.....	14
J.5. Equipo de Software.....	15
J.6. Equipo de Comunicación.....	16
J.7. Equipo de Seguridad Personal y Física.....	16
J.8. Equipo de Soporte de Administración y Adquisición.....	17
<i>Apéndice J: Plan de pruebas de Validación del Sistema.....</i>	<i>18</i>

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

2.0 MARCO LEGAL

Los sistemas de telecomunicaciones son vitales, de acuerdo a la Constitución son considerados parte de los sectores estratégicos, por tanto, es crítico que los servicios ofrecidos por los proveedores del régimen general de telecomunicaciones estén aptos para operar de manera efectiva sin excesivas interrupciones. El presente plan de contingencia establece procedimientos comprensivos para recuperar los sistemas de telecomunicaciones y los servicios de manera rápida y efectiva posterior a la afectación del servicio en caso de desastres naturales o conmoción interna.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

El numeral 24 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones: “Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas gratuitas, provisión de servicios auxiliares para Seguridad pública y del Estado y cualquier otro servicio que determine la autoridad competente de conformidad con la Ley”.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

El numeral 12 del artículo 59 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: “Las obligaciones previstas en el artículo 24 numeral 24 de la LOT serán cumplidas por todos los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones. Respecto a los servicios requeridos en casos de emergencia, los prestadores de servicios de telecomunicaciones proporcionarán de forma gratuita lo siguiente: i) Acceso a llamadas de emergencia por parte del abonado, cliente y usuario, independientemente de la disponibilidad de saldo; ii) Difusión por cualquier medio, plataforma o tecnología, de información de alertas de emergencia a la población, conforme la regulación que emita para el efecto la ARCOTEL. Dichos servicios se prestarán gratuitamente, sin perjuicio de la declaratoria de Estado de Excepción establecida en el artículo 8 de la LOT. También deberán prestar de manera obligatoria, con el pago del valor justo, lo siguiente: i) Integración de sus redes a cualquier plataforma o tecnología, para la atención de servicios de emergencias, conforme a la normativa que emita la ARCOTEL; ii) Servicios auxiliares para la seguridad pública y del Estado; iii) Cualquier otro servicio que determine la ARCOTEL”.

El numeral 14 del artículo 59 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: “El o los planes de contingencia previstos en el artículo 24 numeral 24 de la LOT serán presentados en enero de cada año para conocimiento y revisión de la ARCOTEL”.

Norma que regula la presentación de los Planes de Contingencia para la Operación de las Redes Públicas de Telecomunicaciones por parte de los Prestadores de Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

3.0 INTRODUCCIÓN

3.1 Presentación Institucional

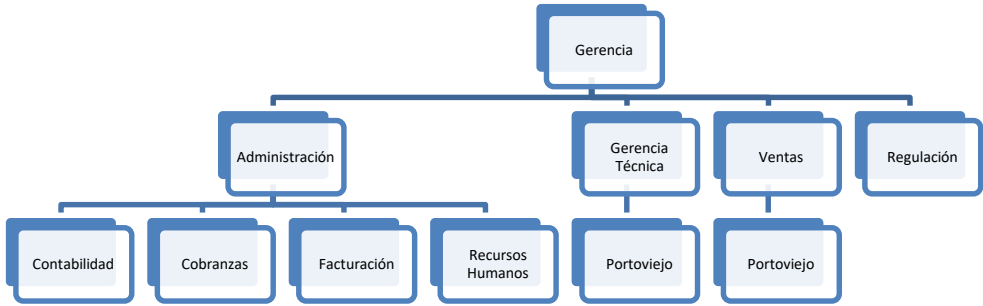
HomeNet Fiber S.A. es una empresa Portoviejense, que brinda servicio de Internet a través de redes de fibra óptica modernas, logrando que los habitantes de las zonas rurales y urbanas tengan una conexión al mundo de alta calidad.

Portoviejo

Ciudadela Luz de América. Km 1 Vía Portoviejo-Crucita

05 2442059 - 0993047726

3.2 Estructura Organizacional



Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

3.3 Presentación Técnica

SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET:

Al contratar nuestros servicios se obtiene:

- Garantía de Ancho de Banda
- Plataforma de enrutamiento que soporta altas demandas de trafico
- Plataforma IP/MPLS con IPv4/IPv6 nativo en toda la red

3.4 Diagrama Operacional de la Red

Nuestra cobertura está en la ciudad de Portoviejo

4.0 PRINCIPIOS, METAS Y OBJETIVOS

Este plan de contingencia aplicable a HOMENET FIBER S.A. establece procedimientos para recuperar la red utilizada para la prestación de servicios de acceso al Internet luego de una afectación producida en casos de desastres naturales o conmoción interna. Se han establecido los siguientes objetivos para el plan:

- Maximizar la efectividad de las operaciones de contingencia en tres fases:
 - Fase preventiva y de activación y notificación — Acciones para reducir el riesgo. Activación del plan, en caso de presentarse un evento, se activa y se determina la magnitud de los daños.
 - Fase de Recuperación — Se recuperan las operaciones del sistema y la prestación de (los) servicio (s).
 - Fase de Reconstitución (Resiliencia) — Se valida la operación del sistema de telecomunicaciones para la prestación del (los) servicio (s) del régimen general de telecomunicaciones mediante pruebas de verificación pre establecidas, y se reanudan las operaciones normales.
- Identificar actividades, recursos, y procedimientos necesarios para aplicar en el sistema durante interrupciones prolongadas de la operación normal debido a casos de desastres naturales o conmoción interna.
- Asignar responsabilidades al personal designado en cada componente del sistema y proveer instrucciones para la recuperación del sistema,
- Garantizar la coordinación entre todo el personal responsable de implementar las estrategias de recuperación planificadas para cada componente del sistema.
- Garantizar la coordinación con puntos de contacto externos y proveedores cuya participación es necesaria para la ejecución del plan de contingencia.

5.0 ANÁLISIS DE AMENAZAS, VULNERABILIDADES Y RIESGOS

No solo las amenazas que surgen de la programación y el funcionamiento de un dispositivo de almacenamiento, transmisión o proceso deben de ser consideradas, también hay otras circunstancias que deben ser tenidas en cuenta, incluso NO informáticas.

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

Muchos son a menudo imprevisibles o inevitables, de modo que las únicas protecciones posibles son la redundancia y la descentralización.

6.0 PLANES Y ACCIONES INSTITUCIONALES

Este plan de contingencia ha sido elaborado para recuperar el (los) Sistema (s) de Telecomunicaciones (s) del prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones {nombre del sistema} en tres fases. Un enfoque que busca garantizar que la recuperación del Sistema se realice siguiendo una secuencia metódica que maximice la efectividad de los esfuerzos de recuperación y minimice el tiempo de interrupción debido a errores y omisiones. Las tres fases para recuperación del Sistema son:

- **Fase de Prevención y Activación/Notificación**
 - Incluye actividades necesarias para reducir el impacto de la ocurrencia
 - Este Plan de Contingencia se activa al momento de producirse un evento de desastres naturales o conmoción interna. Como resultado del evento se pueden producir daños severos a las facilidades que acogen al sistema de telecomunicaciones; daños severos o pérdidas de equipamiento; u otros daños que típicamente resultan en pérdidas a largo plazo.
 - Luego de la activación del plan de Contingencia, el propietario del Sistema y los usuarios serán notificados de un posible corte de los servicios, y se dispondrá una evaluación a fondo del problema. Los resultados de la evaluación serán presentados al propietario del Sistema, y podrán ser utilizados para modificar los procedimientos de recuperación para enfocarse específicamente en las causas de la interrupción.
- **Fase de Recuperación**
 - Durante la fase de recuperación, se ejecutarán las actividades y procedimientos, que se incluyen en el presente documento, por parte de los técnicos debidamente capacitados en la recuperación del Sistema, sin necesidad de un conocimiento de los aspectos considerados como confidenciales del mismo. Esta fase incluye notificación y procedimientos de escalamiento de notificación hacia los propietarios y usuarios, acerca del estatus de recuperación del sistema.
- **Fase de Reconstitución/Resiliencia**
 - Define las acciones tomadas para probar y validar las capacidades y funcionalidades del Sistema en la ubicación original o en una nueva ubicación permanente. Los procedimientos de validación pueden incluir pruebas de funcionalidad o regresión respecto de las operaciones en condiciones normales. Procesamiento concurrente, y/o validación de datos. Una vez completada la validación, el Sistema será declarado como recuperado y operacional por parte de los propietarios del sistema.
 - La desactivación del plan es el paso final, durante el cual los usuarios del Sistema son informados acerca del estado operacional del Sistema; se cierra la documentación de registro de los esfuerzos de recuperación; y se documentan las lecciones aprendidas para ser incorporadas en las actualizaciones del plan. Se realiza la reposición de los recursos utilizados (equipos de repuesto, repuestos, materiales, etc.) para futuros eventos.

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

6.1 Planes y Acciones para la Prevención

6.1.1 Identificación de infraestructura crítica

Ver Apéndice D

6.1.2 Planes de mantenimiento preventivos de la infraestructura crítica, detallando la periodicidad y ámbito de los mismos, considerando los grupos electrógenos y respaldo de bancos de baterías.

Ver Apéndice G

6.1.3 Reportes de mantenimientos preventivos, correctivos y emergentes realizados en la infraestructura crítica el año previo al de la presentación del Plan de Contingencias, detallando fechas de ejecución, relacionados con la infraestructura crítica, incluyendo los grupos electrógenos y bancos de baterías.

Ver Apéndice I

6.1.4 Sistemas de respaldo de energía con el que se cuente para la infraestructura crítica (generadores, bancos de batería, etc.), especificando la capacidad de los elementos de respaldo expresado en tiempo.

Ver Apéndice D

6.1.5 Inventario de repuestos y equipamiento de respaldo disponibles para la infraestructura crítica.

Ver Apéndice E

6.2 Procedimientos y acciones para la recuperación (durante la contingencia), especificando el tiempo aproximado asociado para la ejecución de cada actividad.

6.2.1 Procedimiento para la activación del plan de contingencia

En la fase de Activación y Notificación se deben de tomar en cuenta varias definiciones con el fin de tener conocimiento de la verdadera emergencia, las mismas que podrían ser:

EMERGENCIA: Combinación en forma no planeada de circunstancias que podrían dar como resultado daño a personas, equipos e instalaciones.

EVACUACION: Desalojo total de una planta, local o edificio en el cual hay una emergencia.

VIAS DE EVACUACION: Camino más directo y expedito (lógico), de un lugar de riesgo a una zona de seguridad predeterminada.

ZONA DE SEGURIDAD: Lugar o sitio libre de riesgos o alejado de estos en caso de una emergencia.

INCENDIO: Fuego fuera de control no pudiendo contenerse con las medidas de primera intervención (extintores, hidrantes, etc.) y se requiere de la ayuda especializada de bomberos.

SISMO O TERREMOTO: Movimiento o remezón de la tierra producido por causas naturales pudiendo producir destrucción o daños estructurales y pánico de personas.

INUNDACIONES: Causadas generalmente por fenómenos naturales climáticos o bien por causas humanas o técnicas tales como: fallas en el sistema de cañerías del edificio.

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

Después de definir bien el hecho ocurrido se definen las responsabilidades y se activa si el caso amerita el Plan de Contingencia mediante notificación (correo electrónico masivo, árbol de llamadas, sistema automático de notificación, etc.).

6.2.2 Procedimiento para verificar la normal operación de la red y de los servicios hacia los abonados, usuarios o clientes.

Los pasos a seguir en caso de algún desastre natural son los siguientes:

- Verificar que todos los sistemas estén alimentados de corriente normal directa de la calle, sea ese el caso o no, verificar el estado de los sistemas de respaldo.
- Verificar el estado de las conexiones de datos a los clientes, revisando una por una todas las conexiones.
- Verificar el estado de entrada de servicios de internet de nuestros proveedores de capacidad internacional.

6.2.3 Procedimiento para identificación de daños.

Luego de la notificación, el Equipo de evaluación de Daños o el personal delegado para la identificación de daños, determinará la magnitud de los daños y el tiempo estimado de recuperación. Los resultados de la evaluación se proporcionarán al encargado o coordinador del PC. Si la evaluación de daños no puede realizarse debido a condiciones de peligro, se tomarán medidas alternativas según lo establecido en el presente PC. Esquema de procedimientos detallados para incluir la forma de como determinar la causa del daño; identificación del potencial de que puedan presentarse daños adicionales; área(s) física (s) afectada (s); y la determinación de la condición física de la infraestructura, la funcionalidad de los equipos informáticos, redes, equipos de telecomunicaciones, e inventario.

Los procedimientos deben incluir:

- Listado de equipos que necesitan ser reemplazados
- Tiempo estimado de reemplazo de equipos.

6.2.4 Procedimiento para reparación y restablecimiento de los servicios.

En la fase de Recuperación se llevan a cabo las operaciones formales de recuperación, empezando luego de que el PC ha sido activado y completada la fase de notificación a los clientes, confirmando vía por todos los medios posibles que el sistema sea recuperado.

6.2.5 Procedimiento para instalar infraestructura de telecomunicaciones de respaldo en el lugar afectado.

Si se llegase a necesitar instalar una infraestructura de telecomunicaciones en parte o en su totalidad, se revisaría la información del ANEXO C, de nuestros proveedores de diferentes servicios con el fin de encontrar una pronta solución al hecho ocurrido.

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

6.2.6 Procedimiento para instalar infraestructura de telecomunicaciones de respaldo o permanente en un lugar alterno, en caso de ser requerido.

Si se llegase a necesitar instalar una infraestructura de telecomunicaciones en parte o en su totalidad, se revisaría la información del ANEXO C, de nuestros proveedores de diferentes servicios con el fin de encontrar una pronta solución al hecho ocurrido.

6.3 Planes y Acciones de resiliencia (posterior a la contingencia)

6.3.1 Procedimiento para probar y validar las capacidades del sistema en la ubicación original, o en la ubicación alterna en caso de que existiere, detallando el tiempo aproximado asociado a cada actividad.

PERSONA	ESTADO	CAPACIDAD	OBSERVACIONES	MONTO
GERENTE ADMINISTRATIVO				
EQUIPO DE CONTINGENCIA				
LIDER DE EQUIPO				
EQUIPO DE HARDWARE Y REDES				
EQUIPO DE SOFTWARE				
EQUIPO DE SEGURIDAD PERSONAL				
EQUIPO DE SEGURIDAD FISICO				

6.3.2 Procedimiento para la desactivación o finalización de la aplicación del plan de contingencia y registro de información a tomar en cuenta para la actualización de dicho plan.

Ver Apéndice J

7.0 ESTIMADO DE RECURSOS (HUMANOS, TÉCNICOS, LOGÍSTICOS, ECONÓMICOS), PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE CONTINGENCIA, TANTO PARA LAS QUE SE REALICEN DE MANERA REMOTA COMO PARA LAS QUE SE EFECTÚEN EN SITIO, EN CASO DE REQUERIRSE.

Ver apéndice B y J

8.0 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES PARA EL PERSONAL ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA, E INFORMACIÓN DE CONTACTO.

Ver apéndices A, B, J

9.0 PLANES DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PLAN DE CONTINGENCIA, RESPECTO A LA EJECUCIÓN DEL MISMO.

HOMENET FIBER S.A hasta el momento no ha capacitado al personal en actividades de simulacros de desalojo, emergencias médicas, etc.

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

10.0 PLANIFICACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE SIMULACROS O PRUEBAS RELACIONADAS CON LA APLICACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA.

HOMENET FIBER S.A hasta el momento no ha realizado ningún simulacro frente a un desastre natural

11.0 APÉNDICES

Apéndice I: Roles y Responsabilidades

Como ayuda para la determinación del personal involucrado en las tareas del plan de contingencias se propone como una guía la siguiente estructura de equipos entrenados para participar en la recuperación de las operaciones del SISTEMA, infraestructura, todas las aplicaciones, y de los servicios. Los miembros de los equipos deben incluir al personal que es responsable por las operaciones diarias del sistema.

J.1. Gerente de Administración o Responsable del Plan de Contingencias (PC)

Es el gerente de administración y es responsable de la administración ejecutiva de todas las facetas del plan de contingencia y ejercicios de prueba del mismo, así como de las operaciones de recuperación, viene a ser el Responsable de Nivel 1 a contactar en caso de desastre natural o conmoción interna. Sus actividades son las siguientes:

- Previo al evento
 - Aprobar el Plan
 - Asegurar que el plan sea mantenido y actualizado
 - Asegurar que se ejecute el plan de entrenamiento y capacitación
 - Autorizar los ejercicios periódicos de prueba del plan
 - Brindar soporte al líder del Equipo de Administración de Contingencia y a todos los demás participantes, previo y durante los ejercicios de prueba del plan.
- Posterior al Evento
 - Es el encargado de realizar la declaración de ocurrencia de eventos de desastres naturales o conmoción interna
 - Autorizar el desplazamiento y estadía para los miembros de los equipos
 - Autorizar los gastos a través del equipo de Administración.
 - Administrar y monitorear todo el proceso de recuperación.
 - Periódicamente informar a los mandos superiores, clientes, y personal de medios de comunicación acerca del estado del plan.
 - Soporte al líder del equipo de Administración de Contingencia y los demás participantes durante condiciones/situaciones que lo requieran

J.2. Equipo de Administración de Contingencia

El Equipo de Administración de Contingencia es el responsable de administrar los esfuerzos o tareas de recuperación; para asegurar que otros equipos y personal ejecuten todas las actividades del plan; proveer un “Centro de Comando” para coordinación y todas las comunicaciones; para

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

asegurar que las actividades son ejecutadas entre todos los equipos dentro de los tiempos planificados y para proveer asistencia en la resolución de problemas que puedan presentarse. Este equipo es activado por el Gerente de Administración del PC o el propietario del sistema. Todos los demás equipos reportan directamente al equipo de Contingencia/Administración, cuyos deberes específicos son:

J.2.1 Líder del Equipo de Administración de Contingencia

- Previo al Evento
 - Mantener y actualizar el plan de acuerdo a lo requerido o programado, lo cual no debe ser mayor a un año
 - Distribuir copias del plan a los miembros de los equipos
 - Coordinar pruebas requeridas o programadas en un tiempo no mayor a un año
 - Entrenar a los miembros del equipo
- Posterior al Evento
 - Cumplir con la notificación inicial a los miembros del equipo
 - Establecer un centro de comando para las operaciones de recuperación
 - Asistir en la evaluación de daños
 - Coordinará actividades de los equipos de recuperación
 - Notificar de un sitio alternativo para reactivación del sistema en caso de requerirse
 - Notificar a los líderes de los equipos acerca de la activación del Plan de Contingencia
 - Autorizar al Equipo de Administración para realizar los arreglos necesarios para el viaje y hospedaje de los miembros del equipo de recuperación.
 - Reportar periódicamente al Gerente de Administración del PC acerca del estado de las actividades de recuperación y otros detalles de acuerdo a o requerido

J.2.2 Miembros del Equipo de Administración de Contingencia:

- Previo al Evento
 - Asistir al Líder del Equipo de acuerdo a lo dispuesto
 - Participar en los ejercicios de contingencia
 - Entender todos los roles y responsabilidades del Plan de Contingencia
- **Posterior al Evento**
 - Ejecutar funciones del centro de comando
 - Mantener un historial de todas las comunicaciones utilizando las formas provistas

J.3. Equipo de Evaluación de Daños

El Equipo de Evaluación de Daños es responsable de evaluar los daños en la infraestructura, equipos y redes, tan pronto como sea posible luego de la activación del Plan de Contingencia, y reportar el nivel de daños al equipo de Administración de Contingencia/Emergencia. El equipo además, provee asistencia cuando sea posible en los trabajos de limpieza y reparación requeridas. Específicamente las responsabilidades del equipo son:

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

- Previo al evento
 - Entender su rol y responsabilidades bajo el Plan de Contingencia
 - Trabajar para reducir la probabilidad de eventos que requieran la activación del Plan de Contingencia.
 - Entrenar a los empleados en la preparación para emergencias
 - Participar en los ejercicios y pruebas del Plan de Contingencia.
 - Tener un conocimiento profundo de los procedimientos de evaluación de daños
- Posterior al Desastre
 - Determinar la accesibilidad a la infraestructura, oficinas, y a las áreas/estaciones de trabajo
 - Evaluar la extensión del daño al sistema de telecomunicaciones
 - Evaluar las necesidades y/o adecuaciones físicas de seguridad/protección
 - Estimar el tiempo para recuperar las facilidades primarias y del Sistema
 - Identificar el hardware rescatable
 - Informar al Equipo de Administración de Contingencia acerca del grado de los daños, tiempo estimado de recuperación, la necesidad de seguridad física, y detalle de los equipos recuperables.
 - Mantener un registro de equipo recuperable
 - Coordinar con los proveedores la restauración, reparación o reemplazo del equipamiento que no está bajo la responsabilidad de otros equipos.
 - Colaborar con la limpieza de las facilidades luego del incidente

J.4. Equipo de Hardware y Redes

Las actividades que se presentan para este equipo pueden ser aplicables además para los siguientes equipos, en caso de requerir su creación:

- Equipo de Rescate de Hardware
- Restauración del Sitio Original
- Equipo de Coordinación de Rescate

El equipo de Hardware y Redes es responsable por la preparación del sitio, planificación física, e instalación del equipamiento y redes para soportar los servicios requeridos cuando se activa el Plan de Contingencia. Las responsabilidades del equipo incluyen la provisión e instalación de hardware, software y redes necesarios en los sitios originales y/o alternos permanentes.

- Previo al Evento
 - Entender los roles y responsabilidades establecidos bajo el PC (Plan de Contingencia).
 - Trabajar conjuntamente con el equipo de Administración de Contingencia para reducir la probabilidad de eventos que requieren la activación del Plan de Contingencia

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

- Entrenar a los empleados en la preparación para emergencias
- Participar en los ejercicios y pruebas del plan de contingencia
- Comprender a detalle los procedimientos de PC
- Mantener información actualizada de la configuración del Sistema en un sitio alternativo y en los apéndices del presente plan
- Posterior al Evento
 - Verificar los requerimientos de instalación pendientes en el sitio original o sitio alternativo de requerirse
 - Inspeccionar el espacio físico en el sitio alternativo (de requerirse)
 - Coordinar con los miembros de los equipos de Software, Comunicaciones y Operaciones acerca de la configuración del espacio para el sitio alternativo
 - Coordinar el transporte de equipo rescatable al sitio alternativo
 - Notificar al equipo de administración acerca de los requerimientos de equipos y redes
 - Asegurar la instalación de terminales y estaciones de trabajo temporales requeridos para conexión con el hardware del sitio alternativo
 - Planificar la instalación de hardware y redes en el sitio original o en el alternativo
 - Planificar y coordinar el transporte e instalación de hardware en el sitio original o sitio alternativo permanente, cuando esté disponible

J.5. Equipo de Software

Las responsabilidades típicas enumeradas para estos equipos pueden ser aplicables a los siguientes equipos, en caso de ser necesaria su creación:

- Equipo de Sistemas de Software
- Equipo de Recuperación de Servidores (Ej., servidor de clientes, Servidor Web, etc.)
- Equipo de recuperación LAN/WAN
- Equipo de Recuperación de Bases de Datos
- Equipo (s) de Recuperación de Aplicación (es)
- Equipo de Pruebas
- Equipos de Recuperación de Operaciones de Red
- Equipo de Administración de Sistemas Operativos

El Equipo de Software es responsable por la instalación y configuración de todos los sistemas y aplicaciones de software no instaladas por otros administradores.

- Previo al Evento
 - Comprender los roles y responsabilidades establecidos bajo el PC.
 - Trabajar conjuntamente con el Equipo de Administración de Contingencia para reducir la probabilidad de eventos que pueden requerir la activación del PC.
 - Capacitar a los empleados en la preparación para emergencias
 - Participar en los ejercicios y pruebas de PC
 - Comprender a detalle los procedimientos de PC

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

- Mantener actualizada la información de configuración del software en un sitio diferente al de operación normal y de ser posible como anexo al presente plan
- Posterior al Evento
 - Coordinación para la entrega de los contenedores, ubicados en sitio alternativo, que mantienen la información de respaldo
 - Recibir, mantener inventario y controlar el acceso al sitio alternativo de almacenamiento de la información de respaldo
 - Restaurar los archivos de datos del software de los sistemas/aplicaciones no instalados en conjunto con otros planes de recuperación
 - Probar y verificar las funciones del sistema operativo y software de aplicaciones de acuerdo a lo requerido
 - Retornar los contenedores de almacenamiento de la información de respaldo al sitio alternativo de almacenamiento

J.6. Equipo de Comunicación

El equipo de Comunicación es responsable por el establecimiento de enlaces de voz y datos hacia/desde el sitio alternativo. Esto incluye la conexión local y remota de usuarios/clientes al sitio alternativo.

- Previo al Evento
 - Comprender los roles y responsabilidades establecidos bajo el PC
 - Trabajar conjuntamente con el equipo de administración de Contingencia para reducir la probabilidad de eventos que puedan requerir la activación del PC
 - Entrenar a los empleados en la preparación para emergencias
 - Participar en los ejercicios y pruebas de PC
 - Mantener actualizada la información de configuración del sistema de comunicaciones en un sitio alternativo al de operación normal y de ser posible como anexo a este PC
- Posterior al Evento
 - Asistir al equipo de Evaluación de Daños en la evaluación del equipo de comunicaciones
 - Planificar, coordinar e instalar el equipo de comunicación requerido en el sitio alternativo
 - Planificar, coordinar, e instalar el cableado necesario en el sitio alternativo y que no está incluido en otro procedimiento de recuperación

J.7. Equipo de Seguridad Personal y Física

El equipo de Seguridad Personal y Física es responsable de proveer identificaciones personales y limitaciones de acceso a las diferentes instalaciones y actúa como enlace con el personal de seguridad. Esto es crucial durante el período de un incidente debido al gran número de vendedores, contratistas y otro tipo de visitantes requiriendo acceso a las facilidades.

- Previo al evento

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

- Comprender los roles y responsabilidades establecidos bajo el PC
- Trabajar conjuntamente con el Equipo de Administración de Contingencia para garantizar la seguridad física de las facilidades y sistemas existentes
- Capacitar a los empleados en la preparación para incidentes
- Participar en los ejercicios y pruebas PC
- Comprender a profundidad los procedimientos del PC
- Posterior al Evento
 - Acordonar las facilidades incluyendo oficinas para restringir el acceso a personal no autorizado
 - Coordinar con el administrador de la infraestructura para el acceso del personal autorizado
 - Proveer seguridad/resguardo físico adicional
 - Actuar como enlace con el personal de emergencia, tal como departamentos de bomberos y policía
 - Programar y proveer seguridad para la transportación para archivos, reportes y equipamiento
 - Proveer asistencia a oficiales que se hallan investigando los daños del sitio y facilidades

J.8. Equipo de Soporte de Administración y Adquisición

Dependiendo de la potencial carga de trabajo, otros equipos pueden ser creados de acuerdo a lo requerido para asumir varias de las responsabilidades que se listan a continuación. Tales equipos pueden ser:

- Equipos de transportación y reubicación
- Equipo de reubicación de Medios de comunicación
- Equipo de asuntos legales

El Equipo de Soporte de Administración y Adquisiciones es responsable de proveer servicios de secretaría, adquisición, viajes, hospedaje, almacenamiento en sitio alternativo, y otros aspectos administrativos no ejecutados por otros equipos. El equipo tiene autoridad limitada para financiar gastos emergentes diferentes a los de bienes de capital y salarios. Este equipo es también responsable para transmitir información pertinente al Director de Relaciones con Medios de Comunicación, trabajará con el personal del Departamento de Representación Legal en asuntos relacionados.

- Previo al Evento
 - Comprender los roles y responsabilidades establecidos en el PC
 - Trabajar conjuntamente con el Equipo de Administración de Contingencia para asegurar que todas las funciones administrativas sean completadas.
 - Trabajar conjuntamente con el Equipo de Administración de Contingencia para reducir la probabilidad de eventos que puedan requerir activación del PC

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

- Trabajar conjuntamente con el Equipo de Administrador de Contingencia para asegurar que todos los medios de transportación requeridos sean entendidos y provistos
- Capacitar a los empleados en la preparación para las emergencias
- Participar en los ejercicios de contingencia
- Conocer los procedimientos a ser ejecutados
- Estar seguros de que los detalles de administración de los gastos y de fondos necesarios para administrar la emergencia sean conocidos.
- Evaluar la necesidad de medios alternativos de comunicación (otros diferentes a los servicios normales de telefonía), y que los mismos estén disponibles para todos los empleados involucrados
- Asegurar que las listas actualizadas de medios de transporte viables hasta el lugar alternativo se mantienen tanto en las instalaciones de almacenamiento fuera de sitio y en un apéndice de este plan
- Asegúrese de que la información de contacto actualizada para el Encargado del Departamento de Prensa y del Departamento de Representación Legal se mantiene tanto en las instalaciones de almacenamiento fuera del sitio y se incluye en un apéndice de este plan
- Posterior al Evento
 - Preparar, coordinar, y obtener aprobación para todos los requerimientos de adquisiciones
 - Coordinación de entregas
 - Procesar requerimientos de pago para todas las facturas relacionadas al incidente
 - Coordinar los viajes y alojamiento de los miembros del equipo
 - Proveer recursos para la adquisición de equipamiento de telefonía y servicios incluyendo voz, datos e internet
 - Proveer medios alternativos de comunicación entre los equipos en el evento de que el servicio normal de telefonía no esté disponible
 - Proveer servicios temporales de telefonía para archivado, y otros servicios administrativos requeridos por los equipos
 - Coordinar con otros equipos la provisión de transporte requerido
 - Planear, coordinar y proveer transportación a sitios alternos para los equipos de acuerdo a lo requerido en el cumplimiento de sus funciones
 - Dar soporte a las actividades de los Departamentos de Relaciones con los Medios y de Representación Legal de acuerdo a lo establecido por el Equipo de Administración de Contingencia

Apéndice J: Plan de pruebas de Validación del Sistema

Una vez que se ha recuperado el Sistema, se deben confirmar por todos las vías posibles haciendo un chequeo paso por paso de que todos los procesos estén levantados, con el siguiente detalle:

Plan De Contingencia HomeNet Fiber S.A

DETALLE	ESTADO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	TIEMPO
INTERNET				
SERVIDORES DE CONTENIDO				
OPERACIÓN DE LA RED				
SISTEMAS ELECTRICOS				
ENLACES WIRELESS				