



**Plan de Continuidad Operativa.**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned in the bottom right corner of the page.

	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 2 de 13 Versión: 1
---	---	---

### Control de Cambios

Página	Versión	Descripción del Cambio
Todas	1	Documento Inicial

<b>Datos de Control</b>	
Fecha de Emisión:	28/01/16
Fecha de Última Revisión:	
Fecha de Próxima Revisión:	28/07/16
Estado de Revisión:	Documento Inicial



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 3 de 13 Versión: 1
---	---	---

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	OBJETIVO .....	5
3.	ALCANCE .....	5
4.	MODELO DEL PCO .....	6
5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	6
6.	MATRIZ RACI .....	9
7.	IDENTIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RECUPERACIÓN OBJETIVO (RTO) Y PUNTO DE RECUPERACIÓN OBJETIVO (RPO) .....	10
8.	ESCENARIOS DE CONTINGENCIA .....	11
9.	ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN .....	12
10.	FIRMAS .....	13



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 4 de 13 Versión: 1
---	---	---

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Continuidad Operativa (PCO) describe las actividades y/o políticas a realizar que permitan preveer, evitar y reaccionar ante una contingencia que pueda impactar la capacidad operativa del servicio APS-3 y su posterior restablecimiento o recuperación.

El **PCO** presenta en forma detallada las actividades que debe llevar el grupo de recuperación conformado por **MAINBIT S.A. D E C.V** en caso de ser adjudicado del servicio APS-3 y EL CLIENTE antes, durante y después de la contingencia. El Plan de Continuidad Operativa cuenta con 4 fases:

### Fase 1. Análisis y Evaluación de Riesgos

Incluye las actividades proactivas a realizar antes de que se ha identificado un posible desastre. Comprende la evaluación de la magnitud de la emergencia para determinar si ésta puede ser manejada o si es necesaria la activación del PCO y debe estar alienada al proceso de Gestión de incidentes con código (PR-GI-01) para iniciar el plan de manera adecuada.

### Fase 2. Selección de Estrategias

Incluye las actividades necesarias para la selección de estrategia oportuna para la recuperación de los PS, se inicia una vez que el PCO se activa y la contingencia ha sido declarada. Contempla todas las actividades para recuperar o reponer todos los PS afectados.

### Fase 3. Desarrollo y ejecución del Plan

Incluye las actividades a realizar una vez que se tomó la decisión de la estrategia más adecuada para la recuperación de los PS.

### Fase 4. Pruebas y Mantenimiento del Plan.

Incluye las actividades de pruebas y mantenimiento del plan para actuar de manera preventiva.



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 5 de 13 Versión: 1
---	---	---

## 2. OBJETIVO

Describir las actividades o medidas preventivas a realizar por parte de MAINBIT SA de CV, para dar continuidad a la operación de los Puestos de Servicio (PS) antes de ocurrir un desastre y/o contribuyendo a la pronta recuperación de los servicios e inmuebles, así como a la adopción de medidas proactivas contenidas en el plan de anticipación y recuperación de desastres con código (PL-CDGe-03).

## 3. ALCANCE

**MAINBIT SA de CV** en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, en conjunto con el Administrador del Contrato Identificará y priorizará los sistemas críticos, personal clave y activos críticos, que permitirá diseñar la ingeniería de la solución de recuperación e implementación, brindando continuidad operativa en eventualidades por desastres naturales como terremoto, huracán, descargas eléctricas, erupción volcánica, inundación, daños por agua, incendios, incluyendo actos vandálicos, robos, sabotaje, amenaza de bomba, manifestaciones u otros de naturaleza similar, ya sean de afectación individual o masiva de los PS, componentes y accesorios entregados.



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 6 de 13 Versión: 1
---	---	---

## 4. Modelo del PCO

### DESCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS DE RECUPERACIÓN

Estos grupos estarán conformados por personal clave de los servicios ofrecidos por **MAINBIT S.A. D E C.V** en caso de ser adjudicado del servicio APS-3, los cuales tienen asignadas funciones y actividades específicas para lograr la recuperación del servicio.



Una vez que el PCO es activado por el Administrador del Plan de Continuidad Operativa, el líder de cada grupo será notificado para que reúna a sus integrantes e inicien las acciones de recuperación.

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### Administrador del Plan de Continuidad Operativa (PCO).

#### Objetivo General

Proveer decisiones gerenciales, tácticas y operativas para la activación del PCO, así como analizar la información presentada por el Grupo de Análisis de Evaluación de Riesgos sobre el evento o desastre que prevalece para decidir si es necesario activar el PCO.

#### Responsabilidades

- Analizar el evento o desastre, para evaluar la magnitud de daño, los riesgos de la continuidad del negocio y diagnosticar la duración de la contingencia.
- Evaluar la información sobre el evento o desastre conforme a lo indicado por el Grupo de Análisis de

	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 7 de 13 Versión: 1
---	---	---

Evaluación de Riesgos para decidir si se activa o no el PCO.

- Comunicar a todos los grupos de recuperación que el plan ha sido activado para que inicien las actividades de recuperación.
- Mantener contacto continuo con los líderes de cada uno de los grupos y las partes interesadas antes, durante y después del evento o desastre.
- Declarar la finalización de la contingencia o desastre.
- Fungir como facilitador para la obtención de los recursos necesarios para la implementación del DRP<sup>1</sup> (Plan de recuperación de desastres).
- Asegurar la capacitación de los grupos de recuperación que participarán durante el evento o desastre.

## Grupo de Análisis de Emergencia.

### Objetivo General

Evaluar la magnitud de los daños una vez ocurrido el evento o desastre para contener los efectos que pueda ocasionar sobre los PS, así como informar al Grupo de Selección de Estrategias para que evalúe y tome la decisión de seleccionar la estrategia más adecuada y gestionar las acciones necesarias para la coordinación de las actividades.

### Responsabilidades

- Evaluar la criticidad de los recursos de información relacionados con los procesos críticos del negocio y PS.
- Definir el periodo de recuperación crítico antes de incurrir en pérdidas significativas
- Realizar un sistema de clasificación de riesgos

## Grupo de Selección de Estrategias

### Objetivo General

Emprender las acciones necesarias para mantener la operación de los servicios APS-3 en las instalaciones del CLIENTE. Se generará la mecánica correspondiente para entregar soluciones lo más pronto posibles basadas en los niveles de servicio.

### Responsabilidades

- Identificar, planear y efectuar las acciones rápidas y efectivas en caso de que se requiera, para ofrecer la continuidad de los servicios.
- Reunir todos los recursos necesarios (procedimientos, manuales, archivos, formatos, etc.) para iniciar

<sup>1</sup> PL-CDGe-03\_Plan de Recuperación de Desastres.



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 8 de 13 Versión: 1
---	---	---

con la operación manual.

- Informar oportunamente los avances.
- Mantener contacto directo con los demás líderes de cada grupo de recuperación.
- Estar al pendiente sobre el estado de la recuperación de los PS por inmueble.

## Grupo de Desarrollo y Ejecución del Plan

### Objetivo General

Desarrollar y ejecutar un plan que permita la restauración de todos PS en el menor tiempo posible cuando se presente un evento o desastre.

### Responsabilidades

- Definir las actividades de restauración de los PS.
- Iniciar con las actividades de coordinación con el CLIENTE para la restauración de los PS.
- Validar que los PS que se restauraron hayan sido restaurados adecuadamente.
- Corroborar que el servicio (El total de los PS) estén operando y funcionando adecuadamente.
- Mantener Informado a la Mesa de Servicio.

## Grupo de Mantenimiento del Plan

### Objetivo General

Realizar las pruebas necesarias del plan para su funcionamiento eficaz ante un desastre total o parcial de los servicios descritos para APS-3.

### Responsabilidades

- Iniciar con las actividades de prueba para la restauración de los PS.
- Validar que las pruebas de sustitución de PS hayan sido adecuadas.
- Corroborar que las pruebas del servicio (el total de los PS) estén operando y funcionando adecuadamente.
- Mantener Informado a la Mesa de Servicio de las pruebas realizadas.



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 9 de 13 Versión: 1
---	---	---

## 6. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción	
<b>R</b>	<b>Responsible</b>	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
<b>A</b>	<b>Accountable</b>	(Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso.
<b>C</b>	<b>Consulted</b>	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
<b>I</b>	<b>Informed</b>	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

Continuidad del Negocio.

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Entregar plan de anticipación y recuperación de desastres.		R	C			
Revisar, autorizar y formalizar el plan.	I	I	R		C	
Evaluar la información sobre el evento	I	R	I,C	I,C	I,C	R
Adoptar medidas proactivas para un inminente impacto por un desastre natural u otra causa de fuerza mayor al servicio.	R,C	R	I,C		R,C	
Reunir todos los recursos necesarios para la continuidad del negocio	I	R	I	I,C	C	R
Informar oportunamente los avances	I	R	I	I,R	I	R
Recuperar o restablecer la operación del servicio en el menor tiempo posible (NS) de acuerdo al plan.	R,C	R	I		R,C	R
Iniciar con las actividades de coordinación con el proveedor para la restauración de los PS.		R	I	I	I,C	R
Validar que las pruebas de sustitución de PS hayan sido adecuadas.		R	I		I	R
Corroborar que las pruebas del servicio (el total de los PS) estén operando y funcionando adecuadamente		R	I	I,C	I,C	R

	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 10 de 13 Versión: 1
---	---	--

## 7. IDENTIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RECUPERACIÓN OBJETIVO (RTO) Y PUNTO DE RECUPERACIÓN OBJETIVO (RPO)

La definición de los Tiempos de Recuperación para los PS es un factor importante para definir la mejor estrategia de Continuidad del Negocio.

El RTO indica el periodo de tiempo en el que los grupos de recuperación deben restablecer la operación del servicio después de ocurrir un evento o desastre.

El RPO indica la cantidad de PS que podrían perderse antes de que existan repercusiones en la operación del CLIENTE.

El RTO y RPO general para PS se listan a continuación:

### RTO

Actividad	(Tiempo)	(Tiempo)	(Tiempo)
Validación de Inventario (PS involucrados en desastre)	Se definirá en las mesas de planeación con el CLIENTE.		
Despliegue de Equipos			
Implementación - Entrega - Configuración			

### RPO

Elemento	Puestos de Servicio
Sustitución de PS (Hardware)	Se definirá en las mesas de planeación con el CLIENTE.
Actualización de Componentes o Aplicaciones (Software)	
Accesorios	



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 11 de 13 Versión: 1
---	---	--

## 8. ESCENARIOS DE CONTINGENCIA

Para propósitos del Plan de Continuidad Operativa, los escenarios se orientan de manera enunciativa más no limitativa a los siguientes:

	DESASTRE TOTAL	DESASTRE PARCIAL
Descripción	Daño que inhabilita por completo la operación de los PS ocasionado por un evento natural o humano.	Daño que inhabilita parcialmente la operación de los PS ocasionado por un evento natural o humano.
Causas Comunes	<b>Desastres Naturales:</b> Terremoto, huracán, descargas eléctricas, erupción volcánica, inundación, daños por agua, incendios, sabotaje u otros de naturaleza similar.  <b>Desastres Humanos:</b> Toma de instalaciones, manifestaciones, huelga, sabotaje, atentado, robos, incluyendo actos vandálicos, entre otros.	
Causas Particulares	Inundación / Incendio de inmuebles donde existan PS.  Sismo.  Destrucción total de los PS.	Ausencia de personal responsable de proveer los PS (atención de incidentes).



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 12 de 13 Versión: 1
---	---	--

## 9. ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN

Tomando en cuenta la operación diaria y logística de atención, se presentan las siguientes estrategias de solución:

TIEMPO DE RECUPERACIÓN	ESTRATEGIA
Se definirá en las mesas de planeación con el CLIENTE.	Ingeniería de Campo / Centro de Servicios
	Reaprovechamiento y/o Reubicación
	Equipos Temporales y/o Sustitución de PS
	Sustitución de PS

- **Ingeniería de Campo / Centro de Servicios:** Estrategia implementada para realizar un ajuste en la logística y se canalice el esfuerzo a la zona de contingencia, y se logre recuperar en su totalidad.
- **Reaprovechamiento y/o Reubicación:** Consiste en realizar un análisis de la disponibilidad de recursos dentro del mismo inmueble o bien en los inmuebles cercanos al de la contingencia, y que entre el CLIENTE y MAINBIT SA de CV determinen el movimiento de nuevos PS o la compostura de los mismos con insumos locales.
- **Equipos Temporales y/o Sustitución de PS:** Generación de logística alterna para enviar los PS necesarios para sustituir los afectados por la contingencia, se puede cubrir este cambio con el Perfil original requerido, o bien por el perfil temporal.
- **Sustitución de PS:** Esta estrategia, consiste en la gestión de reposición del PS originalmente dañado por la contingencia (perfil original), MAINBIT SA de CV realizará y entregará los servicios a los usuarios afectados en el menor tiempo posible.

### Pólizas de seguros

**MAINBIT S.A. D E C.V** en caso de ser adjudicado del servicio APS-3, garantizará de tener asegurados todos los bienes y componentes proporcionados al CLIENTE, mismos que son necesarios para la prestación de los servicios de APS-3 durante toda la vigencia del contrato, y bajo el siguiente esquema de aseguramiento:

- **Bienes cubiertos:** Los PS y accesorios de todo tipo que **MAINBIT S.A. D E C.V** proporcione al CLIENTE.
- **Riesgos cubiertos:** Desastres naturales, tales como terremotos, erupción volcánica, tormenta eléctrica, inundación, daños por agua, incendios, así como robo y actos vandálicos, la compañía aseguradora indemnizará toda pérdida y/o daño que sea de carácter físico, accidental súbito e imprevisto que sea atribuible a un tercero o directamente al SAT
- **Riesgos excluidos:** Desgaste natural, daños que deba cubrir el fabricante por ser garantía.
- **Deducibles:** El deducible que convenga la empresa y su aseguradora estará invariablemente a cargo de **MAINBIT S.A. D E C.V**, de modo que las pérdidas o daños a equipos electrónicos y eléctricos en poder del CLIENTE no le causarán erogación alguna.



	<b>Proceso de Continuidad Operativa</b>	Clave: PL-PCOSAT-01 Fecha: 28/01/16 Página: 13 de 13 Versión: 1
---	---	--

Todo proceso y trámite relacionado con la acreditación de la propiedad de los equipos ante la autoridad competente, será responsabilidad de **MAINBIT S.A. D E C.V** lo que no implicará un retraso o aumento de tiempo en la entrega y reposición de los equipos.

**MAINBIT S.A. D E C.V** en caso de ser adjudicado del servicio APS-3 considerará todas las condiciones físicas y de aprovisionamiento del servicio de corriente eléctrica en los inmuebles, poniendo a consideración del administrador del contrato acciones de mejora, o la integración de elementos o mecanismos de seguridad para sus propios equipos sin costos para el CLIENTE; por lo que en caso de daños a los equipos derivados del deterioro de las condiciones físicas (goteras, humo o polvo excesivo y otros de naturaleza similar) o de corriente eléctrica, tanto del CLIENTE estarán deslindados de responsabilidad alguna en caso de daño de los PS.

**MAINBIT S.A. D E C.V** en caso de ser adjudicado del servicio APS-3 deberá entregar al CLIENTE el procedimiento y documentación requerida para hacer valida la garantía y de esta forma sustituir el equipo tomando en consideración el acuerdo de Niveles de Servicio.

## 10. FIRMAS

Versión	PARTICIPANTES		
	Organización	Rol / Cargo	Nombre
1	CLIENTE		
1	MAINBIT SA DE CV		

