

TABLA DE RESPONSABILIDADES PLAN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y ACTIVOS TECNOLOGICOS

| Tabla de responsabilidades | | |
|----------------------------|---|--|
| Puesto | Persona responsable | Responsabilidad |
| Director TIC. | Leonardo Ramos slramos@itla.edu.do 8297749839 | Localizar, reunir y coordinar a los distintos responsables del área de TIC, para que los mismos inicien el diagnóstico de lugar y generen sus respectivos reportes. Proveer a la alta gerencia de la institución un reporte de daños y la estimación de los costos, así como del tiempo de estimación de la puesta en funcionamiento de los mismos. Supervisar las ejecuciones de las tareas del plan de recuperación. |
| Administrador de sistemas. | Hansel Linares hlinares@itla.edu.do 8097564595 Osvaldo Peralta operalta@itla.edu.do 8099779723 | Realizar el levantamiento de los equipos del área de sistemas afectados durante el Desastre, realizar el reporte de lugar y ejecutar las tareas para el restablecimiento de los servicios del área de sistemas. |
| Administrador de redes. | Yorki Valdez yvaldez@itla.edu.do 8294514232 | Verificar el funcionamiento de los servicios externos y en caso de necesidad contactar a los proveedores para que los mismos provean un tiempo estimado de restablecimiento de los servicios. Realización de diagnóstico y revisión de daños ocasionados a la infraestructura de redes. |

RESPONSABLES DE ACCIONES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN EQUIPOS Y SERVICIOS ÁREA DE TIC.

| Área de sistemas | | | |
|-----------------------------|------------------------------------|---|--|
| Equipos/ servicios | Responsables | Porcentaje de daño | Acciones a tomar para mitigar el problema |
| File Server Administrativo. | Hansel Linares/ Osvaldo Peralta | De 0 a 50% (Fallos del sistema operativo) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños del sistema operativo. • Verificar la integridad de la data de usuarios finales. • Reparar o reinstalar el sistema operativo y poner en línea el servidor. |

| | | | |
|--------------------|-----------------------------------|---|--|
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del servidor) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños ocasionados al servidor principal. • Verificar la integridad de la data. • Solicitar las piezas/equipos para restaurar el servidor principal. • Realizar la instalación del hardware y/o software. • Realizar las configuraciones de lugar. • Restaurar la data de los usuarios. • Poner en producción el servidor primario. |
| Sistema de ticket. | Hansel Linares | De 0 a 50% (Fallos del sistema operativo) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños del sistema operativo. • Verificar la integridad de la base de datos. • Reparar o reinstalar el sistema operativo y poner en línea el servidor. • Restaurar la base de datos de respaldo (de ser necesario) |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del servidor) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños ocasionados al servidor principal. • Verificar la integridad de la base de datos. • Solicitar las piezas/equipos para restaurar el servidor principal. • Realizar la instalación del hardware y/o software. • Realizar las configuraciones de lugar. • Restaurar la base de datos de respaldo. (si es necesario) • Poner en producción el servidor primario. |
| Servidor de Backup | Yorki Valdez / Osvaldo Peralta | De 0 a 50%. (Fallos del sistema operativo) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños del sistema operativo. • Reparar o reinstalar el sistema operativo y poner en línea el servidor. • Realizar las configuraciones de lugar. • Restaurar la base de datos de respaldo (de ser necesario) |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del servidor) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños ocasionados al servidor principal. • Verificar la integridad de la base de datos. • Solicitar las piezas/equipos para restaurar el servidor principal. |

| | | | |
|----------------------------|------------------------------------|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la instalación del hardware y/o software. • Realizar las configuraciones de lugar. • Restaurar la base de datos de respaldo. (si es necesario) • Poner en producción el servidor primario. |
| Servidor DC/AD/DNS | Osvaldo Peralta/ Hansel Linares | De 0 a 50% (problemas de configuración) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños del sistema operativo. • Reparar o reinstalar el sistema operativo y poner en línea el servidor. • Realizar las configuraciones de lugar. • Restaurar la base de datos de respaldo (de ser necesario) |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del equipo) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños ocasionados al servidor principal. • Verificar la integridad de la base de datos. • Solicitar las piezas/equipos para restaurar el servidor principal. • Realizar la instalación del hardware y/o software. • Realizar las configuraciones de lugar. • Restaurar la base de datos de respaldo. (si es necesario) • Poner en producción el servidor primario. |
| Servidor de Virtualización | Yorki Valdez/ Hansel Linares | De 0 a 50% (problemas de configuración) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños del sistema operativo. • Evaluar la integridad de los sistemas virtualizados. • Reparar o reinstalar el sistema operativo. • Realizar las configuraciones de lugar. • Restaurar las distintas instancias virtuales de las copias de respaldo y/o en caso de no poseer, crearlas. • Poner el servidor en línea. |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del equipo) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños ocasionados al servidor principal. • Verificar la integridad de los servidores/instancias virtuales. • Solicitar las piezas/equipos para restaurar el servidor principal. • Realizar la instalación del hardware y/o software. |

| | | | |
|-----------------------|---|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Realizar las configuraciones de lugar. Restaurar las instancias virtuales y/o en caso de no poseer, crearlas. Poner en producción el servidor primario. |
| Correo Institucional. | Hansel Linares/ Luis Daniel Valentin | De 0 a 50% (Problemas de acceso) | <ul style="list-style-type: none"> Revisar el servicio de Internet de la institución. Revisar la disponibilidad del servicio de correo de Google. Revisar el archivo de direccionamiento en nuestro portal Web. Contactar al personal de Google vía Live-chat dentro del portal de administración del correo el cual tienen acceso: Hansel Linares y Luis Daniel Valentin. |
| | | De 51% a 100% (Problemas con la data de los usuarios) | <ul style="list-style-type: none"> Contactar inmediatamente al personal de Google vía Live-chat dentro del portal de administrador de correo, al cual tienen acceso: Hansel Linares y Luis Daniel Valentin. |

| Área de redes | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--|
| Equipos/ Servicios | Responsables | Porcentaje de daño | Acciones a tomar para mitigar el problema |
| T1 de voz y IP trunking | Yorki Valdez | De 0 a 50% | <ul style="list-style-type: none"> Revisión de los equipos a nivel interno para descartar cualquier avería interna. Realizar un ticket al proveedor CLARO al 809-220-1212 y conseguir el tiempo de resolución del problema. |
| | | De 51% a 100% | <ul style="list-style-type: none"> Realizar un ticket al proveedor CLARO al 809-220-1212 y conseguir el tiempo de resolución del problema. Pasar el número de ticket al ejecutivo de cuentas (Julio Cesar Delgado) para agilizar el proceso. |
| Servicio de Internet (proveedor) | Yorki Valdez Alejandro Cabrera | De 0 a 50% | <ul style="list-style-type: none"> Revisión de los equipos a nivel interno para descartar cualquier avería interna. Realizar un ticket al proveedor CLARO al 809-220-1212 y conseguir el tiempo de resolución del problema. |

| | | | |
|--|--------------|--|---|
| | | De 51% a 100% | <ul style="list-style-type: none"> Realizar un ticket al proveedor CLARO al 809-220-1212 y conseguir el tiempo de resolución del problema. Pasar el número de ticket al ejecutivo de cuentas (Julio Cesar Delgado) para agilizar el proceso. |
| Central Telefónica, mensajería y videoconferencia. | Yorki Valdez | De 0 a 50%. (Fallos del sistema operativo) | <ul style="list-style-type: none"> Verificar el estatus de los servicios del Call Manager. En caso de que el inconveniente persista, reiniciar el equipo para que los servicios vuelvan a su estado normal. Si el sistema operativo esta corrompido, proceder con la restauración de un backup anterior. Si no se posee un backup se procedería a reinstalar el sistema operativo con las funciones básicas necesarias para lograr comunicación. |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del servidor) | <ul style="list-style-type: none"> Determinar el grado de avería del servidor para ver si se puede reparar. En caso de que no se pueda reparar, se procede a identificar un equipo con la capacidad suficiente para virtualizar el sistema operativo del Call Manager, de forma temporal hasta que sea restaurado el servidor principal. Solicitar la compra o adquisición de las piezas o equipos de lugar para restaurar el equipo del Call Manager de forma permanente. |
| CISCO Call Manager Gateway. | Yorki Valdez | De 0 a 50% (problemas de configuración) | <ul style="list-style-type: none"> Se verifica la configuración del equipo, en caso de que se encuentre alguna anomalía se restaurara un backup del archivo de configuración. En caso de que no se encuentre un archivo de configuración se configura el equipo desde cero (0). |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del equipo) | <ul style="list-style-type: none"> Verificar la integridad del equipo para determinar la magnitud del daño. Identificar un equipo que se pueda utilizar de manera temporal y restaurarle el archivo backup de configuración debidamente modificado para que el mismo sea compatible con el nuevo equipo. |

| | | | |
|--|--------------------------------|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la compra del equipo definitivo. |
| Firewall y Switches del Core y Distribution. | Yorki Valdez | De 0 a 50% (problemas de configuración) | <ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la configuración del equipo, en caso de que se encuentre alguna anomalía se restaurara un backup del archivo de configuración. • En caso de que no se encuentre un archivo de configuración se configura el equipo desde cero (0). |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del equipo) | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la integridad del equipo para determinar la magnitud del daño. • Identificar un equipo (preferiblemente del aula de CCNP) que se pueda utilizar de manera temporal y restaurarle el archivo backup de configuración debidamente modificado para que el mismo sea compatible con el nuevo equipo. • Gestionar la compra del equipo definitivo. |
| Switch POE de 24 puertos (Edge Farm) | Yorki Valdez / Osvaldo Peralta | De 0 a 50% (Daños de configuración del equipo) | <ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la configuración del equipo, en caso de que se encuentre alguna anomalía se restaurara un backup del archivo de configuración. • En caso de que no se encuentre un archivo de configuración se configura el equipo desde cero (0). |
| | | De 51% a 100% (Daños físicos del equipo) | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la integridad del equipo para determinar la magnitud del daño. • Identificar un equipo (preferiblemente del aula de CCNP) que se pueda utilizar de manera temporal y restaurarle el archivo backup de configuración debidamente modificado para que el mismo sea compatible con el nuevo equipo. • Gestionar la compra del equipo definitivo. |

| Área de Base de datos | | | |
|---------------------------------------|---------------|--|---|
| Equipos/ Servicios | Responsables | Porcentaje de daño | Acciones a tomar para mitigar el problema |
| Servidor de Base de datos de EXACTUS. | Luis Valentin | De 0 a 50% (Fallos del sistema operativo) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños del sistema operativo. • Migrar data (ya sea la actual del servidor o un backup) a un servidor virtual o un servidor secundario para continuar las operaciones. • Reparar el sistema operativo y poner en línea el servidor principal. • Restablecer la data del servidor virtual en el servidor principal. |
| | | De 51% a 100% (Fallos físicos del servidor) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los daños ocasionados al servidor principal. • Migrar data (ya sea la actual del servidor o un backup) a un servidor virtual o un servidor secundario para continuar las operaciones de manera temporal. • Solicitar las piezas/equipos para restaurar el servidor primario. • Realizar la instalación del hardware y/o software. • Restaurar la base de datos del sistema secundario en el servidor primario. • Poner en producción el servidor primario. |

| Área de Software Factory. | | | |
|----------------------------|---------------------------------|---|---|
| Equipos/ Servicios | Responsables | Porcentaje de daño | Acciones a tomar para mitigar el problema |
| Servidores de aplicaciones | Hansel Linares / Giovanni Tanzi | De 0 a 50% (problemas de acceso al servidor) | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar si el inconveniente de conexión es de red local, externo (ISP) o es problema del proveedor. • Si es problema de red local o del ISP, referir el problema al área de redes. • Si un inconveniente con el proveedor (disponibilidad del servicio, llamar al ejecutivo de cuenta correspondiente. (Julio Cesar Delgado 809-330-2000) |
| | | De 51% a 100% (si se tiene acceso, pero se | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el problema. • Verificar la integridad de la data/Base de datos del equipo. |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>tiene inconveniente con el sistema/equipo)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar las posibles soluciones e implementarlas. • Probar las posibles soluciones y/o contactar al ejecutivo de cuentas en caso de ser necesario para que el mismo provea un tiempo estimado de resolución del problema. • Restaurar las bases de datos de respaldo (en caso de ser necesario) |
|--|--|---|---|

REDUNDANCIA EN SERVICIO DE INTERNET

- **Proveedor CLARO**
Consultor de Venta de Servicios Fijos/ Consultor de Servicios
809-220-5199 / 220-2721
- **Proveedor Altice**
Consultor de Servicios
809-629-0353

REDUNDANCIA EN SERVICIO TELEFONICO Y CENTRO DE CONTACTO

- **Proveedor CLARO**
Consultor de Venta de Servicios Fijos/ Consultor de Servicios
809-220-5199 / 220-2721
- **Proveedor Altice**
Consultor de Servicios
809-629-0353

Santo L. Ramos

Santo Leonardo Ramos

Director TIC's ITLA

30/09/2021

