



Continuidad del negocio y recuperación de desastres (BC/DR)

Propietario de la política: Víctor Acosta López

Fecha de entrada en vigencia: 09/04/2024

Objetivo

El objetivo de este plan de continuidad empresarial es preparar a D3M3NT SA DE CV en caso de interrupciones del servicio causadas por factores que escapan a nuestro control (por ejemplo, desastres naturales, eventos hechos por el hombre) y restaurar los servicios en la mayor medida posible en un plazo mínimo.

Alcance

Todos los sistemas de TI de D3M3NT SA DE CV que son críticos para el negocio. Esta política se aplica a todos los empleados de D3M3NT SA DE CV y a todas las partes externas relevantes, incluido, de modo enunciativo, a los consultores y contratistas de D3M3NT SA DE CV.

Las siguientes situaciones se excluyen del plan BC/DR:

- Pérdida de disponibilidad de un proveedor de servicios de alojamiento de producción (es decir, AWS, MAKE.COM, MONGODB.COM,
- Pérdida de disponibilidad de oficinas satélite de D3M3NT SA DE CV (se considerarán incidentes)

En caso de pérdida de disponibilidad de un proveedor de servicios de alojamiento, el gerente de TI junto con la Junta Directiva determinará una estrategia de respuesta adecuada.

Política

En caso de una interrupción importante en los servicios de producción y un desastre que afecte la disponibilidad o seguridad de la oficina de D3M3NT SA DE CV, los gerentes sénior y el personal ejecutivo determinarán las medidas de mitigación.

Se realizará anualmente una prueba de recuperación ante desastres, incluida una prueba de los procesos de restauración de copias de seguridad.

La continuidad de la seguridad de la información debe considerarse junto con la continuidad operativa.

En el caso de un evento o incidente de seguridad de la información, consulte el Plan de respuesta a incidentes.

Instalaciones de trabajo alternativas

Si la oficina de D3M3NT SA DE CV deja de estar disponible debido a un desastre, todo el personal trabajará remotamente desde sus hogares o cualquier lugar seguro.

Comunicaciones y escalamiento

El personal ejecutivo y los gerentes sénior deben ser notificados de cualquier desastre que afecte las instalaciones u operaciones de D3M3NT SA DE CV.

Las comunicaciones se llevarán a cabo a través de cualquier canal habitual disponible, incluido Reunión en línea, llamada telefónica, Whatsapp o correo electrónico.

Los contactos clave se mantendrán en el horario de guardia y los contactos clave: intra.dmente.mx/conclaves

Funciones y responsabilidades

Función	Responsabilidad
Gerente de TI	El gerente de TI liderará los esfuerzos de BC/DR para mitigar las pérdidas y recuperar la red corporativa y los sistemas de información.
Jefes de departamento	Cada jefe de departamento será responsable de las comunicaciones con el personal de su departamento y de las medidas necesarias para mantener la continuidad de sus funciones comerciales. Los jefes de departamento deben comunicarse regularmente con el personal ejecutivo y el gerente de TI.
Gerentes	Los gerentes serán responsables de comunicarse con sus subordinados directos y de proporcionar la ayuda necesaria para que el personal siga trabajando desde lugares alternativos.
Vicepresidente de Soporte Global	El vicepresidente de Soporte Global, junto con el CEO y el director financiero, serán responsables de cualquier comunicación externa y del cliente con respecto a cualquier medida de continuidad del negocio o desastre que sea relevante para los clientes y terceros.
Vicepresidente de Ingeniería	El vicepresidente de Ingeniería, junto con el vicepresidente de Soporte Global, serán responsables de liderar los esfuerzos para mantener la continuidad de los servicios de D3M3NT SA DE CV para los clientes durante un desastre.
Director de Recursos Humanos	El director de Recursos Humanos será responsable de las comunicaciones internas con los empleados, así como de cualquier medida necesaria para mantener la salud física y la seguridad de la fuerza laboral. El director de Recursos Humanos trabajará con el gerente de TI para garantizar la continuidad de la seguridad física en la oficina de D3M3NT SA DE CV.

Continuidad de los servicios críticos

Los procesos para mantener la continuidad de los servicios críticos en un desastre se encuentran en el Apéndice A.

Los objetivos de tiempo de recuperación (RTO, por sus siglas en inglés) y los objetos de punto de recuperación (RPO, por su sigla en inglés) se pueden encontrar en el Anexo B.

La estrategia para mantener la continuidad de los servicios se puede ver en la siguiente tabla:

PROCESO DE NEGOCIO CLAVE	ESTRATEGIA DE CONTINUIDAD
Prestación de servicios al cliente (producción)	Confiar en los compromisos de disponibilidad y SLA de AWS
Operaciones de TI	No depende de la sede central. La VPN es redundante entre HQ y Colo. Se realizan copias de seguridad de datos críticos en ubicaciones alternativas.
Correo electrónico	Utiliza Gmail y su naturaleza distribuida, confía en los acuerdos de nivel de servicio estándar de Google.
Finanzas, Legal y Recursos Humanos	Todos los sistemas son aplicaciones SaaS alojadas por el proveedor.
Ventas y Marketing	Todos los sistemas son aplicaciones SaaS alojadas por el proveedor.

Activación del plan

Este BC/DR se activará automáticamente en caso de pérdida o indisponibilidad de la oficina de D3M3NT SA DE CV, o de un desastre natural (es decir, inclemencia climática, corte de energía regional, terremoto) que afectan a la mayor parte de Oficinas centrales Demente CDMX

Versión	Fecha	Descripción	Autor	Aprobado por
1.1	09/04/2024	Traducción al español	Víctor Acosta	Marco Saenz

Apéndice A. Procedimientos de continuidad del negocio por situación

Escenarios de continuidad del negocio

Sede central fuera de línea (alimentación o red)

- CRM, telefonía, videoconferencias o pantalla compartida y correo electrónico corporativo no afectados
- SOPORTE no afectado
- Personal de la sede central desconectado (de 30 a 60 minutos)
- Personal remoto no afectado (EE. UU.)

Proceso:

1. El personal de la sede se traslada a las oficinas en sus hogares (de 30 a 60 minutos)
2. Verificar la conectividad telefónica, CRM y de correo electrónico en las oficinas del hogar (10 minutos)
3. Reanudar las operaciones normales de forma remota

Colo fuera de línea (alimentación o red)

- CRM, telefonía, videoconferencias o pantalla compartida y correo electrónico corporativo no afectados
- SOPORTE fuera de línea
- Base de datos de producción sin conexión (redundante)
- Personal de la sede central no afectado
- Personal remoto no afectado (EE. UU.)

Proceso:

1. Notificar a la base de clientes que el monitoreo proactivo está desconectado
2. Continuar con las operaciones normales

Evento de desastre en la sede Demente CDMX

- CRM, telefonía, videoconferencias o pantalla compartida y correo electrónico corporativo no afectados

