

Plan de continuidad de servicio

Objetivo

Establecer los procedimientos a realizarse en caso de que ocurra una contingencia en el servicio.

Equipos

Equipo	Funciones	Integrantes
Gerencia	- Coordinar y hacer cumplir el plan de contingencia	- Gerente General - Gerente de I+D - Gerente de Customer Services
Customer Services	- Comunicar la contingencia a los usuarios - Contener a los usuarios - Establecer el alcance de la contingencia - Buscar alternativas para salvar la contingencia hasta que pueda ser remediada	- Gerente de Customer Services - Agentes de Soporte - Agentes de Onboarding
Testing	- Recolectar casos con Customer Services - Replicar la contingencia en el entorno de desarrollo	- Encargado de Testing - Testers
Desarrollo	- Replicar la contingencia en el entorno local - Corregir la contingencia lo más rápido posible - Crear una solución a largo plazo para evitar una réplica	- Encargado de Desarrollo - Desarrolladores
Infraestructura	- Revisar la gestión de Dominios - Revisar la infraestructura del Cluster, Base de datos, Sistema de archivos y remediarlos - Hacer cambios en la infraestructura para que no se replique la contingencia - Buscar posibles problemas de proveedores y contactarse	- Equipo de infraestructura
Marketing	- Enviar comunicados en caso de ser necesario	- Gerente de Marketing

Información de contacto

Cargo	Nombre	Email
Gerente General	Guillermo Levis	glevis@somoswoxi.com
Encargado de Customer Services	Facundo Coniglio	fconiglio@somoswoxi.com
Equipo de Soporte	Todo el equipo	soporte@somoswoxi.com
Gerente de Investigación y Desarrollo	Nicolás Liendo	nliendo@somoswoxi.com

Plan de acción

Fase	Evento	Actividad	Responsable
Alerta	Notificación	Se notifica la contingencia por el grupo de difusión corporativo, que cuenta con notificaciones a los celulares de todos los equipos	Agentes de Soporte
Alerta	Revisión del estado de la plataforma	El equipo de soporte revisará el estado en el sitio de estado de la plataforma, para determinar el impacto rápidamente: https://uptime.woxidigital.com/	Agentes de Soporte
Alerta	Clasificación	Se analiza el incidente por impacto y gravedad Impacto: • Global • Cliente particular Gravedad: • No invalidante • Parcialmente invalidante • Totalmente invalidante	Agentes de Soporte
Alerta	Reunión de Gerencia	En caso de ser una incidencia Totalmente Invalidante se realizará inmediatamente una reunión entre los directivos de Customer Services, Investigación y Desarrollo y Gerencia General	Gerencia General Gerente de I+D Gerente de Customer Services

Alerta	Reunión del equipo de I+D	En caso de ser una contingencia Parcialmente Invalidante, se realizará una reunión entre el Gerente de I+D y el equipo de desarrollo y testing.	Gerente de I+D
Alerta	Evaluación del incidente	El equipo reunido realizará una evaluación del incidente y se documentará en un correo electrónico dirigido a todos los equipos descritos anteriormente.	Equipo asignado
Alerta	Notificación a los usuarios	En caso de que el equipo asignado lo considere necesario, se enviará un comunicado por correo electrónico a los usuarios comprometidos por la incidencia	Gerente de Marketing
Transición	Verificación visual	Se verificará visualmente el estado general de la plataforma	Encargado de Testing
Transición	Réplica de falla	Se intentará replicar la falla tanto en el entorno de testing como en el entorno local	Encargado de Testing Equipo de desarrollo
Transición	Notificación a los equipos	Cada Gerente involucrado notificará a todo su equipo del incidente dejando claro las tareas y la urgencia de resolución de las mismas	Gerentes
Transición	Verificación del estado de los proveedores	El equipo de infraestructura revisará el estado de los proveedores Google Cloud Services: https://status.cloud.google.com/ Digital Ocean: https://status.digitalocean.com/	Equipo de infraestructura
Transición	Verificación del estado del Cluster	Se ingresará al panel de administración del Google Cloud Services para chequear el estado general del Cluster https://console.cloud.google.com/ https://cloud.digitalocean.com/	Equipo de infraestructura
Transición	Verificación del estado general en Grafana	Se ingresará al panel de Grafana para analizar el estado general de la plataforma y estado de consumo de los recursos. (Sólo acceso interno)	Equipo de infraestructura
Acción	Desarrollo del Hotfix	En caso de haberse podido replicar la falla y la misma fuera de software, se procederá a implementar un hotfix.	Equipo de desarrollo

Acción	Mantenimiento de proveedores	En caso de haber un problema en la infraestructura provista por proveedores externos, se procederá a comunicarse con los mismos.	Equipo de infraestructura
Acción	Mantenimiento de base de datos	En caso de tratarse de un problema de base de datos, se realizará una tarea de mantenimiento. O bien se decidirá junto al Gerente de I+D y el Gerente General realizar un rollback al backup más cercano en el tiempo.	Equipo de infraestructura
Acción	Mantenimiento del Cluster	En caso de ser un problema relacionado al Cluster, se procederá a realizar una tarea de mantenimiento. Si no fuera posible, se decidirá junto al Gerente de I+D y el Gerente General si levantar una réplica del cluster mediante el proceso de despliegue instantáneo con Helm.	Equipo de infraestructura
Vuelta a la normalidad	Notificación a los equipos	Se notificará a todos los equipos la resolución del problema	Gerentes
Vuelta a la normalidad	Notificación a los usuarios	Si se notificó a los usuarios sobre el incidente, se les volverá a notificar la solución	Equipo de marketing
Vuelta a la normalidad	Informe de impacto	Se escribirá un informe con el impacto de la incidencia, donde se detallarán los daños y las acciones a realizar a futuro para evitar reincidencias	Gerentes