

CONTINUIDAD DE SERVICIOS

El Plan de Continuidad de Servicios es un esquema estructurado de toma de decisiones para situaciones en donde el tiempo es oro y no se puede improvisar.

Las pruebas a dicho plan son de suma importancia, ya que demuestran si funciona o no como está previsto. Por ello, probar el plan es casi más importante que tenerlo.

Todo plan de continuidad de servicios debe responder a las cinco grandes preguntas:

- **¿Qué?:** Definir las áreas de la organización que serán críticas en los primeros momentos y por tanto, que deberán volver a la normalidad lo antes posible.
- **¿Quién?:** Cuáles personas se tendrán que movilizar y en qué orden. ¿cuántas personas serán indispensables en las primeras horas, los primeros días y sobre todo, cómo se comunicará el tema para evitar una situación caótica?
- **¿Cuándo?:** ¿Cuáles ventanas de interrupción son tolerables? ¿En cuánto tiempo tenemos que volver a la normalidad? Todo esto será definido por el Business Impact Analysis (BIA) que establece los valores para los dos parámetros relevantes en continuidad de negocio: el RTO y el RPO.
- **¿Cómo?:** ¿Qué tendremos que hacer para mitigar la contingencia, entrar en la fase de recuperación y por último, volver a la normalidad?.
- **¿Dónde?:** A qué lugares tendremos que acudir para poder cumplir con el plan. Si las ubicaciones físicas principales están afectadas, hay que tener lugares alternativos donde podamos desplegar el plan. ¿Qué pasa si no tengo mi Pc normal de trabajo o no se puede entrar al centro de datos? Todos estos aspectos deben estar bien definidos.

El Plan de Continuidad de Servicios se encarga de **impedir que una interrupción imprevista y grave de servicios, tenga grandes consecuencias para el negocio o la institución.** Estas interrupciones podrían venir derivadas no solo de fallos en la infraestructura de TI (virus, ataques de denegación de servicio...), sino también por desastres naturales (inundaciones, fuego, terremotos, entre otros).

Las fases de Gestión de Continuidad del Servicio deben estar alineados a las mejores prácticas ITIL® y a los requerimientos de la norma ISO 20000, que cubren:

Tareas proactivas que ayudan a las organizaciones a buscar medidas que impidan o minimicen las consecuencias de una grave interrupción de servicio.

Tareas reactivas que establecen las políticas y procedimientos necesarios para reanudar el servicio tan pronto sea posible.

Para aquellos servicios que afecten significativamente al negocio o institución desde los primeros instantes de la indisponibilidad, será necesario implementar una **estrategia de reducción de riesgos** que permita:

- **Identificar los riesgos** que pueden afectar a los servicios, analizando el impacto que tendría cada riesgo para cada servicio.
- **Conocer las amenazas** que podrían materializar el riesgo, identificando la probabilidad de que dicha amenaza se convierta en realidad.
- **Elaborar protocolos, proponer y ejecutar acciones mitigadoras** para disminuir el impacto de los riesgos, disminuir la probabilidad de las amenazas o consolidar el estado actual.

Además, al **integrar la Gestión de la Continuidad junto con el resto de procesos de la Continuidad de Servicios**, es posible automatizar el control de tiempos de restauración, visualizar los impactos y dependencias de recuperación, contar con niveles de servicio específicos durante los periodos de contingencia y mantener capacitado al personal responsable del soporte ante posibles estados de emergencia.

