

PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES DE TORMENTAS TROPICALES Y HURACANES PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERNET

El Plan de Recuperación de Desastres de Tormentas Tropicales y Huracanes para Proveedores de Servicios de Internet, es un instrumento de apoyo elaborado por el Centro de Respuesta a Incidentes de Internet Exchanges Services Yucatán A.C. (IXSY CSIRT), en colaboración con la Asociación Nacional de Proveedores de Internet Inalámbrico A.C. (WISP MX) y la empresa TRUXGO.

¿Qué hacer después de la Tormenta Tropical /Huracán?

1. Activación del Plan de Emergencia

- **Evaluación inicial:** Tan pronto como pase la tormenta, realiza una evaluación rápida de la situación y del estado de los empleados.
- **Confirmación de comunicación:** Confirma que hay comunicación con tus sedes, sucursales y puntos de interconexión.
- **Seguridad del personal:** Confirma que todos los empleados están a salvo y localiza a los que no respondan. Proporciona ayuda adicional o asistencia médica si es necesario.
- **Activación del equipo de respuesta:** Convoca al equipo de respuesta a emergencias previamente designado.
- **Establecimiento de un centro de operaciones:** Configura un centro de operaciones de emergencia para coordinar todas las actividades de respuesta y recuperación
- **Accesibilidad de sitios críticos:** Determina si las ubicaciones clave (centros de datos, torres de telecomunicaciones) son accesibles. Si no lo son, busca rutas alternativas o considera el uso de equipos móviles.
- **Colaboración con autoridades:** Informa a las autoridades locales sobre tu situación y coordina acciones de emergencia con ellas para asegurar acceso y apoyo en las áreas afectadas.
- **Inventario de recursos:** Verifica la disponibilidad de equipos y suministros de emergencia, como generadores, herramientas de reparación, y equipos de comunicación de respaldo, así como gafas, botas impermeables, guantes de trabajo pesado, casco, etc.

- **Evaluación y despliegue de personal adicional:** Evalúa la necesidad de personal adicional y despliega recursos humanos según sea necesario para apoyar las operaciones de recuperación.
- **Protocolos de seguridad:** Implementa protocolos de seguridad para proteger a los empleados y la infraestructura contra riesgos adicionales, como la exposición a materiales peligrosos o el riesgo de colapso estructural.
- **Organización y despliegue de rutas:** Acorde a la experiencia, necesidad y conocimiento de ruta despliega a tu personal para realizar inspecciones y asistencia técnica.

2. Evaluación de Daños

- **Identificación de infraestructuras:** Identificar la infraestructura afectada por el evento climático, determinar zonas y áreas de afectación.
- **Inspección torres de comunicación:** Identificar daños y afectaciones.
- **Inspección de cables y fibra óptica:** Identificar daños y afectaciones.
- **Inspección de puntos de acceso:** Identificar daños y afectaciones.
- **Inspección de datacenters y/o centros de comunicaciones:** Identificar daños y afectaciones.
- **Detección de fallos en el suministro eléctrico:** Identificar zonas afectadas
- **Identificación de zonas afectadas:** Identificar zonas afectadas que requieran una recuperación de corto y largo plazo.
- **Evaluación de servicios:** Identificar los servicios afectados para el cliente y usuario final.
- **Evaluación de accesibilidad para reparaciones:** Determina si las rutas hacia las infraestructuras dañadas son transitables. Coordina con las autoridades locales para despejar caminos y asegurar el acceso.

3. Restauración de Servicios Críticos

- **Priorizar tareas:** Establece prioridades para la restauración de servicios basándote en el impacto y la criticidad de cada uno.
 - **Servicios críticos:** Restaurar primero los servicios de internet a hospitales, fuerzas de seguridad y otros servicios de emergencia.
 - **Clientes prioritarios:** Después, trabaja en la restauración de servicios para clientes de alto impacto.

- **Implementación de soluciones temporales:** Utiliza soluciones provisionales de interconexión para restablecer la conectividad mientras se realizan reparaciones permanentes.

4. Reparaciones y Reemplazo de Equipos

- **Equipos dañados:** Repara o reemplaza equipos dañados lo antes posible.
- **Secado de equipos:** Seca los equipos afectados por humedad o agua y no los prendas antes de secarlos correctamente.
- **Movimiento de equipos:** Aleja tus equipos de áreas inundadas o con exceso de humedad.
- **Infraestructura física:** Realiza reparaciones en torres y cables afectados.
- **Colaboración con proveedores:** Trabaja estrechamente con proveedores de equipos y servicios para acelerar la reposición de componentes críticos.

5. Comunicación y Coordinación

- **Notificación a clientes:** Mantén informados a los clientes sobre el estado de las reparaciones y los tiempos estimados de recuperación.
- **Comunicación interna:** Asegura una comunicación constante y efectiva entre todos los miembros del equipo de respuesta.

6. Monitoreo y Ajustes

- **Monitoreo continuo:** Una vez restaurados los servicios, monitorea continuamente para detectar cualquier problema residual.
- **Ajustes y optimización:** Realiza ajustes según sea necesario para asegurar la estabilidad y rendimiento del servicio.

7. Documentación y Aprendizaje

- **Registro de eventos:** Documenta todos los pasos tomados durante la respuesta y recuperación, incluyendo problemas encontrados y soluciones implementadas.
- **Análisis después del evento:** Realiza una revisión detallada una vez finalizadas las labores correctivas para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora.
- **Actualización del plan:** Modifica y mejora el plan de recuperación basado en la experiencia obtenida para futuras emergencias.

8. Soporte al Cliente

- **Líneas de soporte:** Establece líneas de soporte dedicadas para atender consultas y reportes de los clientes.
- **Compensación:** Considera ofrecer compensaciones o créditos a los clientes afectados por las interrupciones del servicio.

Documentación previa a la contingencia:

- Contar con una copia del inventario del mobiliario y equipo existente.
- Contar con un listado de configuraciones del equipo de cómputo y telecomunicaciones.
- Contar con documentación al día de contratos de servicios y mantenimiento de infraestructura.