



Plan de Contingencia AVIS & Procedimientos ante eventualidades y mantenimiento

Previo a detallar plan de contingencia en caso de caída sitio de producción, se debe considerar lo siguiente:

Cliente dispone de una única URL para ingresar a AVIS, esta tendrá el siguiente formato: <http://www.avislatam.net/nombreCliente>, por ejemplo: <http://www.avislatam.net/vina>

Esta dirección esta alojada en un enlace y hosting internacional, considerando que debe ser externa a los centros de datos de producción y contingencia.

Ahora bien, en caso de caída de servicio de producción ya sea por falla de enlace de nuestro proveedor, daño físico de servidores o cualquier otro incidente ocurrido en dependencia de Data Center Adexus:

1. En caso de falla en plataforma AVIS producción, en un periodo que sobre pase los 5 a 10 min. Desde el inicio de la falla y donde no se pueda levantar el servicio en este periodo señalado, se levantará plataforma de contingencia en segundo Data Center (MIRROR de DB + Site replicado), esto intercambiando rol de base de datos de contingencia y quedando como base principal, además de realizar proceso interno para redireccionar a sitio de contingencia. Esto será transparente para el usuario, ya que en todo momento estará ingresando a la dirección: <http://www.avislatam.net/vina>
2. Se debe considerar que la dirección: <http://www.avislatam.net/vina> lo que hace es redirigir al sitio de producción o al sitio de contingencia según sea el caso (URLS: vina.avislatam.com & cvina.avislatam.com respectivamente).
3. Una vez regularizada la falla en ambiente producción en Data Center Principal, se levanta servicio de base de datos, quedando la base de producción como secundaria y sincronizando información entre base espejo y base de producción.
4. Una vez se hayan sincronizado ambas bases de datos, estaríamos en condiciones de volver a levantar la base de datos de producción (cambiar rol para que vuelva a ser base principal) y redireccionar URL principal a sitio de producción. Esto se debe hacer en horario de poco uso, para no afectar el trabajo de los usuarios y puede tomar entre 5 a 10 min.



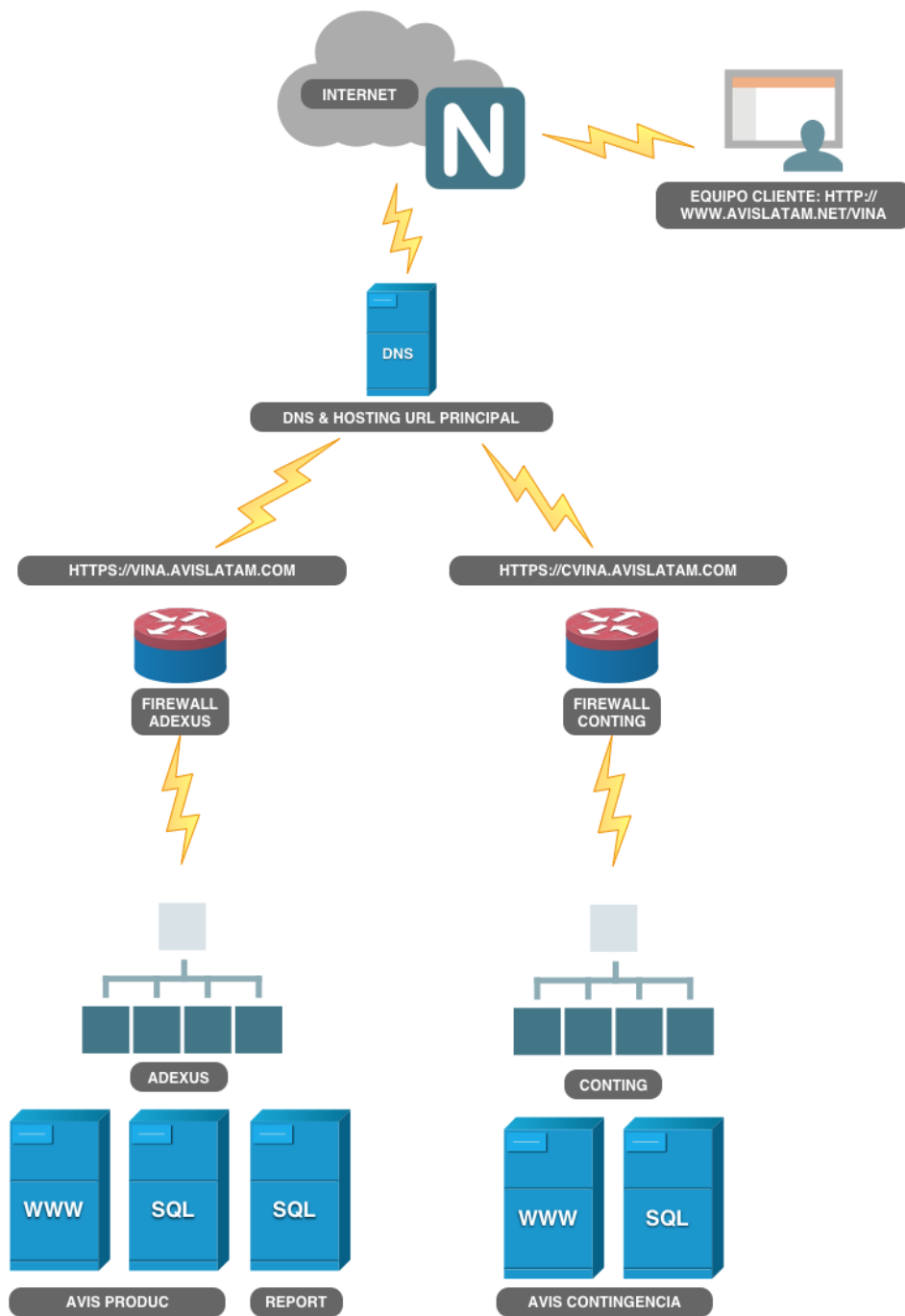
Cabe señalar, que la URL de contingencia siempre esta activa, pero no se puede ingresar al sistema, ya que la base espejo SOLO se activa cuando la base principal falla.

Cabe señalar también, que por protocolo de mantenimiento, se deben reiniciar los servidores una vez a la semana. Según estadísticas obtenidas en relación a la cantidad de ingresos por hora, se aprecia que a las 04:00 AM hay menor uso (se ve un tope de 3 ingresos al sistema en dicho horario), por lo que se programará un reinicio a las 04:00 AM todos lunes. Además se programará aviso durante el lunes en la madrugada, con el fin de que cuando un usuario ingrese al sistema, este al tanto del reinicio en dicho horario.

En caso de programar un reinicio para tareas de mantenimiento, estas serán coordinadas vía mail, además se habilitará un aviso al ingreso de AVIS para que los usuarios estén al tanto de estas tareas, indicando horario y fecha.



El diagrama con procedimiento sería el siguiente:



Finalmente, indicamos que el sistema posee un servicio de asistencia telefónica 24 * 7. Los datos de acceso a tal asistencia telefonica corresponden a los siguientes:

Lunes a Viernes 17:01 pm a 07:29 am

Contacto: Diego Oliva.

Fono: +56 9 56587909

Sábados, domingos y festivos

Contacto: Diego Oliva.

Fono: +56 9 56587909

Desde las 07:30 a 17:00, el contacto es bajo nuestra plataforma de chat online desde AVIS o bien desde nuestro servicio de Helpdesk.

