

Estudio No. 19-2019: Implementación del Sitio Alterno de JUPEMA

Alcance

Determinar los resultados obtenidos por la Institución, con la implementación del sitio alerno (ICE-Guatuso,) para el almacenamiento de información de los afiliados.

Objetivos

1. Verificar el tipo de contrato suscrito con el proveedor responsable de la implementación del sitio alerno, con respecto a la disponibilidad de la información de los afiliados a la Institución.
2. Identificar el cumplimiento de los acuerdos de servicio entre JUPEMA y el proveedor de servicios institucional, así como los controles establecidos por el Departamento de Tecnología de información.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada con el tema en revisión.

Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- Se verificaron los mecanismos establecidos por parte del Departamento de Tecnología de Información, para la implementación de un nuevo sitio alerno, donde se contrató a un proveedor de servicios para establecer la continuidad de los servicios, contando con equipo tecnológico actualizado con información replicada, actualizada, íntegra y disponible en una sede fuera de las instalaciones físicas de JUPEMA.
- Se constató que JUPEMA suscribió un contrato por el servicio de Colocation, con el Instituto Costarricense de Electricidad, donde el proveedor garantiza mediante acuerdos de servicio, la disponibilidad de la información y medios de comunicación, en caso que se presenten suspensiones de los servicios.
- Los trabajadores de la Unidad de Infraestructura y Soporte Técnico, realizan informes de monitoreo sobre la disponibilidad de los servicios de forma periódica.
- El Departamento de Tecnologías de Información, efectúa revisiones trimestrales de los niveles de acuerdos de servicios presentados, tanto de los servicios internos como los de los proveedores.

- Se verificó el cumplimiento normativo; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora para minimizar el riesgo de pérdida de credibilidad a los procesos de TI por parte de los afiliados, entre ellos:
 - La posibilidad de realizar simulacros de continuidad de los servicios de TI en días hábiles y en la que se encuentren la mayor cantidad de trabajadores de JUPEMA y afluencia de público, con el objetivo de determinar la capacidad de reacción de la Institución en cuanto a los procesos críticos de negocio.
 - El establecimiento de una guía que facilite a los usuarios las actividades que deben de realizar en caso de la activación del plan de continuidad.

Esta revisión fue aprobada por el Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 065-2019 del 19 de junio de 2019.