

POLITICA DE CONTINGENCIA - Inteliap, S.R.L.

DOCUMENTO: PC-INTELIAP-001

VERSIÓN: 1.0

FECHA: 15 Octubre 2025

1. PROPÓSITO

Garantizar la continuidad operativa del servicio de facturación electrónica ante eventos disruptivos mediante procedimientos de respaldo, recuperación y contingencia.

2. OBJETIVOS DE RECUPERACIÓN

- **RTO (Recovery Time Objective):** 4 horas máximas
- **RPO (Recovery Point Objective):** 1 hora máxima
- **Disponibilidad:** 99.5% mensual

3. ESTRATEGIA DE CONTINGENCIA

3.1 Infraestructura con Hostinger

- **Redundancia Geográfica:** Servidores en múltiples ubicaciones
- **Balanceo de Carga:** Distribución automática de tráfico
- **Backups Automáticos:** Respaldo diario incremental y semanal completo
- **Monitorización 24/7:** Detección proactiva de fallos

3.2 Escenarios de Contingencia Cubiertos

A. Fallo de Servidor

- Activación automática de servidores en cluster*
- Redirección de tráfico a nodos disponibles
- Tiempo de conmutación: <15 minutos

B. Interrupción de Servicio

- Página de estado en tiempo real para clientes
- Comunicación proactiva vía email y notificaciones
- Procedimiento de escalación a soporte técnico

C. Desastre Natural

- Replicación de datos en centros geográficamente distribuidos

POLITICA DE CONTINGENCIA - Inteliap, S.R.L.

- Plan de recuperación en ubicación alternativa

4. PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO

4.1 Frecuencia de Backups

- **Datos transaccionales:** Cada 4 horas
- **Base de datos principal:** Diario incremental
- **Configuraciones del sistema:** Semanal completo
- **Logs de auditoría:** Mensual con retención de 5 años

4.2 Almacenamiento Seguro

- Cifrado AES-256 para todos los backups
- Almacenamiento en ubicaciones redundantes
- Verificación mensual de integridad de backups

5. PLAN DE COMUNICACIÓN EN CONTINGENCIAS

- **Clientes:** Notificación por email y portal web
- **DGII:** Comunicación formal dentro de las 8 horas
- **Empleados:** Sistema de alerta por múltiples canales

6. PRUEBAS Y SIMULACROS

- Simulacro trimestral de recuperación
- Prueba semestral de conmutación por error
- Auditoría anual del plan de contingencia

