

# Plan de Recuperación de Desastres (DRP)

MDY-ORG-POL-03

Código	MDY-ORG-POL-03
Versión	2.2
Fecha de la versión	Jul 2021
Creado/actualizado por	Mor Bouganim-Fogel
Aprobado por	Guy Havusha
Nivel de confidencialidad	Público

## Historial de cambios

Fecha	Versión	Creado por	Aprobado por	Descripción del cambio
Ene 2018	1.0	Yaniv Milhovitch	Eran Zinman, CTO	Versión inicial
Jun 2018	1.1	Ouriel Weisz	Ouriel Weisz	Correcciones y revisiones periódicas
Ene 2019	1.2	David Virtser	Ouriel Weisz	Correcciones y revisiones periódicas
Jul 2019	1.3	David Virtser	Ouriel Weisz	Correcciones y revisiones periódicas
Sep 2019	2.0	Yuval Yelin	Ouriel Weisz	Cambios importantes
May 2020	2.1	Alexander Barkin	Ouriel Weisz	Modificación de la frecuencia de revisión y comprobación de las políticas
Jul 2021	2.2	Mor Bouganim-Fogel	Guy Havusha	Correcciones y revisiones periódicas

## Índice

1.	Introducción .....	3
2.	Finalidad .....	3
3.	Alcance .....	3
4.	Supuestos .....	4
5.	Equipos de recuperación .....	4
6.	Responsabilidades de los miembros del equipo .....	4
7.	Declaración de un desastre .....	4
8.	Recurrir al plan .....	5
9.	Objetivo de tiempo de recuperación (RTO) .....	5
10.	Objetivo de punto de recuperación (RPO) .....	5
11.	Comunicaciones externas .....	5
12.	Comunicación con los proveedores .....	6
13.	Proveedores cruciales - Detalles de contacto .....	6
14.	Datos y copias de seguridad .....	6
15.	Evaluación de seguridad en la recuperación de desastres .....	6
16.	Revisión y mantenimiento del plan .....	6
17.	Informar del estado al Administrador de eventos .....	7
18.	Determinación de las acciones a tomar .....	7

## 1. Introducción

El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) recopila en un único repositorio toda la información que describe los pasos que monday.com ("monday.com" o "la Compañía") debe seguir para recuperarse de un desastre.

## 2. Finalidad

La finalidad del plan es identificar los desastres tan pronto como sea posible para reducir el impacto en la Compañía y en sus clientes, y para restablecer las operaciones centrales a la mayor brevedad y sin exceder el RTO (objetivo de tiempo de recuperación) que se declara en este documento normativo. A tales efectos, los objetivos del plan incluyen:

- Limitar el alcance de las interrupciones y daños;
- Reducir el impacto económico de la interrupción;
- Establecer medios de operación alternativos con anticipación;
- Formar al personal en lo que respecta a los procedimientos de emergencia;
- Ofrecer un restablecimiento del servicio de forma rápida y sin inconvenientes.

## 3. Alcance

El alcance de este plan abarca las operaciones de producción de monday.com que afectan la experiencia del cliente y sus datos.

Los servicios no relacionados con la producción, el personal, los RR. HH. y los desastres que afectan bienes inmuebles quedan fuera del alcance del plan. En el Plan de Continuidad de la Actividad de monday.com se aborda la mitigación de otros tipos de desastres (MDY-BCP-PLN-01).

Un desastre a nivel nacional, como una guerra nuclear excede el alcance de este plan.

#### 4. Supuestos

- El personal clave (los líderes de equipos o sus delegados) estará disponible después de un desastre;
- Este documento normativo y todos los registros vitales se almacenan en un lugar seguro fuera de las instalaciones y además de sobrevivir a cualquier desastre, estarán accesibles de inmediato después de ocurrido el desastre;
- La compañía contará con un plan general compuesto por procedimientos exclusivos de recuperación, información crítica sobre recursos y otros procedimientos.

#### 5. Equipos de recuperación

- Administrador de eventos
- Equipo de recuperación de desastres (DRT)

Nota: consulte detalles sobre las funciones y las responsabilidades en el **Apéndice A**.

#### 6. Responsabilidades de los miembros del equipo

- Cada miembro del equipo designará un delegado;
- Todos los miembros y sus delegados deben tener acceso a una lista de contactos actualizada con los números de teléfono de los miembros de su equipo;
- Todos los miembros del equipo deben tener acceso a este plan en el Portafolio de políticas empresariales de la compañía (tanto en [monday.monday](#) como en el [Drive compartido](#)) en caso de que el evento ocurra fuera de las horas habituales de trabajo;
- Todos los miembros del equipo deben estar familiarizados con los contenidos de este plan.

#### 7. Declaración de un desastre

El Administrador de eventos, a partir de la información del DRT, es el responsable de declarar un desastre y de poner a trabajar a los diferentes equipos de recuperación,

según lo descrito en este plan. Cualquiera de los siguientes eventos se declarará como un desastre:

- El servicio no está disponible para al menos un 10 % de nuestros clientes;
- Una característica o componente central del sistema deja de funcionar;
- Se interrumpe uno de los flujos de trabajo principales del sistema;

Si la situación no se puede solucionar dentro de los plazos predefinidos, se declarará un desastre. La persona autorizada para declarar un desastre debe contar con al menos un delegado que también esté autorizado a declarar un desastre, en caso de que el responsable principal no esté disponible.

## **8. Recurrir al plan**

Este plan se pone en marcha cuando ocurre un desastre. Se iniciarán los procedimientos para el tratamiento de problemas y permanecerán en vigor hasta que se declare el normal funcionamiento.

## **9. Objetivo de tiempo de recuperación (RTO)**

En caso de un desastre, el objetivo de tiempo de recuperación de la Compañía (RTO) es de 24 horas.

## **10. Objetivo de punto de recuperación (RPO)**

En caso de un desastre, el objetivo de punto de recuperación de la Compañía (RPO) es de 12 horas.

## **11. Comunicaciones externas**

El personal de relaciones públicas (RR. PP.) de monday.com es el principal contacto con los clientes, los medios de comunicación y otras organizaciones externas.

El equipo de Legales de monday.com es el contacto principal con las autoridades legales.

## **12. Comunicación con los proveedores**

El DRT será el responsable de ponerse en contacto con los proveedores correspondientes tan pronto como se declare un evento.

## **13. Proveedores cruciales - Detalles de contacto**

La lista está disponible para los empleados de monday.com en el [repositorio de archivos institucionales](#).

## **14. Datos y copias de seguridad**

Los servicios de copia de seguridad de monday.com y AWS se ocupan de administrar y realizar las tareas de copia de seguridad de los distintos tipos de datos relacionados con el servicio, que se mantienen en el entorno de producción para posibilitar la disponibilidad y la redundancia de los datos. Las bases de datos tienen copias en el entorno de producción. Se hacen copias diarias de la base de datos de la aplicación de monday.com y de segmentos críticos de los sistemas de archivos de la aplicación. Las copias de seguridad de los datos se mantienen durante 25 días en una ubicación geográficamente remota. El acceso a las copias de seguridad está limitado a las personas autorizadas.

## **15. Evaluación de seguridad en la recuperación de desastres**

En el caso específico de una violación de seguridad de los sistemas de red de monday.com, el oficial de seguridad de la información (CISO) de monday.com realizará una evaluación de violación de seguridad (consulte el **Apéndice B**) para determinar las partes afectadas del sistema.

## **16. Revisión y mantenimiento del plan**

Este plan se debe revisar anualmente y aplicar de forma semestral. La prueba puede adoptar la forma de un recorrido, un simulacro de desastre o una evaluación de los componentes. Además, dado el entorno dinámico actual de monday.com, es importante

revisar periódicamente la lista del personal y los números de teléfono incluidos en el plan.

## **17. Informar del estado al Administrador de eventos**

El DRT debe comunicarse con el Administrador de eventos y suministrar la siguiente información cuando ocurra cualquiera de las siguientes condiciones (consulte la lista de contactos en el **Apéndice B**):

- Ante la presencia de cualquier problema con cualquier sistema o ubicación que pudiera ocasionar cualquiera de las condiciones enunciadas anteriormente en la sección 8, o si existe algún indicio de que dicha condición pudiera ocurrir. El DRT suministrará la siguiente información: el tipo de desastre, el resumen de los daños (por ejemplo, mínimos, graves, destrucción total);
- El Administrador de eventos se comunicará con el VP de Satisfacción del cliente e informará si se ha producido un desastre.

## **18. Determinación de las acciones a tomar**

A partir de la información recibida del DRT, el Administrador de eventos deberá determinar cómo responder ante el evento. Si no se declara un desastre, el equipo seguirá trabajando y manejando la situación y proporcionará actualizaciones periódicas del estado al Administrador de eventos. Si se declara un desastre, el Administrador de eventos determinará los pasos a seguir, mientras que el DRT seguirá trabajando para resolver el desastre.

**DESCARGO DE RESPONSABILIDAD:** Esta versión es una traducción del original en inglés que se proporciona solo para fines de conveniencia. El original en inglés es la versión oficial y legalmente vinculante y prevalecerá en caso de discrepancia.