



Nombre Proceso

GESTIÓN TECNOLÓGICA

Código

A-GT-PR-016

Nombre Procedimiento

SOLICITUD DE COPIAS DE BACKUP
SERVIDORES TIC

Versión

2

Fecha de Aprobación

15/Abr/2019

1. OBJETIVO:

Garantizar la entrega de una copia de respaldo para que el administrador técnico del sistema o base de datos solicitante pueda realizar la restauración que necesita.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la solicitud de generación de una copia de la información almacenada en los servidores corporativos a cargo de los administradores del Datacenter, finalizando con la entrega del producto solicitado garantizando que la información respaldada es confiable y se encuentra disponible.

3. TERMINOLOGÍA:

- **Backup:**Copia de respaldo de los datos contenidos en las bases de datos, servidor de archivos, aplicativos, sistemas operativos y logs de los sistemas de información, de modo que se pueda utilizar para restaurar la información original a solicitud del interesado o después de una eventual pérdida de datos.
- **Copia de respaldo backup::**Proceso mediante el cual se genera una copia del backup de la información resguardada en un medio de almacenamiento.
- **Data Protector::**Solución tecnológica con la que cuenta la Secretaria de las TIC para optimizar las copia de seguridad, mejorar la continuidad del negocio y la capacidad de recuperación.
- **LOG::**Conocido como registro es un archivo de texto en el que constan cronológicamente los acontecimientos que han ido afectando a un sistema informático, así como el conjunto de cambios que estos han generado.
- **SAN:**(Storage Area Network). Aplicación de la tecnología Fibre Channel y/o iSCSI para crear una red propia dedicada exclusivamente a dispositivos de almacenamiento de Información.

4. GENERALIDADES Y O POLITICAS DE OPERACIÓN:

- El respaldo de la información hace parte del cumplimiento de las buenas practicas descritas en el ítem 12 de la tabla 2 de la guía de controles del Anexo A del estándar ISO/IEC 27001:2013: Seguridad en las Operaciones. Backup Copias de respaldo.
- Se debe contar con un contrato de mantenimiento del Hardware (Librería de Backups) y actualización del software de respaldo.
- La solicitud de copias corresponde a información almacenada en los servidores corporativos del datacenter y a la solicitud inicial de política de backup.
- En caso de no haber solicitudes de copias, se generaran pruebas periódicas trimestrales aleatorias a 3 servidores diferentes que garantizan su disponibilidad.
- El respaldo de los backups está supeditado a los recursos tecnológicos y financieros que asigne el Departamento.
- La solicitud de copias de respaldo se atenderán cuando las realiza el administrador técnico del sistema de información o servicio corporativo, de la base de datos, de repositorio de imágenes o documentos o su superior directivo. Esta necesidad de copias también puede surgir de oficio por parte del administrador del Hardware y Software base.
- Todas las solicitudes deben quedar registradas en la mesa de ayuda a través de un número de ticket, si es un requerimiento de carácter prioritario se atenderá con la urgencia requerida.

5. DOCUMENTOS APLICABLES

Guía número 7 Gestión de Riesgos MINTIC - Seguridad y Privacidad de la información

Guía número 10 Para la preparación de las TIC para la continuidad del negocio - Seguridad y Privacidad de la información.

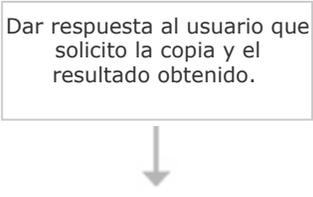
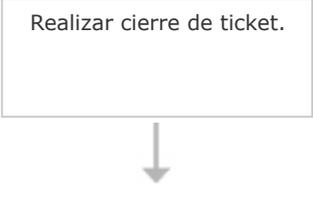
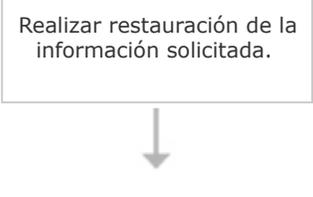
NTC ISO/IEC 27001 - 2013 Dominio 8 Anexo A. Sistemas de Gestión de seguridad de la información.

NTC ISO/IEC 27002 - 2015 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Código de prácticas para los controles de seguridad de la información.

6. ANEXOS**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Item	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1	Inicio			

2	<p>Recibir solicitud de copias o de pruebas periódicas de respaldo.</p> 	<p>Registrar solicitud de copias o de pruebas periódicas de respaldo a través de correo electrónico enviado a la mesa de ayuda con copia a los administradores del datacenter (aplicación del procedimiento Gestión de requerimientos e incidentes de Servicio - Mesa de Ayuda) - TIC. indicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El Nombre del Servidor. -Ruta de la copia solicitada, unidad y/o carpeta. -Fecha de la copia a solicitar. -Indicar donde se debe alojar la data solicitada. para posterior restauración o cumplimiento de pruebas periódicas de respaldo. <p>Si el requerimiento es urgente se podrá atender la solicitud sin ticket de arranque y posteriormente se solicitará la apertura y cierre.</p>	Administrador de backup	Correo a Mesa de Ayuda general y ticket de servicio.
3	<p>Validar políticas de backup, que se ajusten a lo solicitado y revisar puntos de restauración disponibles.</p> 	<p>Revisar en la herramienta de copias de respaldo, que la solicitud este dentro de los parámetros previamente solicitados por el solicitante, los cuales están configurados en la herramienta.</p>	Administrador de backup	
4	<p>¿La solicitud cumple con política de backup? 12</p>	<p>¿La solicitud cumple con política de backup?</p> <p>SI Continúa actividad 5</p> <p>SINO -Comunica al usuario que la solicitud no cumple con la política de backup del sistema. -Cierra ticket. -Pasa actividad 12 FIN</p>	Administrador de backup	Comunicación al solicitante
5	<p>¿La copia es de base de datos o exchange? 6</p>	<p>¿La copia es de base de datos o exchange?</p> <p>SI La actividad "generar copia de respaldo de backup" se debe realizar en compañía del DBA o administrador de exchange. Continúa Actividad 6.</p> <p>SINO Continúa actividad 6</p>	Administrador de backup	
6	<p>Generar copia de respaldo de backup.</p> 	<p>Ejecutar manualmente la generación de la copia de respaldo desde el servidor que contiene la herramienta (Data protector), monitorear y supervisar su ejecución.</p>	Administrador de backup	Archivo de copia solicitado.
	<p>Verificar que la copia haya terminado exitosamente</p>	<p>Verificar que la copia haya terminado exitosamente y que la información</p>	Administrador de backup	log del sistema.

7		recuperada quede en las carpetas originales o solicitadas.		
8	¿La generación de la copia fue exitosa? 7	<p>¿La generación de la copia fue exitosa? SI Continúa en la actividad 9</p> <p>SINO Realizar un nuevo intento de generación de copia. Vuelve a la actividad 7.</p>	Administrador de backup	
9	Dar respuesta al usuario que solicito la copia y el resultado obtenido. 	Remitir respuesta con el resultado de la solicitud de la copia.	Administrador de backup	Correo electrónico al solicitante.
10	Realizar cierre de ticket. 	Remitir correo a mesa de ayuda solicitando apertura y cierre de ticket indicando el servicio atendido.	Administrador de backup.	Correo electrónico al solicitante.
11	Realizar restauración de la información solicitada. 	Realizar restauración de la información solicitada con la copia entregada por parte del administrador de backup.	Administrador técnico del sistema, del servicio corporativo, de base de datos o del repositorio de datos.	Información restaurada
12	FIN			

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Nidia Rodriguez Gamboa Cargo: Profesional Universitario - 219-03 Fecha: 18/Mar/2019	Nombre: Yesid Luque Martinez Cargo: Director Técnico - 009-03 Fecha: 10/Abr/2019 Nombre: Jairo Enrique Espinosa Rosas Cargo: Asesor - 105-03 Fecha: 19/Mar/2019	Nombre: Jesús Antonio Cortés Rey Cargo: Secretario de Despacho - 020-00 Fecha: 15/Abr/2019

FECHA	VERSION	CAMBIO	MOTIVO
-------	---------	--------	--------