PROCEDIMIENTO PARA EL RESPALDO DE LOS SERVICIOS ELECTRONICOS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Contar con un banco de información que ofrezca seguridad y confiabilidad tanto en la operación de los servicios electrónicos así como en los casos de caída de los mismos.

1.2 Alcance

Este procedimiento aplica a cualquier servicio electrónico que se encuentre dentro de los servidores del DSE.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Respaldo	Conjunto de actividades que almacenan información correspondiente a los distintos repositorios que conforman los servicios electrónicos.
Repositorio	División de los servicios electrónicos por su campo de aplicación, pueden ser los siguientes tipos: bases de datos, proyectos de desarrollo de software, publicación en el Web y configuración de servidores
Servicios electrónicos	Aquellos servicios que administra el DSE
Información Institucional	Código fuente, archivos de configuración, bases de datos, imágenes y documentos localizados en los servidores bajo resguardo de las áreas de DSE.
Restauración	Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de recuperar la información que fue copiada en un dispositivo de medio removible.
Software	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento de datos.
Base de Datos	Estructura de software que colecciona información relacionada. Se diseñó con la finalidad de solucionar y agilizar la administración de los datos que se almacenan en la memoria de la computadora.
Código Fuente	Archivo de instrucciones que forman una aplicación con un fin específico.
Archivo de Configuración de Servidores	Información necesaria para el óptimo funcionamiento de los servidores del DSE.
Servidor	Es una computadora o un conjunto de aplicaciones (software) que provee una clase específica de servicio a un software "cliente" ubicado en otra computadora.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA EL RESPALDO DE LOS SERVICIOS ELECTRONICOS

	Una sola computadora puede alojar varios paquetes de software de servidor corriendo en ella, y así proveer de varios servicios a clientes de la red.
Servidor de respaldos	Dispositivo que ofrece los servicios que se usan para almacenar temporalmente la información que será respaldado en un medio.
Dispositivo de Almacenamiento Externo	Aparato que se utiliza para grabar los datos de la computadora de forma permanente o temporal.
Script	Archivo de órdenes o archivo de procesamiento por lotes. Programa simple, que por lo regular se almacena en un archivo de texto plano

3.0 RESPONSABLES

JAA	Jefe de Unidad Administrador de Aplicaciones
CGDW	Cualquier desarrollador WEB de la CGTI

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 Respaldo de Información

JAA

La información a respaldar es:
1 Archivos de configuración de Servidores
2 Código fuente
3 Bases de datos
4 Imágenes y documentos

4.1.1 Cada integrante de la CGTI que integre o publique Información Institucional, Software o algún Servicio Electrónico dentro de los servidores del departamento de servicios electrónicos, deberá solicitar al JAA que información desea respaldar utilizando el formato FOR 7.5 DSE 05. Todo aquello que no sea solicitado para su respaldo, no es responsabilidad de JAA.

4.1.2 Cada semana deberá efectuarse un respaldo completo del código fuente.
Para efecto de registro, se utiliza el formato FOR 7.5 DSE 02.

4.1.3 El respaldo de base de datos se lleva a cabo todos los días en el Servidor de Base de Datos. Se registra por semana y se utiliza el formato FOR 7.5 DSE 03.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA EL RESPALDO DE LOS SERVICIOS ELECTRONICOS

4.1.4 El respaldo de los Archivos de configuración de los servidores, imágenes y documentos se lleva a cabo cada sesenta días. Para efecto de registro, se utiliza el formato FOR 7.5 DSE 04.

4.1.5 Se utiliza una herramienta electrónica (script) para la realización de los respaldos

4.1.6 Una copia es almacenada por JAA y la otra es entregada a CSC, de acuerdo al Procedimiento General de Respaldo de Información Institucional PRO 7.5 CSC 01.

4.1.7 Todos los respaldos se almacenan y se registran en electrónico.

4.2 Verificar los datos al terminar los respaldos

JAA

4.2.1 La verificación de los respaldos, se realiza mediante la comparación directa del tamaño del archivo contra el último archivo generado.

4.2.2 De las etiquetas de los dispositivos de almacenamiento, se llevan a cabo conforme al Procedimiento General de Respaldo de Información Institucional PRO 7.5 CSC 01.

4.3 Recuperación de la información

JAA

Cada CGDW deberá solicitar al JAA la recuperación de la información utilizando el FOR 7.5 DSE 05.
La recuperación de la información se lleva a cabo en el caso de:

- Eliminación de información por error
- Pérdida de datos por daños físicos en los dispositivos de almacenamiento
- Pérdida de datos por daños lógicos
- Otros

4.3.1 Error en el respaldo o en la recuperación de la información

En caso de no ejecutarse el respaldo de manera automática, se realiza de forma manual, Se registra la falla en el formato FOR 7.5 DSE 05.
Cuando los respaldos almacenados por JAA fallen, se solicita a CSC los respaldos entregados conforme al Formato de Solicitud préstamo de media FOR 7.5 CSC 03.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA EL RESPALDO DE LOS SERVICIOS ELECTRONICOS

4.4 Información General
JAA

Ubicación de los dispositivos de almacenamiento externo:
Están ubicados en la oficina de JAA.

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para mantenimiento correctivo de los servicios electrónicos	PRO 6.3 DSE 01
Procedimiento para el mantenimiento preventivo de los servicios electrónicos	PRO 6.3 DSE 02
Procedimiento para Atención a Usuarios	PRO 7.2 DAU 01
Procedimiento general de respaldo de información institucional	PRO 7.5 CSC 01
Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	PRO 8.3 CNO 01
Procedimiento para Medir la Satisfacción del Usuario	PRO 8.2 DAU 01
Procedimiento para Atención de Reclamaciones de Usuarios	PRO 8.5 DAU 01

5.2 Documentos de referencia

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Diagrama de Interacción para el respaldo de los Servicios Electrónicos	DOC 4.1 DSE 04
Diagrama de Interacción para Procedimiento General de Respaldos de Información Institucional.	DOC 4.1 CSC 02
Políticas de Servicio	DOC 7.2 DAU 07

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA EL RESPALDO DE LOS SERVICIOS ELECTRONICOS

6.0 FORMATOS

Formato de respaldos para código fuente	FOR 7.5 DSE 02	1 año
Formato de respaldos para bases de datos	FOR 7.5 DSE 03	1 año
Formato de respaldos para servidores	FOR 7.5 DSE 04	1 año
Formato para el registro de: solicitud de respaldo, recuperación de información y bitácora de fallas	FOR 7.5 DSE 05	1 año
Solicitud de servicio	FOR 7.2 DAU 01	1 año
Plan anual y control de respaldos	FOR 7.5 CSC 01	1 año
Formato de Entrega de Respaldos	FOR 7.5 CSC 02	1 año
Formato de Solicitud préstamo de media	FOR 7.5 CSC 03	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la revisión	Fecha de Revisión
1	Procedimiento para el respaldo de los Servicios Electrónicos.	01/09/2003
2	Adecuación de redacción del procedimiento	17/06/2004
3	Cambio de documentación de manera electrónica	17/11/2004
4	Se simplifica redacción del procedimiento y se elimina la instrucción de trabajo ITR 7.5 DSE 01.	15/11/2006
5	Eliminación de referencia a las normas ISO.	24/05/2007
6	Se agregaron procedimientos, documentos y formatos de referencia.	27/02/2009
7	Cambio de herramienta para la elaboración de respaldos	08/10/2009
8	Se agrega responsable en los puntos del procedimiento y se agrega el termino script.	13/02/2012

COPIA NO CONTROLADA