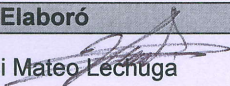



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

# PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS PR-CAU-04

## Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga 	Rocío Palacios Solano 	Raquel Torres Frausto 
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

# PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS PR-CAU-04

## Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

## 1. Objetivo.

El procedimiento de respaldo del SAI establece los pasos necesarios para que el o los responsable (s) de realizar el mismo, puedan llevar a cabo el respaldo de manera eficaz realizando el resguardo en los espacios correspondientes.

## 2. Alcances.


Poder llevar a cabo el proceso de respaldo del aplicativo Siebel-CRM y la base de datos, los cuales son la parte fundamental del SAI, realizando el respaldo y resguardo de todos los elementos del SAI, teniéndose la ventaja de restablecer el sistema en caso de una contingencia o desastre.

## 3. Responsabilidad y autoridad

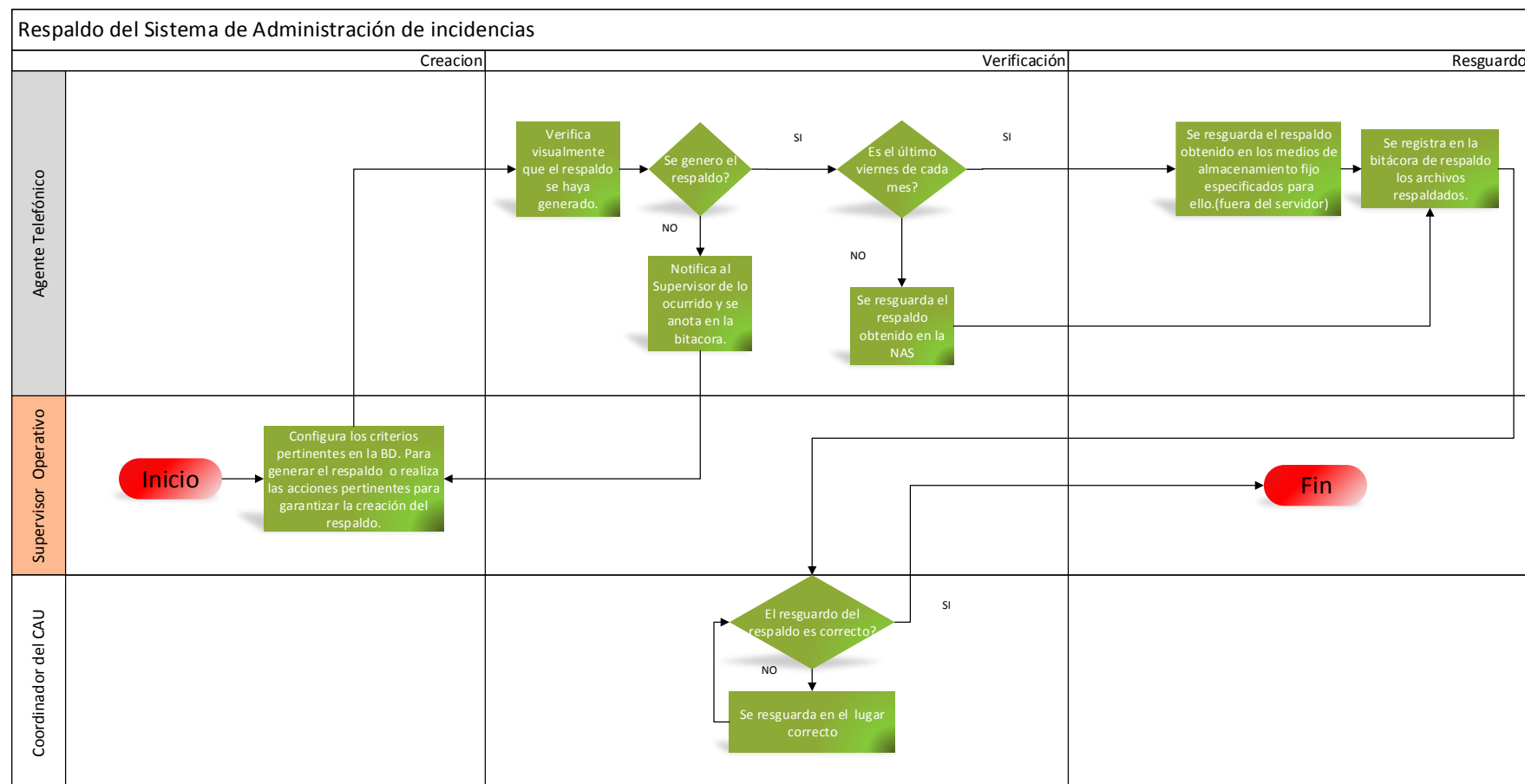
Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Coordinador del CAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar los trabajos de los respaldos y verificar el correcto resultado de los mismos.</li> </ul>	<p>Para coordinar con el Supervisor Operativo las medidas necesarias a tomar en caso de una contingencia.</p> <p>Solicitar la creación del respaldo de imágenes del SO</p>
Supervisor Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configuración del respaldo.</li> <li>Configuración para reprogramar el respaldo.</li> <li>Configuraciones adicionales que se requieran para dar mantenimiento a Base de Datos.</li> <li>Asegurarse que los respaldos se realicen en tiempo y forma.</li> </ul>	Para realizar cambios y/o pruebas para validar la realización de los respaldos.
Agente telefónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en el resguardo de los respaldos en otros medios independientes al servidor.</li> <li>Validación lógica de la creación de los respaldos de las Bases de Datos.</li> </ul>	Configuración para reprogramar el respaldo.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión




	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 09</b>	<b>PR-CAU-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>EMISIÓN: 06/09/2016</b>	

#### 4. Diagrama de Flujo.



Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

## 5. Descripción de las actividades que integran el proceso.

Este documento tiene como propósito mostrar al usuario los pasos a seguir para realizar el respaldo del Sistema de Administración de Incidencias (SAI), el respaldo de las Imágenes del Sistema Operativo de los servidores y el respaldo de los documentos del SGC dado que este proceso soporta a los procesos operativos y garantiza su cumplimiento.

Para el respaldo del SAI se describirá la forma de ingreso a los servidores, la configuración del respaldo y el resguardo del mismo.

Para el respaldo de las imágenes del Sistema operativo, se indicará cómo solicitar el respaldo y la forma de resguardarlo.


Finalmente se indicará la forma de resguardar el respaldo de la documentación del SGC.

Es importante que el Supervisor Operativo conozca el inventario de servidores que se muestra a continuación, en la tabla se identifica cada uno de ellos por nombre, dirección IP y la aplicación que se ejecuta sobre ella.

### ***Inventario de Servidores:***

Nombre del Servidor	Dirección IP	Aplicación montada
DCYCSADI21	148.204.103.185 IP privada 10.0.1.185	Desarrollo (Base de datos y aplicación Siebel-CRM).
3DCYCSADI11	148.204.103.186 IP privada 10.0.1.186	Base de datos (Producción SQL-Server).
3DCYCSADI01	148.204.103.187 IP privada 10.0.1.187	Aplicación Siebel-CRM.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

### 5.1 Acceso a los servidores del SAI81.

Para tener acceso a los servidores y poder respaldar los archivos correspondientes, es necesario solicitar al Departamento de Monitoreo y Servicios Computacionales un usuario y contraseña de Directorio Activo y posteriormente solicitar al departamento de Redes e Infraestructura de Cómputo autorice dicho usuario el acceso a la Virtual Private Network (VPN).

Una vez que se cuente con esta información es necesario llevar a cabo los pasos indicados en el Manual “Configuración en clientes Virtual Private Network v.1.1” y finalmente autenticar el usuario de directorio activo; una vez autenticado en VPN, ya se puede acceder por escritorio remoto a los servidores del Sistema de Administración de Incidencias.

**Nota:** Los usuarios y contraseñas de los servidores del SAI, se solicitan con el responsable del SAI ubicado en el CAU.

### 5.2 Configuración del Respaldo SAI81.

El Supervisor Operativo configura dentro de Microsoft SQL Server Managment Studio en los servidores de 3DCYCSADI11 y 3DCYCSADI01, un plan de mantenimiento, en el que se configuran los archivos a respaldar de la Base de Datos, su ubicación y los horarios a realizarse, los comandos se encuentran en el “Instructivo de Configuración de Plan de Mantenimiento” (INS-CAU-04-01).


### 5.3 Periodos para realizar el Resguardo del Respaldo.

Una vez configurados los respaldos en los servidores 3DCYCSADI11 y 3DCYCSADI01, es necesario resguardar los respaldos en la NAS o en la unidad de Disco Duro (DD) externo, del CAU al igual que los resguardos de las imágenes del SAI y documentos del SGC como a continuación se indica:

Nombre	Periodo de resguardo en NAS	Periodo de resguardo en DD.	Periodo de resguardo en DVD.
<b>3DCYCSADI11 (186-BD)</b>	Todos los viernes hábil de cada mes	Último viernes Hábil de cada mes	N/A
<b>3DCYCSADI01 (187-APP)</b>	Trimestral (Último viernes hábil del mes)	Trimestral (Último viernes hábil del mes)	N/A
<b>3DCYCSADI21 (185-DESARROLLO)</b>	Trimestral (Último viernes hábil del mes)	Trimestral (Último viernes hábil del mes)	N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

<b>Imágenes del SAI81</b>	Trimestral	Trimestral	Trimestral
<b>SGC</b>	Permanente	Mensual	Anual

1.- Tabla de periodos a respaldar

Para verificar el cumplimiento de los resguardos, estos deberán ser registrados en la bitácora de respaldos FO-CAU-04-01, en los campos designados para ello.

#### 5.4 Creación de estructura de carpetas en Repositorios de Información NAS.

El acceso rápido a la Network Attached Storage (**NAS**) es configurado por el Supervisor Operativo dentro de cada servidor para resguardar los respaldos.


En la NAS, localizamos la carpeta **BK\_SADI**, en ella se encuentra la carpeta **Respaldos** la cual contiene la siguiente estructura:

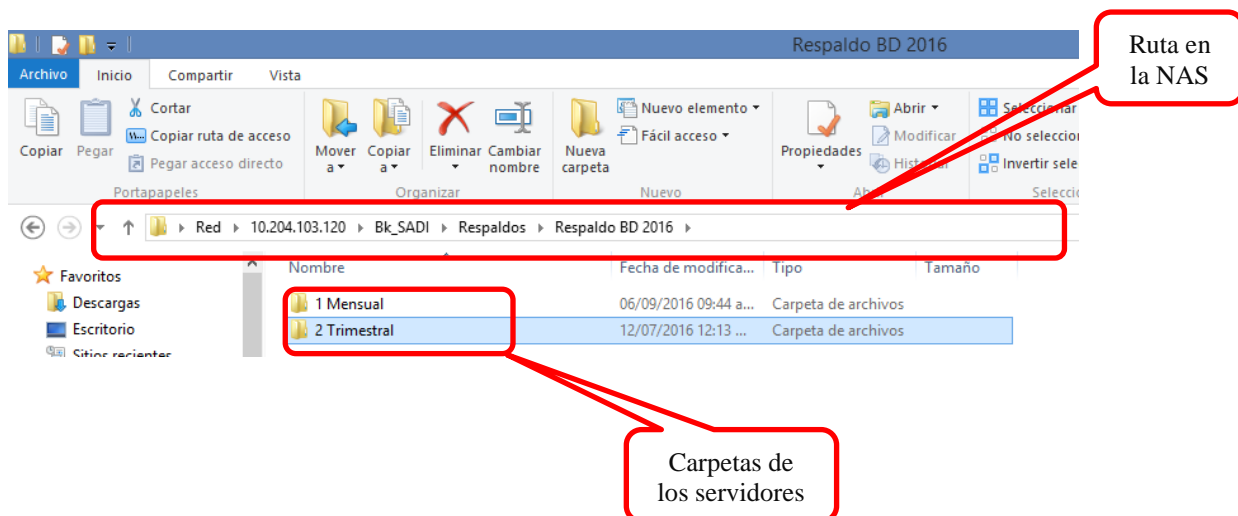
- **Respaldo de BD 2016**
  - **1 Mensual**
    - **Fecha del respaldo semanal**
      - 186
  - **2 Trimestral**
    - **Fecha del respaldo trimestral**
      - 185
      - 186
      - 187

Dentro de cada carpeta identificada con el número de IP de cada servidor se resguardarán los archivos indicados en la “Tabla de archivos a resguardar” indicada más adelante.

El responsable del resguardo debe asegurarse de generar la carpeta correspondiente a la fecha y servidor dentro de la NAS y debe visualizarse de la siguiente forma, dependiendo del periodo establecido para el resguardo.

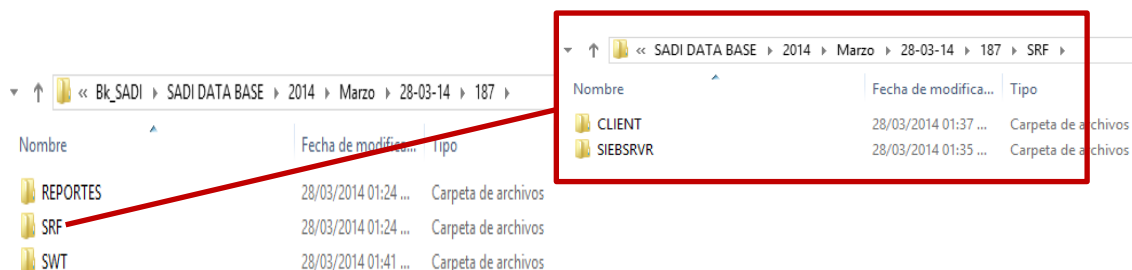
Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	



Pantalla de estructura de carpetas en repositorio NAS.

La Carpeta 187 debe contener las subcarpetas Reportes, SRF y SWT, a su vez, dentro de SRF se generan las sub-carpetas **CLIENT Y SIEBSRVR**, como se muestra a continuación.




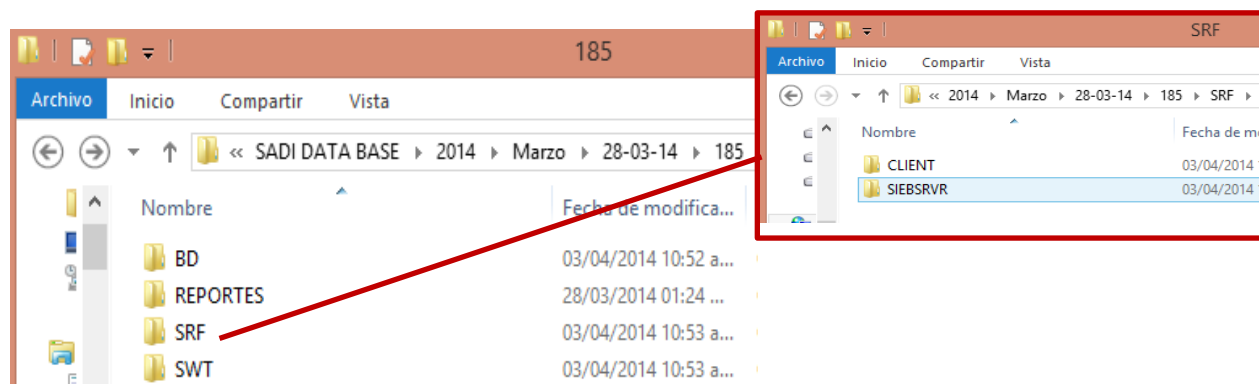
Pantalla de estructura de sub-carpetas en Servidor 187

La Carpeta 185 contiene 4 carpetas principales BD, Reportes, SRF y SWT, a su vez, dentro de SRF se generan las sub-carpetas **CLIENT Y SIEBSRVR**, como se muestra a continuación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	



Pantalla de estructura de sub-carpeta en Servidor 185

## 5.5 Ubicación de archivos a resguardar.


Una vez creada la estructura de las carpetas en el repositorio NAS se deben **copiar** los archivos correspondientes a cada servidor como se indica en la Tabla de archivos a respaldar.

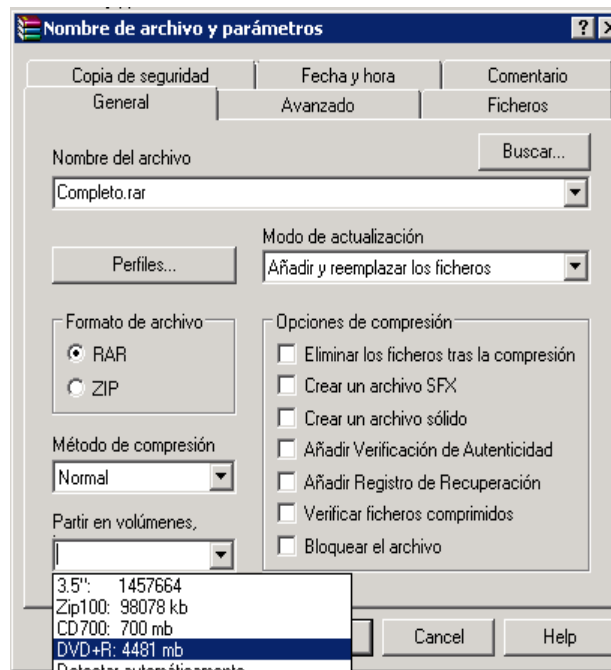
### Especificaciones:

- El servidor de desarrollo 3DCYCSADI21 contiene Base de Datos y Aplicación y es usada para realizar pruebas, por lo que el respaldo no es tan constante y todos los archivos de BD y Aplicación se encuentran en dicho servidor.
- Los archivos con extensión .bak para el servidor 3DCYCSADI11 como para el servidor 3DCYCSADI21 antes de ser resguardados en sus respectivas carpetas de la NAS deben ser\*comprimidos para posteriormente ser almacenados en Disco Duro.
- Los archivos de BI Publisher son archivos de reportes incorporados en la aplicación y para poder resguardarlos, es necesario descargarlos directamente como se menciona más adelante.

**\*Nota:** Se puede utilizar cualquier herramienta de compresión, siempre y cuando permita almacenar la información en DVD's, actualmente se utiliza la herramienta Winrar (Software libre).

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 09</b>	<b>PR-CAU-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>EMISIÓN: 06/09/2016</b>	



**Pantalla de compresión Winrar, comprimido para DVD.**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

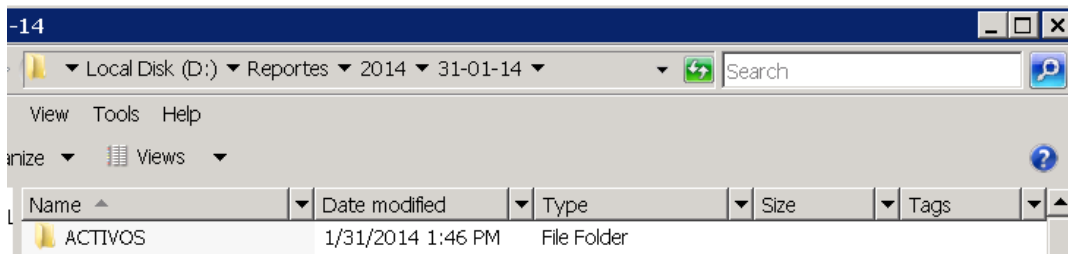
Tabla de archivos a respaldar			
Servidor	Carpeta en "NAS"	Archivos a respaldar	Ubicación
3DCYCSADI 11 (BD)	186	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo.bak</li> <li>Diferencial.bak</li> <li>Status.txt</li> </ul>	10.0.1.186\d\Backup_Base\Diario
3DCYCSADI 01 (APP)	187	Archivos con extensión .srf Subcarpeta: <b>client y srvr</b>	10.0.1.187\d\Siebel\81\client\OBJECTS\ESN\siebel.srf 10.0.1.187\d\Siebel\81\siebsrvr\OBJECTS\ESN\siebel.srf
		Archivos con extensión .swt (Todos los que contengan esa extensión)	10.0.1.187\d\Siebel\81\siebsrvr\WEBTEMP L\*.swt
		Reportes de BI (Previa descarga)	10.0.1.187\d\Reportes
3DCYCSADI 21 (DESARROLLO)	185	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo.bak</li> <li>Diferencial.bak</li> <li>Status.txt</li> </ul>	10.0.1.185\d\Backup_Base\Diario
		Archivos con extensión .srf Subcarpeta: <b>client y srvr</b>	10.0.1.185\d\Siebel\81\siebsrvr\OBJECTS\ESN\siebel.srf 10.0.1.185\d\Siebel\81\client\OBJECTS\ESN\siebel.srf
		Archivos con extensión .swt	10.0.1.185\d\Siebel\81\siebsrvr\WEBTEMP L\*.swt
		Reportes de BI (Previa descarga)	10.0.1.185\d\Reportes

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

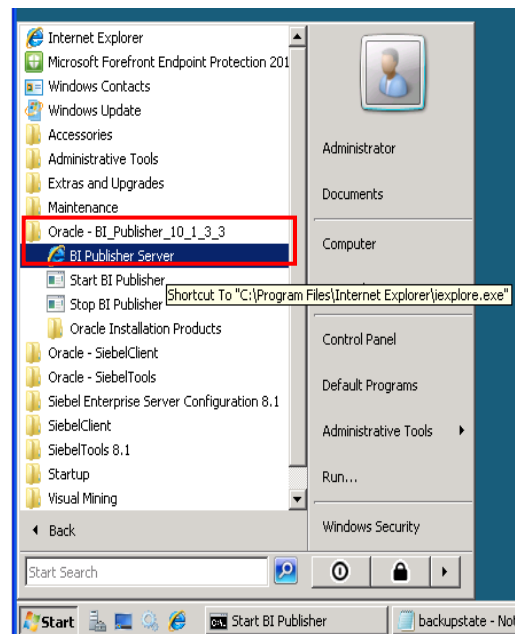
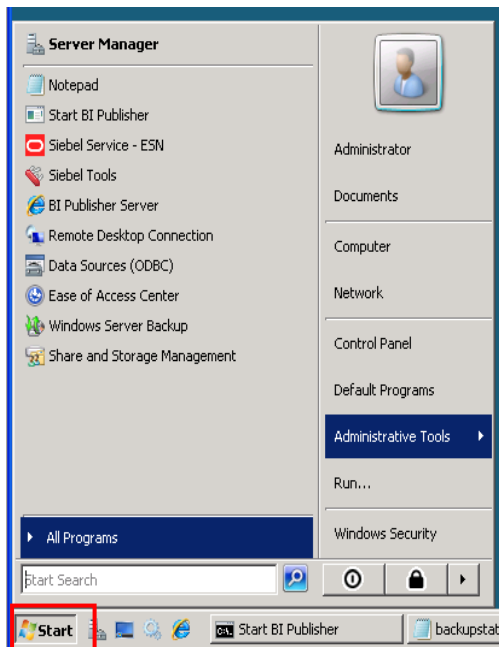
## 5.6 Descarga de Reportes BI Publisher

Los reportes BI Publisher son archivos de reportes publicados en el Sistema, por lo que es necesario respaldarlos en caso de alguna contingencia con la aplicación, para descargarlos, es necesario conectarse por escritorio remoto al servidor (3DCYCSADI01 y/o 3DCYCSADI21); dentro del servidor en la unidad de disco “D” se encuentra una carpeta llamada “Reportes”, en la cual se debe crear una subcarpeta con la fecha de descarga y dentro de ella una subcarpeta llamada “Activos” como se muestra enseguida.




Pantalla de estructura para los reportes de BI-Publisher.

Desde el botón de Inicio abrimos “Administrative Tools” y buscamos la carpeta Oracle - BI\_Publisher\_10\_1\_3\_3 y dentro abrimos el icono BI Publisher Server.



Pantalla con la Ruta para la descarga de los reportes BI-Publisher

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

Se visualiza la siguiente pantalla:



Pantalla de acceso a Oracle BI-Publisher

Una vez que se visualiza la pantalla, se debe ingresar el *\*Nombre de Usuario* y *Contraseña* en las casillas correspondientes, después ingresar dando clic en el botón *Conectar*.

**\*Nota:**El usuario y contraseña de BI Publisher lo proporciona el responsable del SAI.

La ruta para descargar los reportes es la siguiente: Carpetas compartidas/Guest.




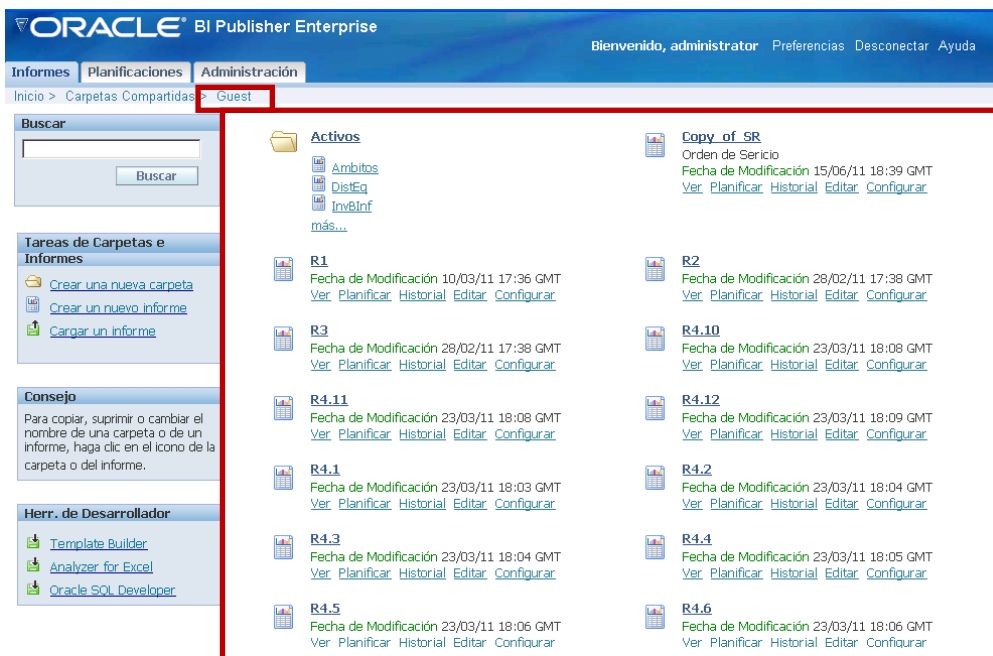
Pantalla de la ruta para descarga de reportes BI-Publisher

En la carpeta *Guest*, se procederá a descargar cada uno de los reportes que ahí se encuentren.


Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

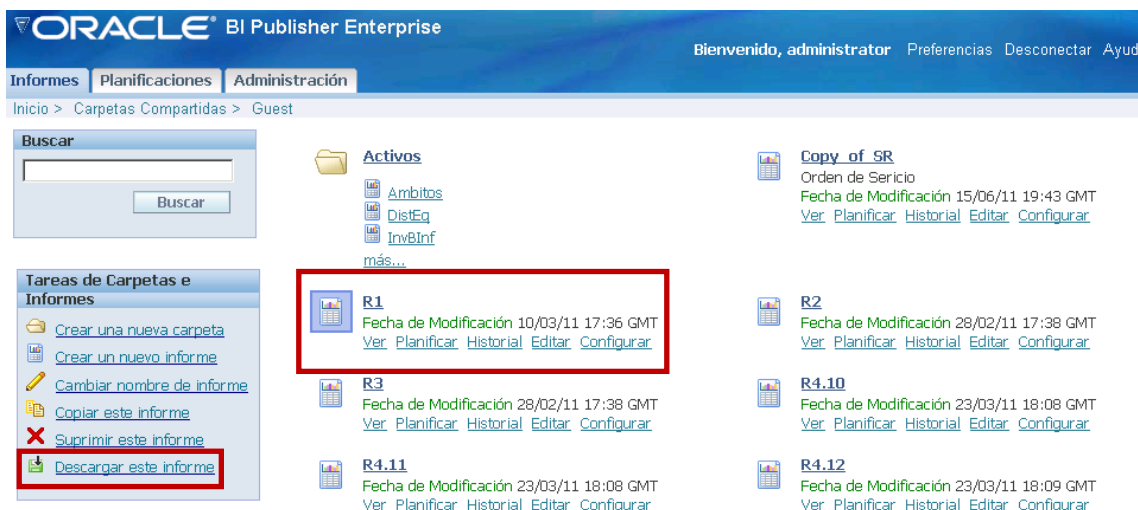


	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> <b>Coordinación General de Servicios Informáticos</b> <b>Centro de Atención a Usuarios</b>	<b>REVISIÓN: 09</b>	<b>PR-CAU-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>EMISIÓN: 06/09/2016</b>	




**Pantalla con selección de reportes por descargar**

Para descargar un reporte, primero seleccionar el icono que se encuentra a la izquierda del nombre del reporte (  ) y ubicar la opción “*Descargar este informe*” en el menú *Tareas de Carpetas e Informes* que se encuentra en la barra lateral izquierda y dar clic.

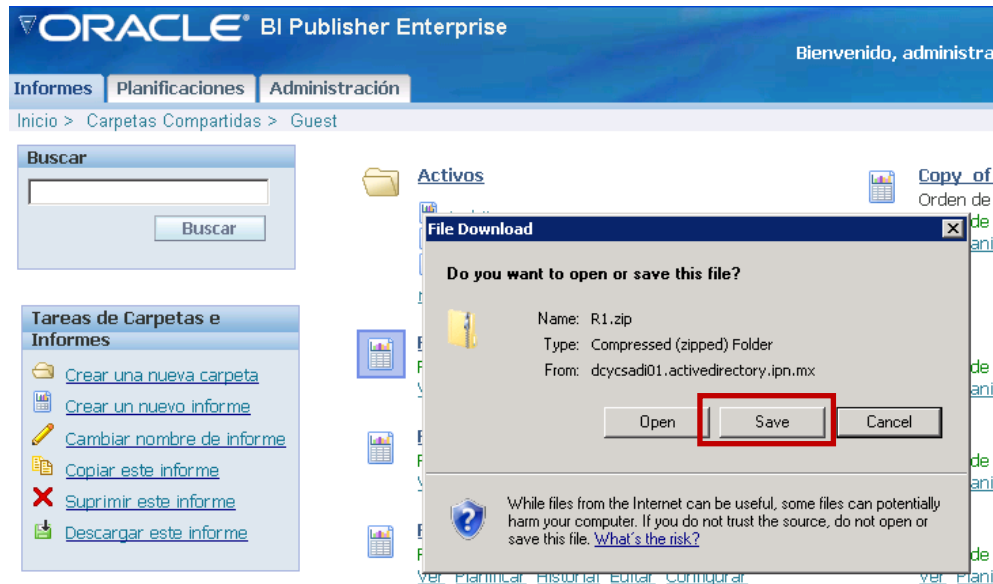


**Pantalla de indicación de descarga de reportes BI-Publisher**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

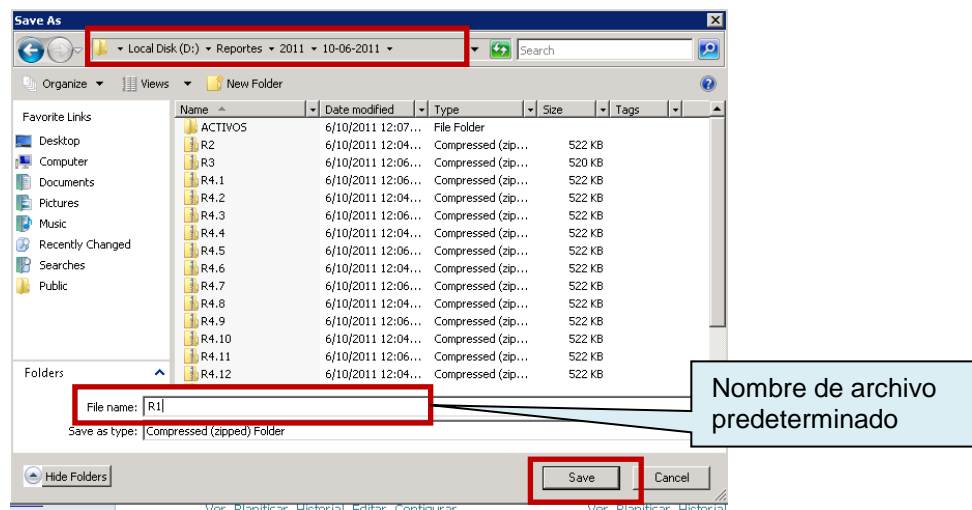
	<b>Instituto Politécnico Nacional</b> Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	<b>REVISIÓN: 09</b>	<b>PR-CAU-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>EMISIÓN: 06/09/2016</b>	

Se visualizará una ventana donde pregunta si deseamos abrir o guardar el reporte, seleccionar el botón *Save (Guardar)* e indicar la ruta donde serán guardados, la cual corresponde a la carpeta que se generó con la fecha dentro de la carpeta “Reportes”.




**Pantalla de ubicación de resguardo de respaldos.**

Esperar a que el archivo se guarde y al final dar clic sobre el botón Cerrar (Close) para cerrar la ventana de confirmación de la descarga.

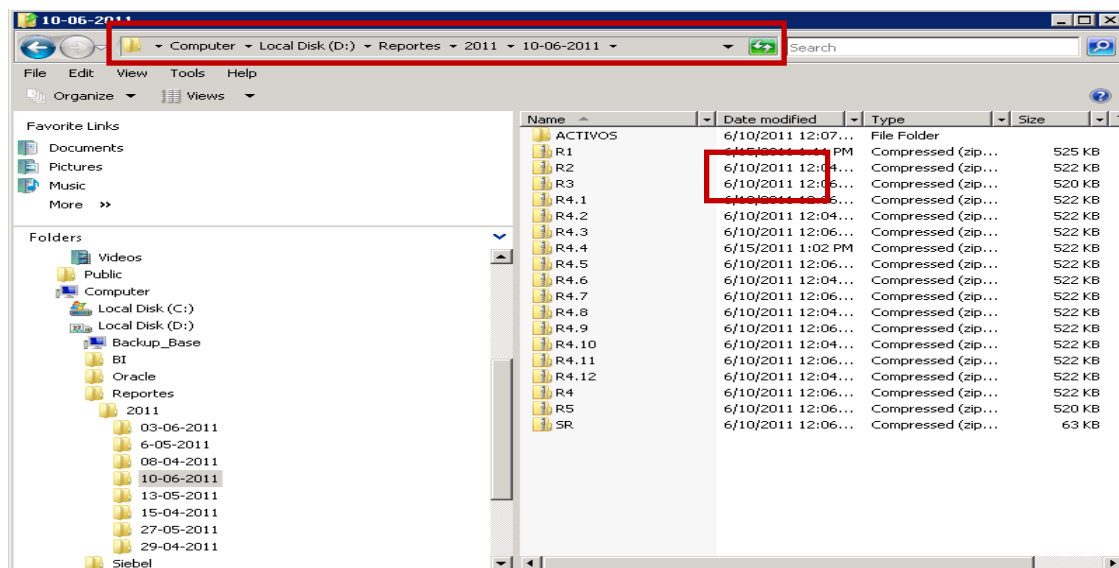


**Pantalla de resguardo en carpeta de “Reportes”**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

El procedimiento se repite con el resto de los archivos dentro de la carpeta *Guest*. Cuando se termine la descarga de los reportes, observar la carpeta de *Reportes* parecida a la que se muestra a continuación, según la información que exista en el servidor de reportes.



Pantalla de Reportes descargados


## 5.7 Creación del respaldo de imágenes del Sistema Operativo de Servidores SAI.

Este respaldo debe ser solicitado por el Coordinador del CAU, al departamento de Redes e Infraestructura de Cómputo a través de un correo electrónico, con una anticipación mínima de 15 días.

Se programará en periodos vacacionales ya que se requiere suspender el servicio de los servidores; una vez que se recibe contestación se valida la fecha en que se apagarán y encenderán los servidores.

El departamento de Redes e Infraestructura de Cómputo, resguarda el respaldo en la NAS y el Coordinador del CAU copia dicho respaldo en el Disco Duro del CAU o DVD\*, de acuerdo al periodo de resguardo indicado en la tabla de periodos a resguardar o de acuerdo a las necesidades actuales.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

\*Cuando por alguna causa ajena sea necesario almacenar los respaldos en DVD, estos deben ser etiquetados con el nombre del contenido, fecha de resguardo en la gaveta correspondiente.

### 5.8 Creación del respaldo de documentos del SGC.

Este respaldo debe ser generado por el Responsable de la Dirección del SGC y debe cumplir con las siguientes especificaciones:


- Se debe realizar una vez al final del año o cuando se generen cambios en los procedimientos y/o documentos del SGC.
- Ser grabado en unidades externas (Disco Duro o CD)
- Debe incluir todos los documentos indicados en la lista maestra control de documentos y lista control de registros.
- Ser etiquetado con el nombre del contenido, fecha de resguardo y periodo.
- Ser registrado en la bitácora de respaldos.

### 5.9 Verificación de resguardos

Una vez realizados los respaldos y resguardos de los archivos del SAI, imágenes del Sistema Operativo SAI y Documentos del SGC, el Coordinador del CAU verifica las siguientes especificaciones:

- Que el contenido del respaldo corresponda con lo solicitado.
- Que el respaldo esté completo.
- Que el respaldo esté etiquetado.
- El resguardo se encuentre en el lugar correcto. (NAS, DD. o DVD's guardados en la gaveta del CAU).

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

### 5.10 Transferencia de Respaldos a NAS y/o DD.

La permanencia de cada respaldo en la NAS, DD y en la gaveta con DVD'S es como a continuación se describe:

	NAS	Disco Duro	Gaveta con respaldos en DVD's
Respaldo SAI	Último respaldo	Último respaldo	N/A
Respaldo imágenes de SAI	Último respaldo	Último respaldo	Un año
Respaldo de documentos del SGC	Último respaldo	Último respaldo anual	Un año

Los respaldos digitales con fechas anteriores al último respaldo creado se eliminan de la unidad correspondiente y se sustituyen por el respaldo con fecha más reciente, al igual que los respaldos almacenados en unidades de DVD's, en este caso se resguardará la última versión anual y los demás se destruirán.

**Nota:** En caso de que los respaldos no se realizaran en las fechas establecidas, es necesario notificar de inmediato al Coordinador del Centro de Atención a Usuarios y registrar en la bitácora la causa; generar un respaldo completo indicando que se tomará como último respaldo.

## 6. Anexos, documentos y referenciales

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Configuración en clientes Virtual Private Network v.1.1	NA
Instructivo de Configuración de plan de mantenimiento	INS-CAU-04-01

## 7. Registros


Registros	Clave	Responsable
Formato de bitácora	FO-CAU-04-01	Supervisor Operativo y Agente Telefónico

## 8. Control de cambios

No. De revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del Cambio
00	NA	Inicia su uso	NA
01	6	Se agrega nota acerca de la acción correctiva cuando no se genera el respaldo.	16-09-2011 Supervisor Operativo del CAU

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

02	5	Nueva unidad de almacenamiento	16-08-2012 Supervisor Operativo
03	5	Se indica la nueva referencia para el acceso a la VPN	13-03-13 Supervisor Operativo
04	Todo el manual	Se actualiza todo el documento por adecuaciones al proceso y especificaciones para llevar a cabo el respaldo.	04-04-14 Supervisor Operativo
05	-	Mantiene su vigencia	09-01-15 Supervisor Operativo
06	6  Todo el manual	Se actualiza nombre de la carpeta en NAS por "RespalDOS de SIEBEL"  Se sustituye Supervisor "B" por Supervisor Operativo  Se realiza una corrección de redacción y ortografía a todo el documento.	30- 10 – 15 Supervisor Operativo
07	3	Se agrega en el diagrama el campo de Coordinador del CAU	18/02/2016 Supervisor Operativo
	6	Se actualizan en la tabla de periodos a respaldar; para el servidor 186, se respaldará el último de cada mes en la NAS, el servidor 187 se respaldará de manera trimestral en la NAS y los documentos del SGC de manera mensual en el DD	
	15	Se especifica el rol que realizará la validación del respaldo.	
	16	Se especifica la disposición final de los DVD's	
08	5	Se modificó la redacción del punto 5.1 para que se comprendiera mejor quien genera el usuario de Directorio Activo y que área lo activa para el uso de VPN.	30/05/2016 Supervisor Operativo
	6	Se modificó el punto 5.4 indicando las carpetas con los periodos mensual y trimestral, al igual que la imagen que hace esta referencia.	
	15	Se modificó el título del punto 5.10 quedando "Transferencia de RespalDOS a NAS y/o DD" anteriormente solo indicaba a DD.	
09	6	Se especifica la ruta del repositorio en NAS para almacenar los respaldos.	06/09/2016 Supervisor Operativo
	8	Se especifica que los respaldos serán comprimidos para almacenarse en DD y no en DVD.	

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 09	PR-CAU-04
	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	EMISIÓN: 06/09/2016	

	15	Se establece que el Coordinador del CAU es quien resguarda el respaldo de las imágenes del servidor en el DD y no el supervisor operativo.	
	16	Se especifica en el punto 5.8, se indica que el respaldo del SGC se debe resguardar 1 vez al año o cuando se modifiquen los procedimientos; se agrega que debe ser registrado en la bitácora.	
	17	Se establece que respaldos de información del SGC permanecerán resguardados en los diferentes medios de almacenamiento.	

Elaboró	Revisó	Autorizó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Supervisor Operativo	Coordinador del CAU	Coordinador de Gestión