

| | | | |
|---|---|--|-----------|
|  | <p>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</p> <p>MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS</p> | <p>REVISIÓN: 01</p> <p>EMISIÓN: 16-08-12</p> | MA-CAU-04 |
|---|---|--|-----------|

MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS

MA-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 | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|---|---|-------------------|-----------|
|  | <p>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</p> <p>MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS</p> | REVISIÓN: 01 | MA-CAU-04 |
| | | EMISIÓN: 16-08-12 | |

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 la manera más óptima y poder realizar el grabado de los discos necesarios y 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 neurálgica 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 |
|---------------------|--|--|
| Agente telefónico | <ul style="list-style-type: none"> Apoyo en la grabación de respaldos en medios electrónicos. Validación lógica de la creación de los respaldos de las Bases de Datos. | No Aplica. |
| Supervisor B | <ul style="list-style-type: none"> Validación de la creación de los respaldos de las bases de datos y respaldo del aplicativo SIEBEL-CRM. Grabación de respaldos en medios electrónicos. | Para realizar cambios y/o pruebas para validar la realización de los respaldos. |
| Coordinador del CAU | <ul style="list-style-type: none"> Coordinar los trabajos de los respaldo y verificar el correcto resultado de los mismos. | Para coordinar con el supervisor B las medidas necesarias a tomar en caso de una contingencia. |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | |
|--|--|-------------------------------|
| | Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 MA-CAU-04 |
| | MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | EMISIÓN: 16-08-12 |

4.- Diagrama de Flujo.

No Aplica.

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

Este documento tiene como propósito mostrar al usuario los pasos a seguir para realizar los respaldos del Sistema de Administración de Incidencias (SAI) incluyendo las bases de datos que este genera, así como el respaldo del sistema correspondiente al ambiente de desarrollo.

El proceso de respaldo se realiza para los tres servidores (Base de datos, Aplicación Siebel-CRM y desarrollo) que opera el centro de atención a usuarios.

Se definen los pasos necesarios para llevar a cabo el respaldo de los datos importantes del aplicativo SAI, los cuales son:

- Base de datos.
- Aplicación Siebel-CRM
- Archivos de configuración del Sistema Operativo de los servidores (Base de datos, Siebel-CRM, desarrollo).

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 | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raque Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

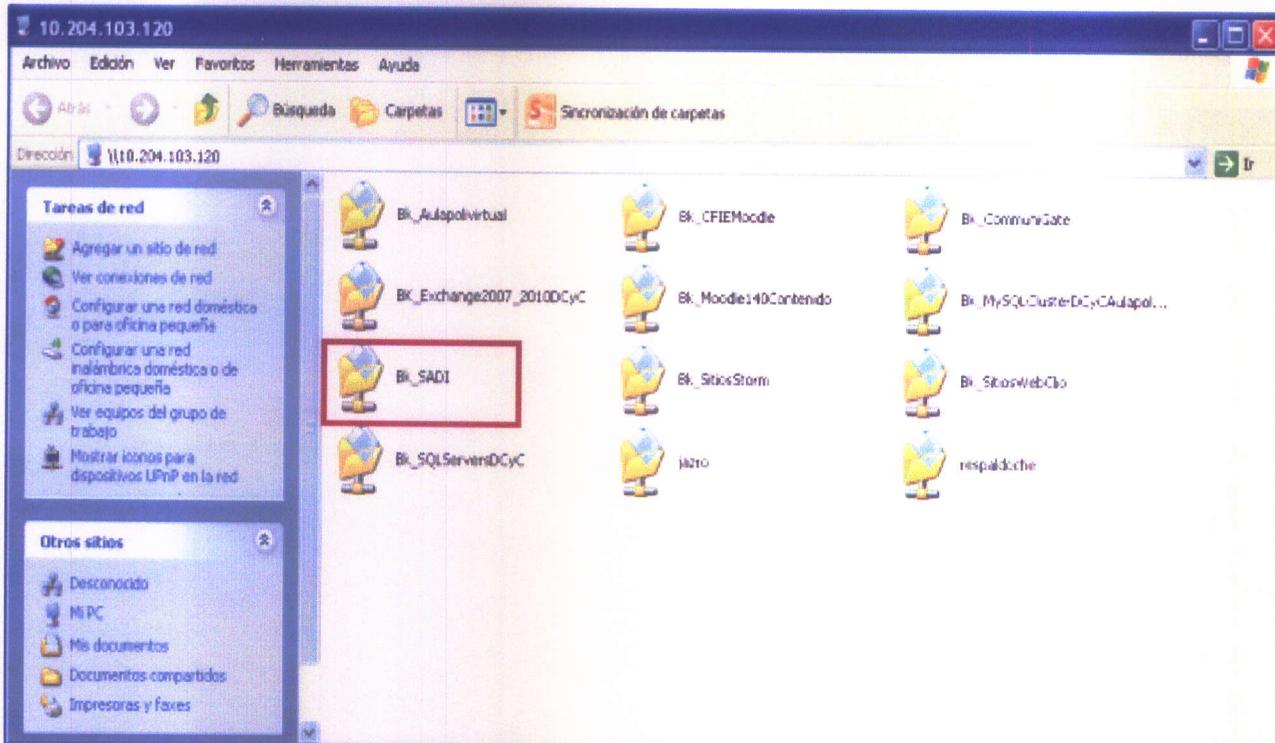


5.1 Acceso por Red Privada Virtual (VPN).

Para tener acceso a los servidores y poder respaldar los archivos correspondientes es necesario configurar el acceso a la VPN responsabilidad del área de Redes e Infraestructura de cómputo, ver manual (Configuración en clientes Virtual Private Network v.1.1).

5.2. Creación de estructura de carpetas en Repositorios de Información.

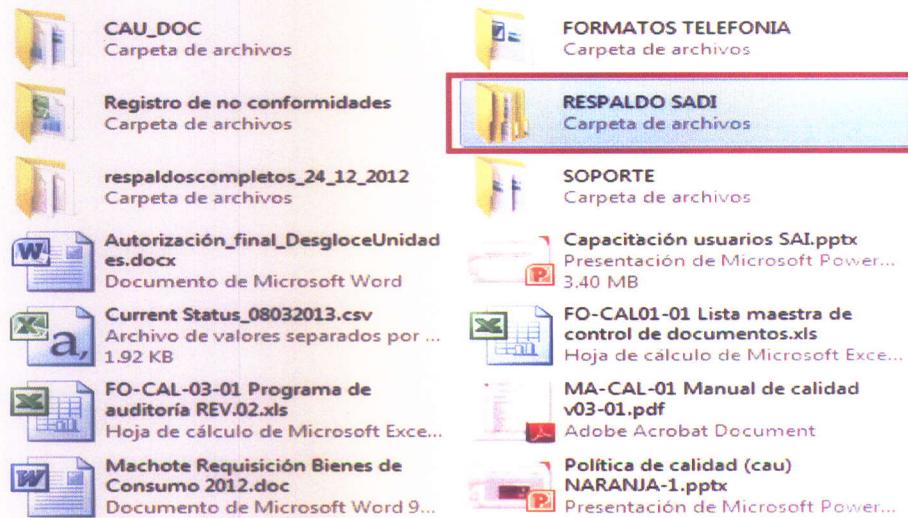
1. Ingresamos a la NAS (*Network Attached Storage*) acceso directo en los equipos del CAU, donde se alojarán los respaldos escribiendo el nombre de usuario y contraseña.
2. Seleccionamos la carpeta BK_SADI, esta carpeta es donde se encuentran ubicados todos los respaldos de todos los servidores, estos respaldos son *Bases de Datos*, *Aplicación Siebel-CRM*, *Sistema Operativo* y *Reportes Siebel-CRM* del Sistema de Administración de Incidencias (SAI) y damos doble clic para abrir la carpeta.



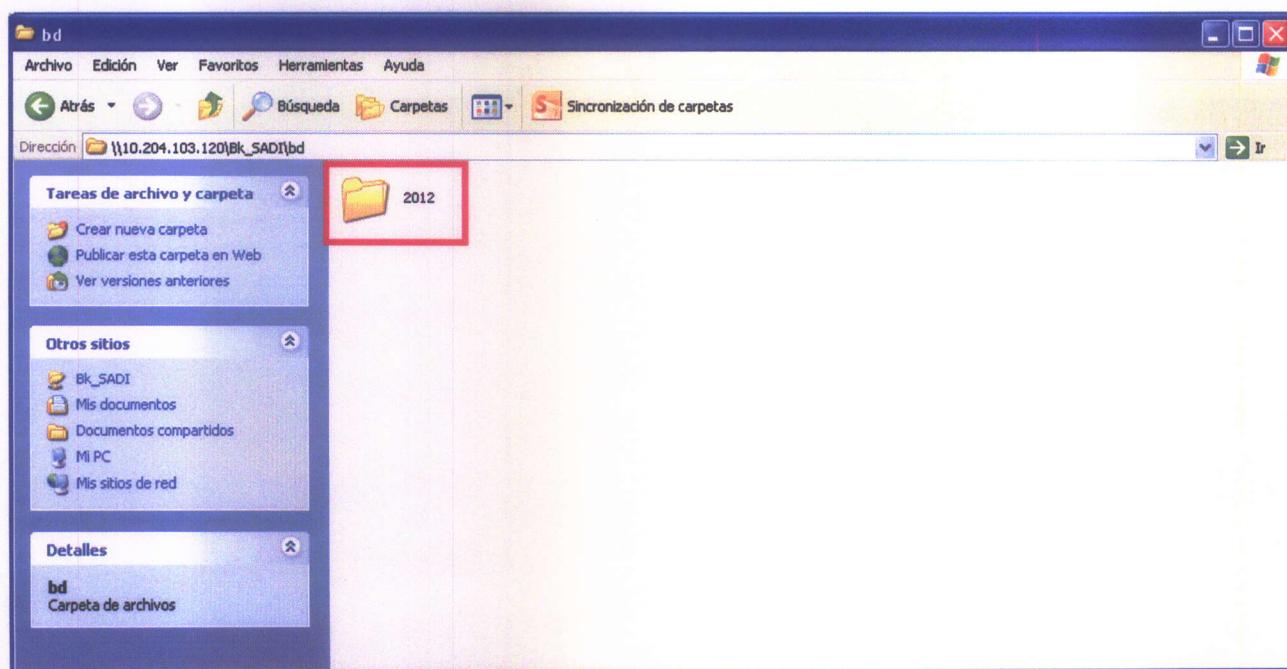
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------|
|  Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | EMISIÓN: 16-08-12 | MA-CAU-04 |
|---|---|--------------------------|------------------|

3. Dentro de la carpeta se deben ubicar la carpeta donde se alojan los respaldos.



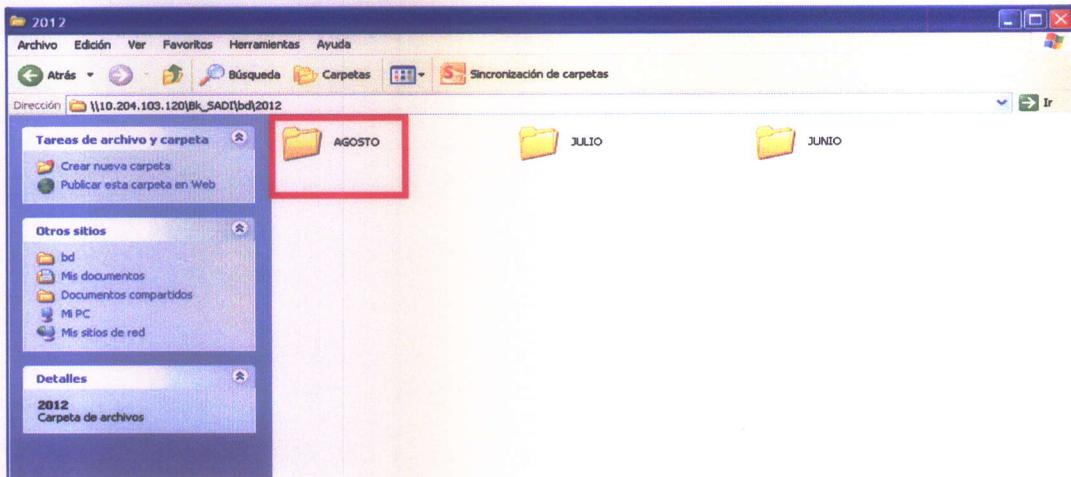
4. Dentro de la carpeta se deben ubicar la carpeta del año que vamos a respaldar, ejemplo: 2012, en caso de que no se encuentre la carpeta debe ser creada por el usuario.



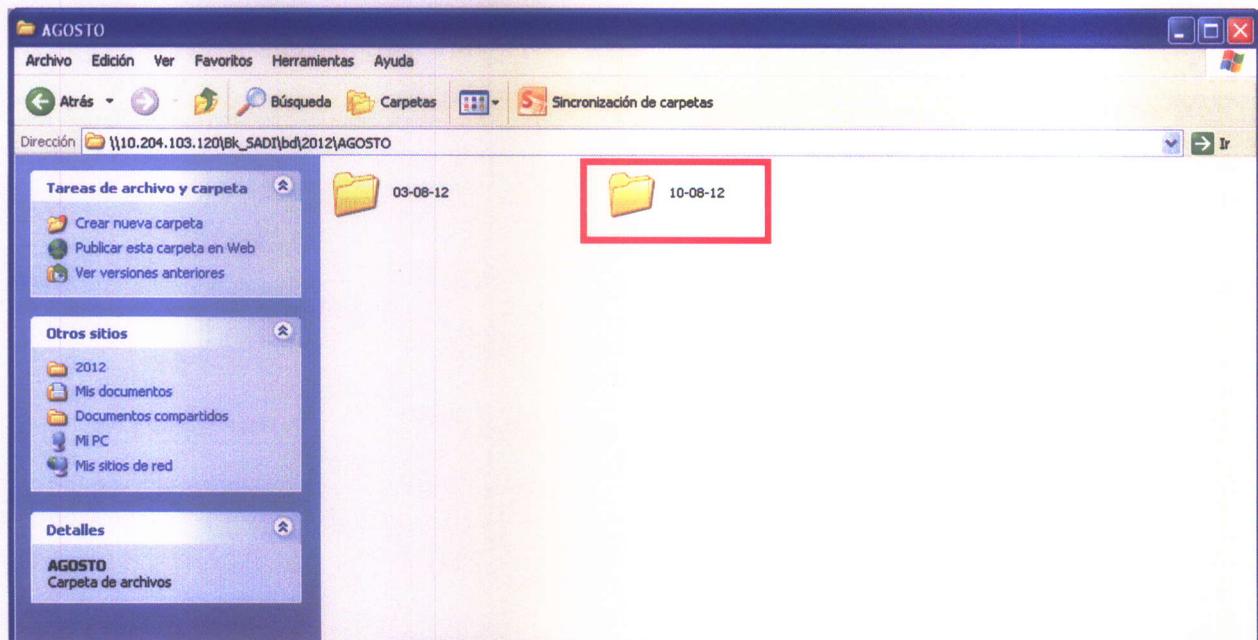
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raque Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|-----------|
|  | Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12 | MA-CAU-04 |
| MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | | | |

5. Tras ingresar a la carpeta del año en curso, debemos acceder a la carpeta del mes correspondiente a realizar el respaldo, en caso de no encontrarse es necesario crearla.



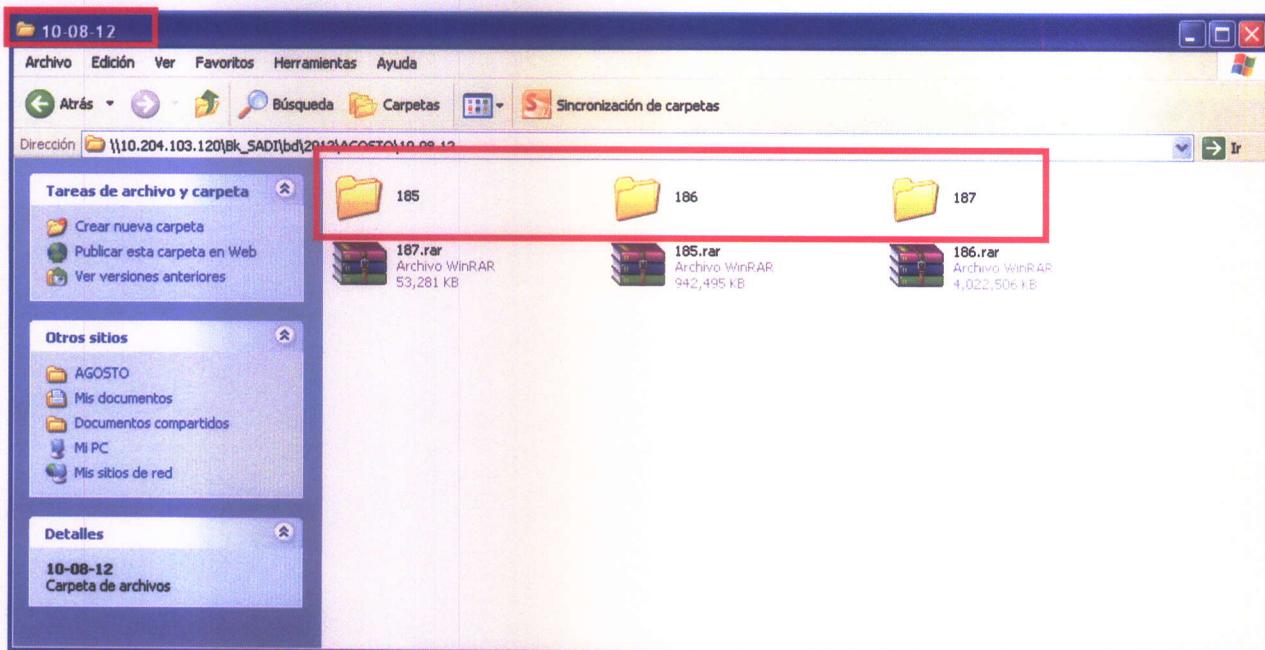
6. Dentro de la carpeta del mes debemos crear la carpeta con la fecha del respaldo a realizar, esta carpeta siempre debe crearse el día viernes de la semana a realizar el respaldo, y deberá seguir el formato dd-mm-aaaa.



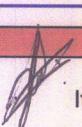
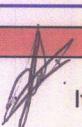
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|-----------|
|  Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12 | MA-CAU-04 |
|---|--|---------------------------------------|-----------|

7. Dentro de esta última carpeta se van a crear 3 subcarpetas con los nombres 185, 186 y 187, números que corresponden al último byte de la dirección IP de cada equipo servidor, en estas carpetas finales es donde ubicaremos los respaldos que anteriormente mencionamos.

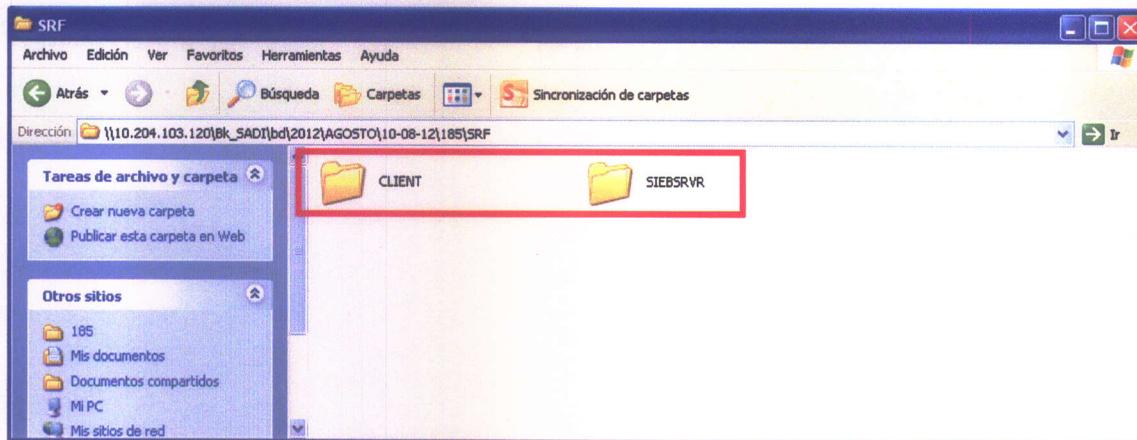


8. Dentro de las carpetas 185 y 187 se crean las subcarpetas Reportes, SRF y SWT.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---|--|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga  | Itzi Sarai Mateo Lechuga  | Raquel Torres Frausto  |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | |
|---|---|--|
|  Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | EMISIÓN: 16-08-12 MA-CAU-04 |
|---|---|--|

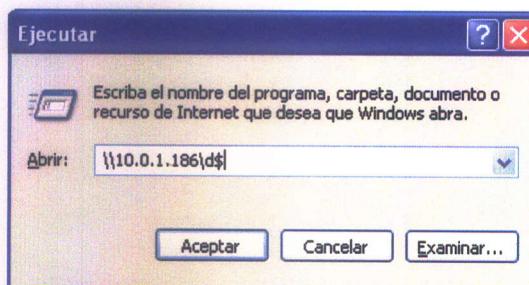
9. Dentro de la carpeta SRF se crean las subcarpetas CLIENT y SIEBSR



Una vez creada la estructura en el repositorio y la carpeta con la fecha actual se procede a respaldar los archivos correspondientes a cada carpeta, pasos descritos a continuación.

5.3 Acceso a servidores por Carpetas Compartidas.

1. Ingresar al servidor (DCYCSADI21, DCYCSADI11, DCYCSADI01), siguiendo la ruta como se indica: *Inicio (Start) -> Ejecutar (Run)*, Aparecerá la siguiente ventana:

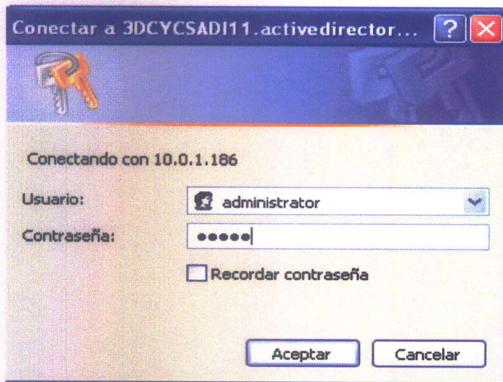


Enseguida introducir la siguiente ruta según el servidor al que se desee ingresar:
\dirección IP del servidor\ la carpeta del servidor que previamente se creó para realizar el respaldo

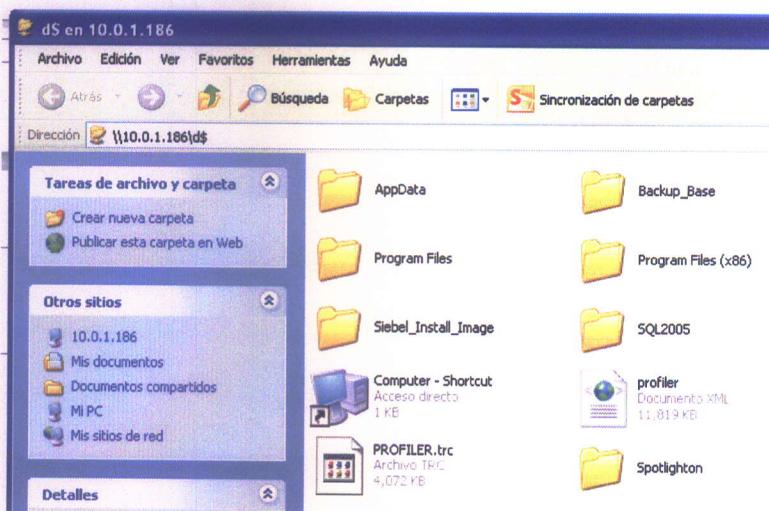
2. Posteriormente ingresar el nombre de usuario (administrator) y password para ingresar al servidor.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|--|--|---|------------------|
|  | Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12 | MA-CAU-04 |
| MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | | | |



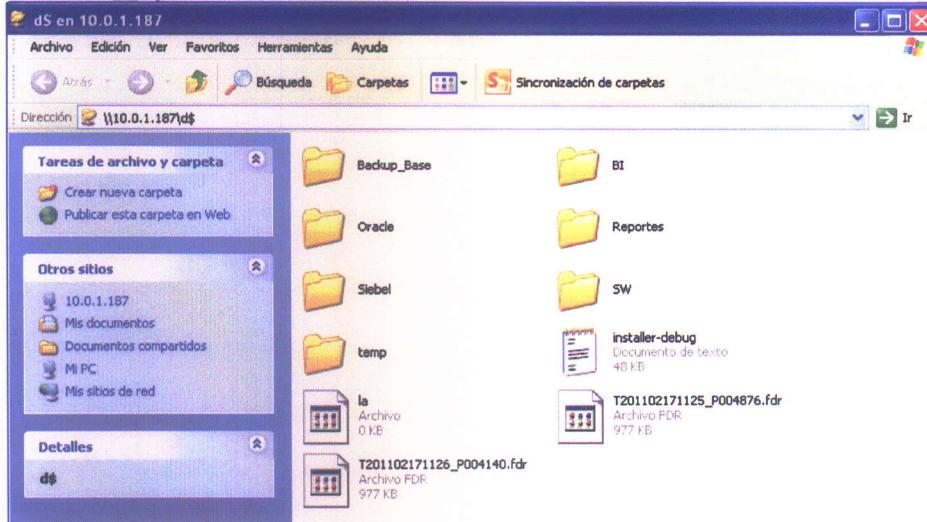
3. Una vez registrado los datos se da clic en el botón “Aceptar”, muestra la ventana con la ruta que solicitamos.



5.4 Transferencia de Respaldos de información a Repositorio.

1. Se ingresa de manera remota a la carpeta del servidor 3DCYCSADI01 y DCYCSADI21, el cual nos servirá para realizar o copiar el respaldo del aplicativo Siebel-CRM de producción.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

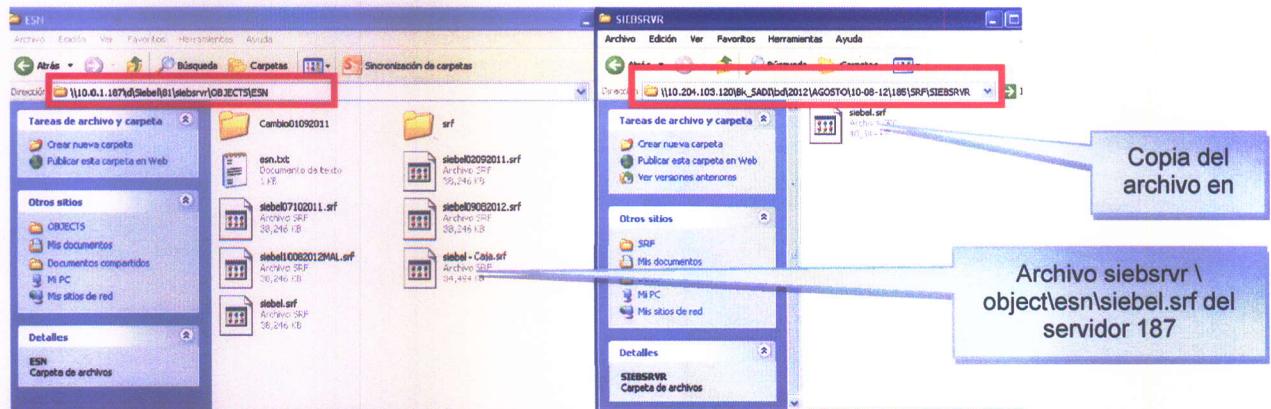


2. Ubicar y abrir las rutas siguientes para respaldar los archivos SRF de ambos servidores:

\\10.0.1.187\d\$\Siebel\81\siebsrvr\OBJECTS\ESN\siebel.srf
\\10.0.1.187\d\$\Siebel\81\client\OBJECTS\ESN\siebel.srf

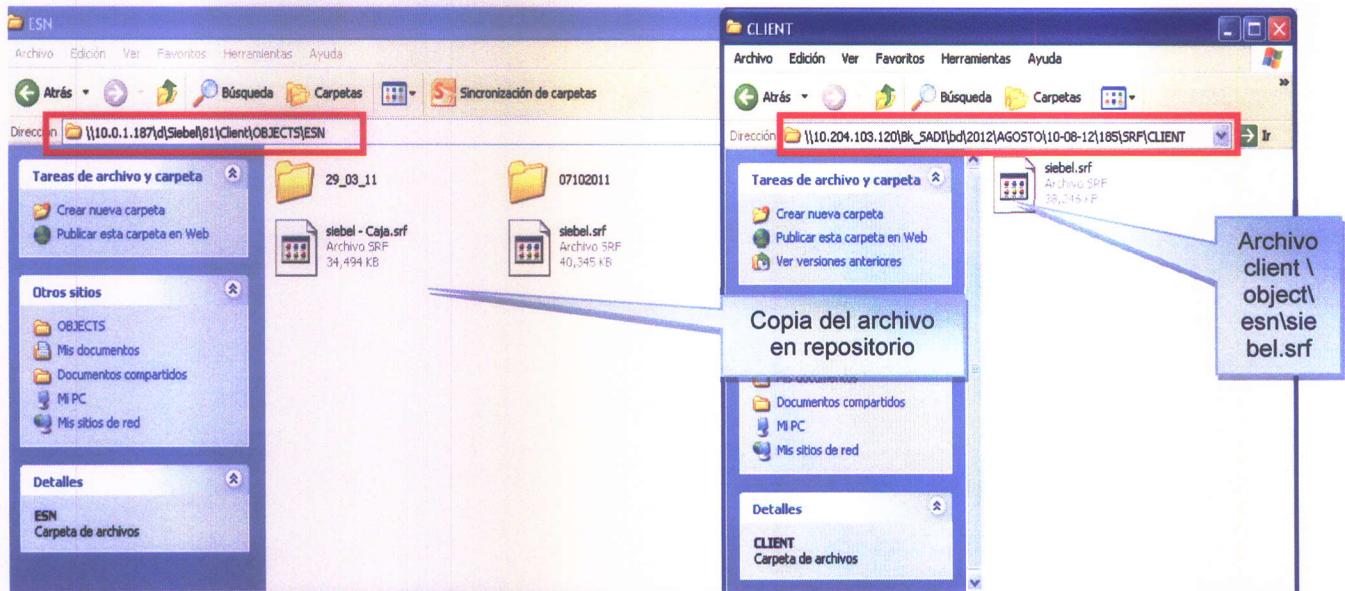
\\10.0.1.185\d\$\Siebel\81\siebsrvr\OBJECTS\ESN\siebel.srf
\\10.0.1.185\d\$\Siebel\81\client\OBJECTS\ESN\siebel.srf

Se copian los archivos dentro de la carpeta de repositorio 187 y 185 según sea el servidor, los archivos se respaldaran dentro de las carpetas SIEBSRVR y CLIENT respectivamente, como se muestra en la imagen.



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | |
|---|---|------------------|
|  Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12 | MA-CAU-04 |
| MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | | |

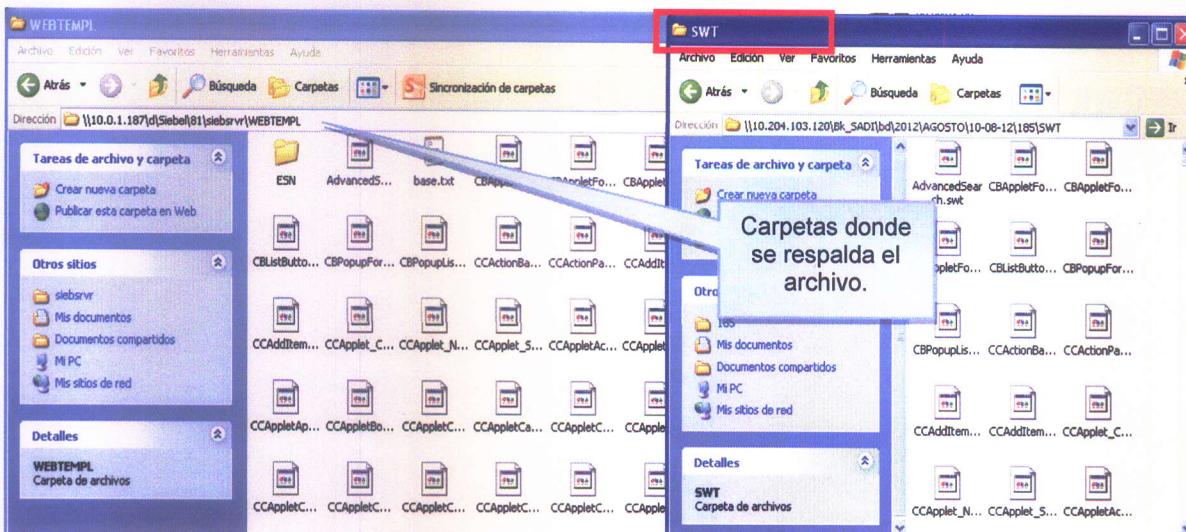


3. Ubicar y abrir las rutas:

\\10.0.1.187\\$\Siebel\81\siebsrvr\WEBTEMPL*.swt
 \\10.0.1.185\\$\Siebel\81\siebsrvr\WEBTEMPL*.swt

Se identifican, seleccionan y copian todos los archivos con extensión .swt dentro de la carpeta de repositorio 187 y 185 respectivamente en la carpeta swt, como se muestra en la imagen.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



Los pasos aplican de igual forma para los archivos de los servidores 187 y 185, por lo tanto se deben hacer los respaldos en las respectivas carpetas del repositorio.

Respaldo de Base de Datos

4. Utilizamos la carpeta remota para acceder a los servidores DCYCSADI21 (Desarrollo) y DCYCSADI11(Base de Datos).
5. Dentro de la carpeta remota de cada servidor ubicamos las siguientes rutas:

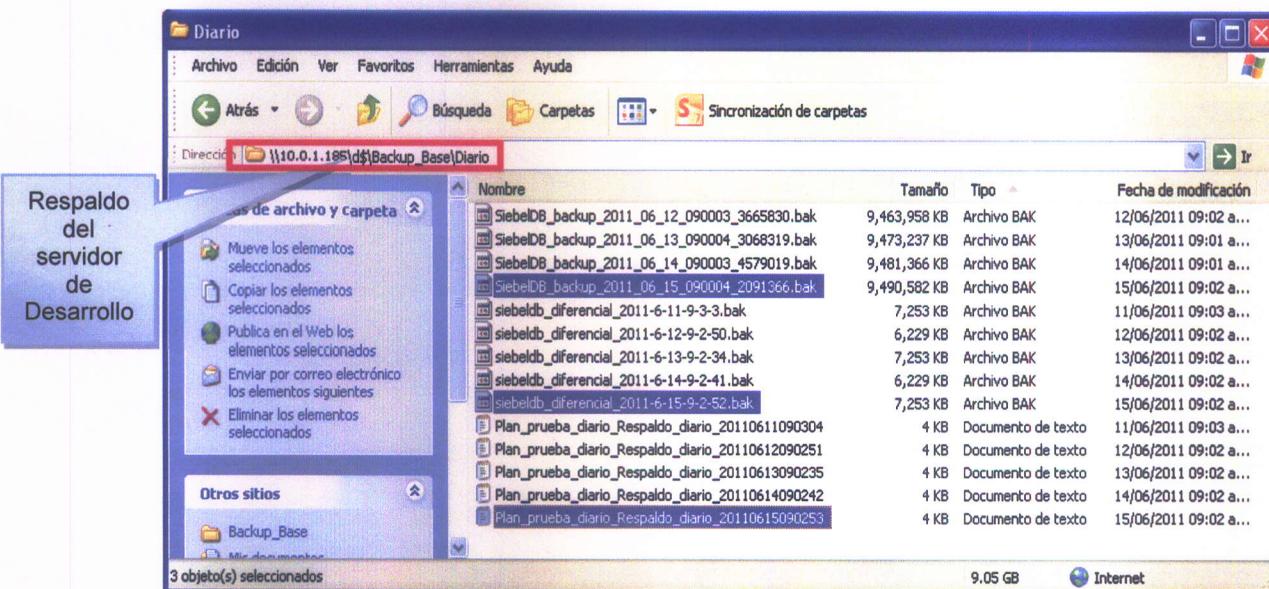
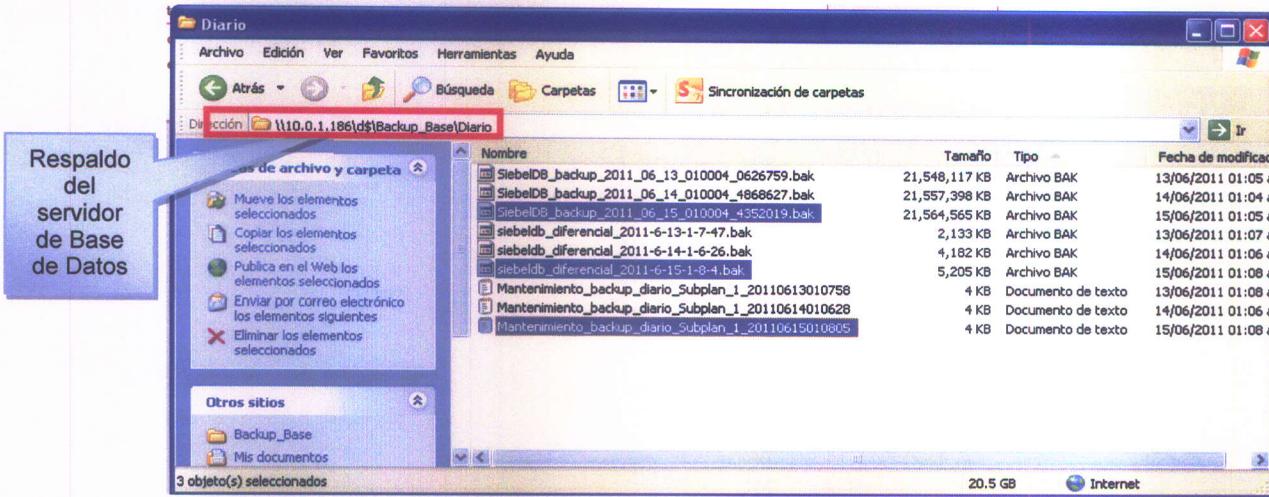
\\"10.0.1.185\\d\$\\Backup_Base\\Diario
\\"10.0.1.186\\d\$\\Backup_Base\\Diario

En ambas rutas se almacenan los respaldos diarios de la base de datos, estos respaldos se integran por 3 diferentes tipos de archivos:

- Respaldo de la Base de Datos, con extensión .bak
- Respaldo Diferencial de la Base de Datos, con extensión .bak
- Reporte del respaldo, con extensión .txt

Dichos archivos serán respaldados verificando que todos tengan la última y misma fecha de creación correspondiente al día viernes de cada semana, ya que el viernes es cuando se realiza el respaldo en el repositorio.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Ráquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



5.5 Acceso a lo Servidor de Aplicación de forma remota.

1. Desde el menú inicio seguir la siguiente ruta: *Inicio -> Todos los programas ->Accesorios ->Escritorio remoto*

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

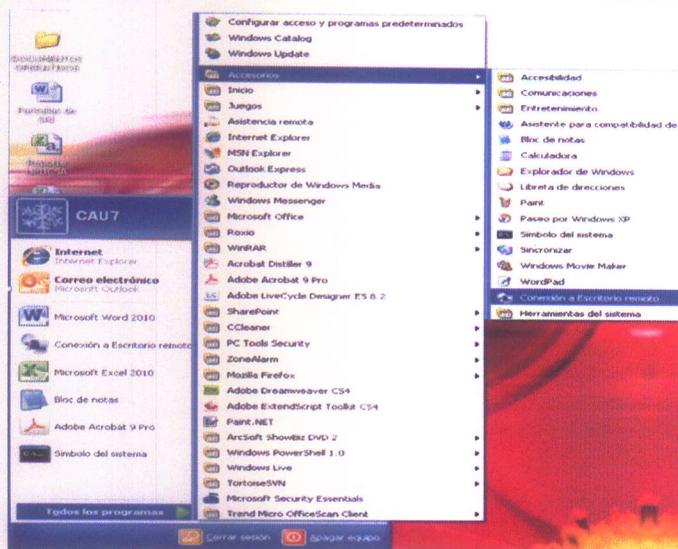


Instituto Politécnico Nacional
Coordinación General de Servicios Informáticos
Centro de Atención a Usuarios
**MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA
DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS**

REVISIÓN: 01

MA-CAU-04

EMISIÓN: 16-08-12



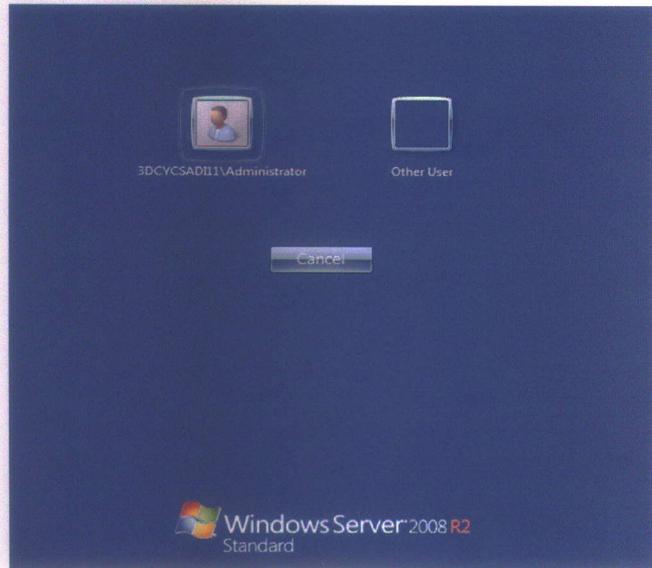
2. Mostrará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar la dirección IP privada del servidor de aplicaciones y posteriormente dar clic sobre el botón “Conectar”.



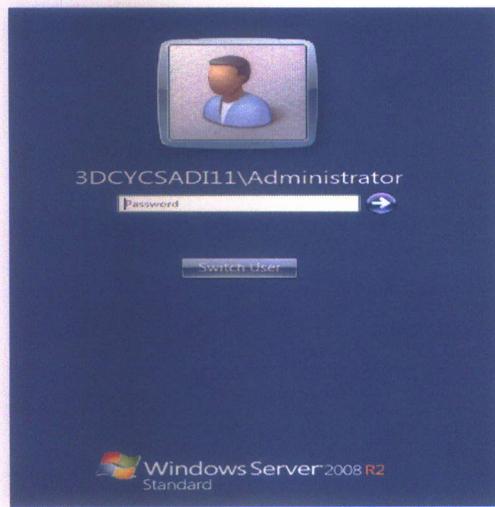
3. Mostrará la pantalla de inicio del servidor de aplicación.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|-----------|
|  | Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12 | MA-CAU-04 |
|---|--|---------------------------------------|-----------|

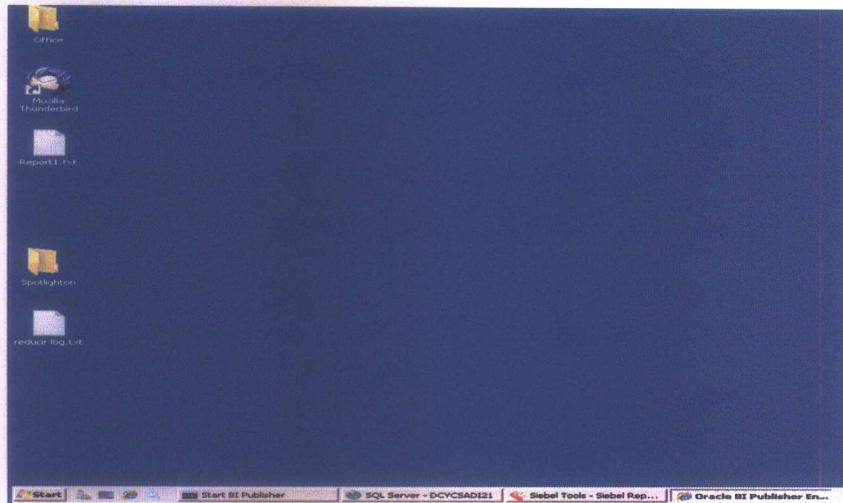


4. Elegir el usuario 3DCYCSADI11, ingresar el password y Dar clic sobre el botón azul con la flecha.



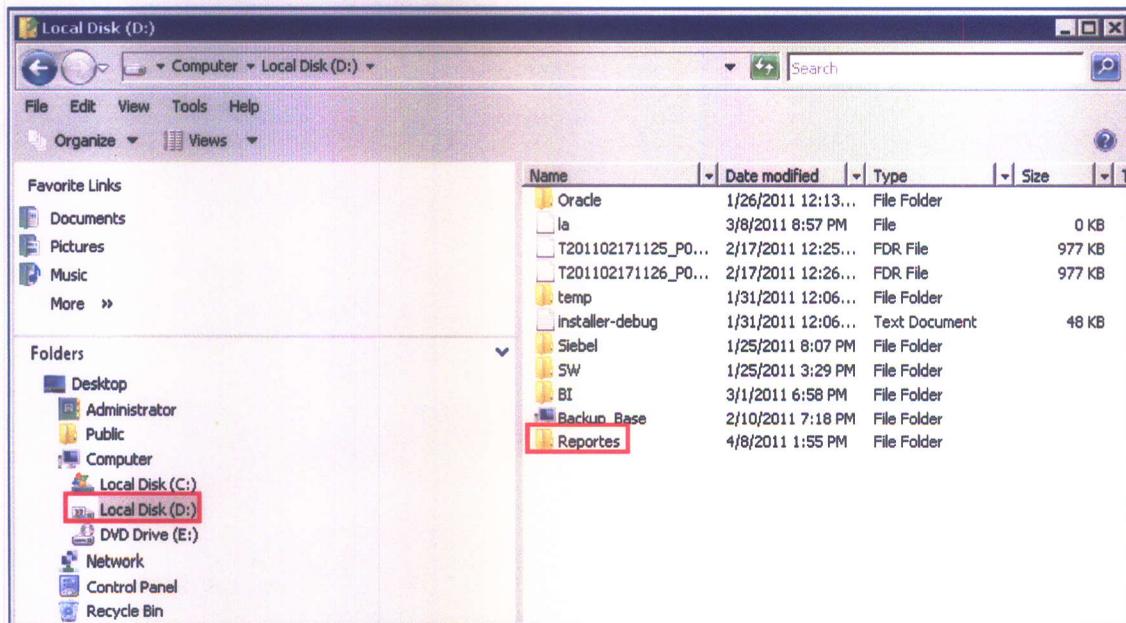
5. Muestra la pantalla del Escritorio remoto.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Flores Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



5.6 Crear respaldo de reportes de Siebel-CRM-SAI.

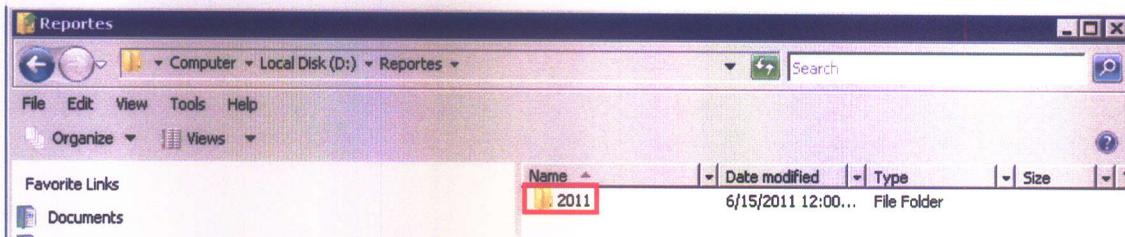
1. Utilizamos el escritorio remoto del servidor 3DCYCSADI/01, donde accederemos al directorio de la unidad de almacenamiento D:\ y se creará una nueva carpeta con el nombre *Reportes*, la cual es donde guardaremos todos los archivos que se generan de los reportes que utiliza la herramienta Siebel-CRM.



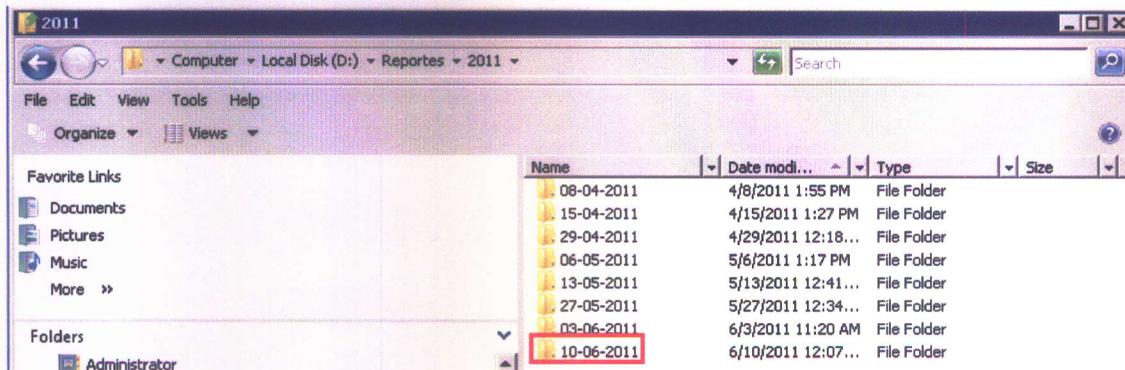
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



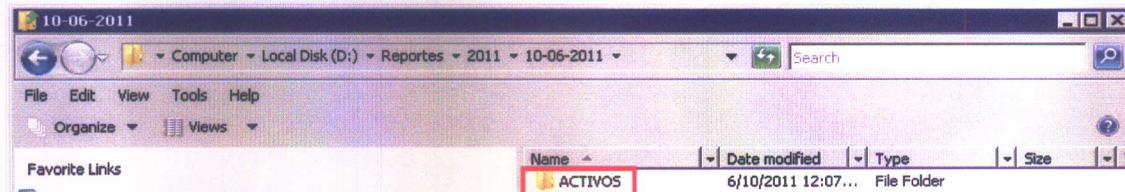
2. Dentro de la carpeta *Reportes*, se creará una nueva carpeta con el número del año en curso.



1. Una vez creada la carpeta con el número del año en curso, se procede a crear una nueva carpeta más, con la fecha del día en el que se está realizando el respaldo con el formato dd-mm-aaaa.



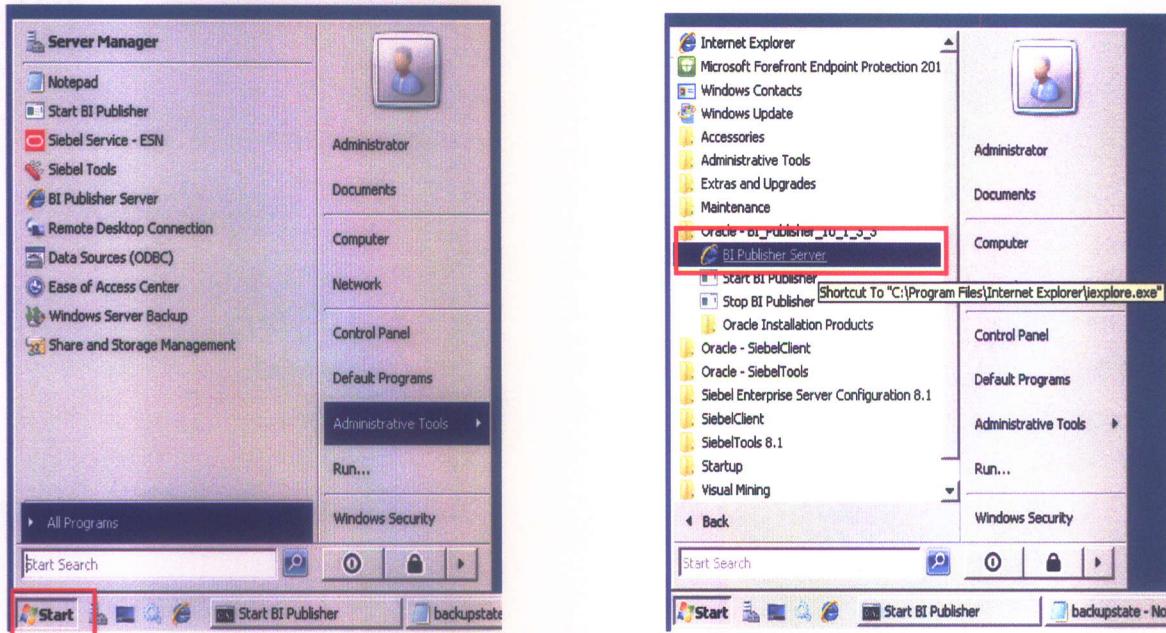
2. Se creara una nueva carpeta final con el nombre de *Activos*, la cual se empleará más adelante.



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



3. Dentro del escritorio remoto del servidor 3DCYCSADI01, abrimos el navegador IE ubicado en el menú inicio (Internet Explorer con la dirección de BI Publisher) por lo que se debe seguir la siguiente ruta: *Inicio (Start) -> Todos los programas (All programs) -> Oracle - BI_Publisher_10_1_3_3 -> BI Publisher Server.*



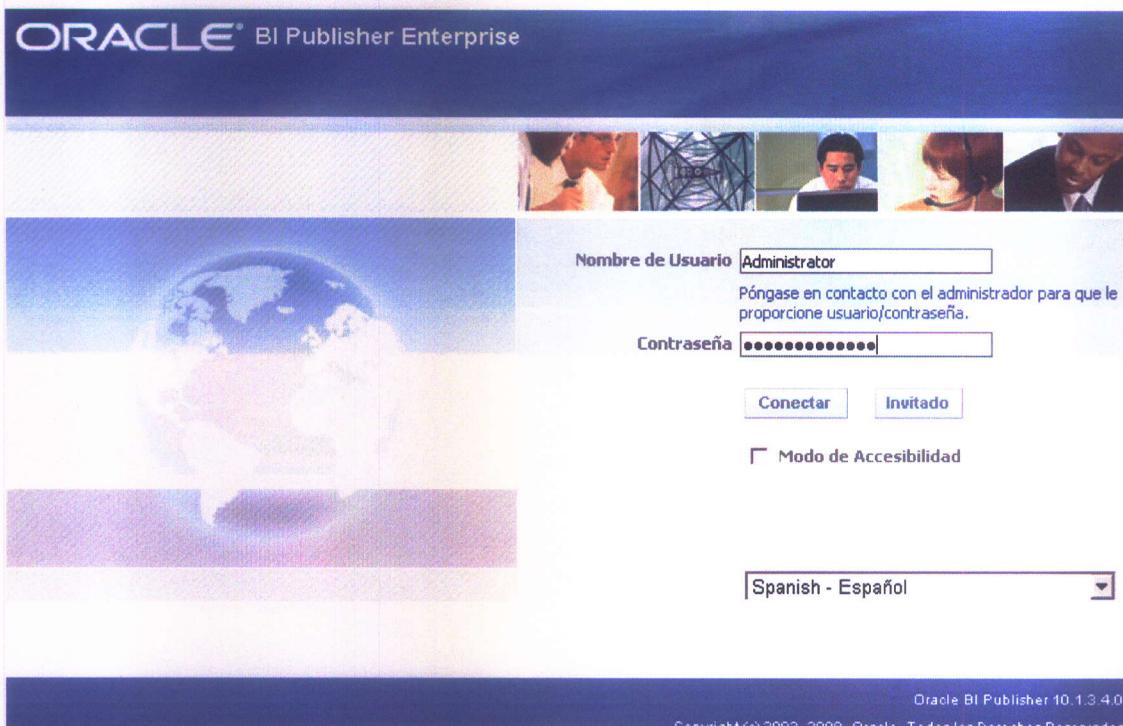
4. Otra alternativa para acceder al sitio donde se alojan los respaldos es abriendo el navegador de Internet e ingresar la dirección URL <http://dcyঃcsadi01.activedirectory.ipn.mx:9704/xmlpserver/>, para visualizar la siguiente pantalla:



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | |
|---|---|--|
|  Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | EMISIÓN: 16-08-12 MA-CAU-04 |
|---|---|--|

5. 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*.

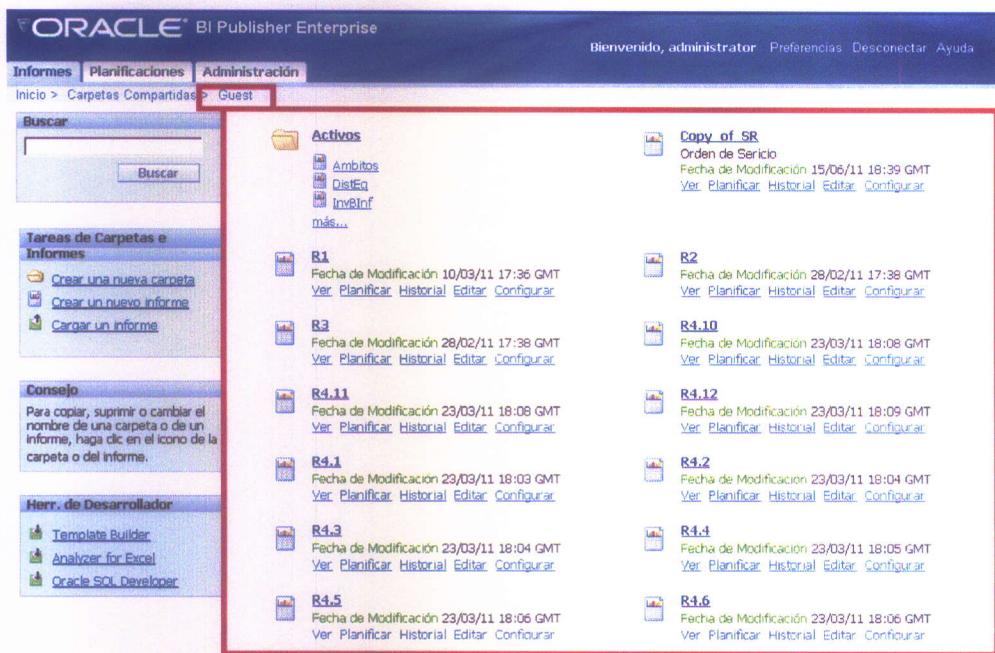


6. Dentro de la aplicación seleccionar la pestaña “Informes” y posteriormente se respaldarán los reportes de la carpeta *Guest* siguiendo la ruta siguiente:

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|---|--|--|-------------------------|
|  <p>Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios</p> | <p>MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS</p> | <p>REVISIÓN: 01 EMISIÓN: 16-08-12</p> | <p>MA-CAU-04</p> |
|---|--|--|-------------------------|

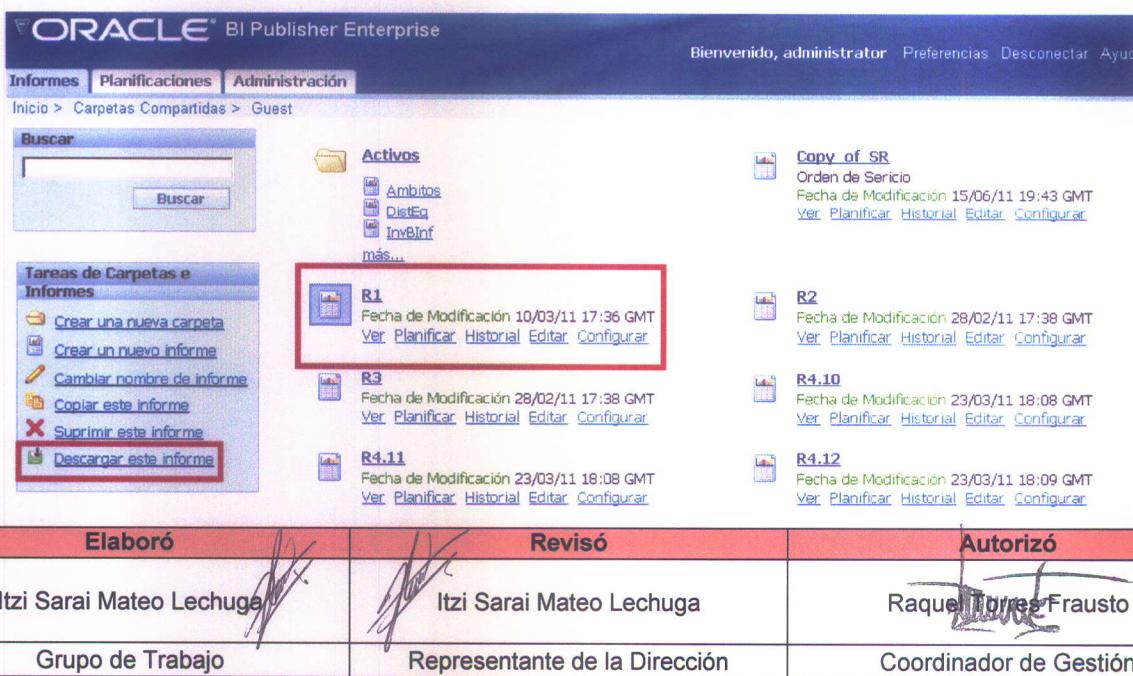
7. Una vez dentro de la carpeta *Guest*, se procederá a descargar cada uno de los reportes que ahí se encuentren.



The screenshot shows the Oracle BI Publisher Enterprise interface. The top navigation bar includes 'Informes', 'Planificaciones', and 'Administración'. Below this, the breadcrumb path shows 'Inicio > Carpetas Compartidas > Guest'. On the left, there's a sidebar with sections for 'Tareas de Carpetas e Informes' (Create new folder, Create new report, Load report), 'Consejo' (Copy, Delete, Rename), and 'Herr. de Desarrollador' (Template Builder, Analyzer for Excel, Oracle SQL Developer). The main content area displays a list of reports under the 'Activos' folder. A red box highlights the list of reports R1 through R4.6. Each report entry includes a small icon, the report name, its modification date, and links for 'Ver', 'Planificar', 'Historial', 'Editar', and 'Configurar'.

| Report ID | Nombre | Fecha de Modificación | Opciones |
|-----------|--------|-----------------------|--|
| R1 | R1 | 10/03/11 17:36 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R2 | R2 | 28/02/11 17:38 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R3 | R3 | 28/02/11 17:38 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.1 | R4.1 | 23/03/11 18:08 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.2 | R4.2 | 23/03/11 18:08 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.3 | R4.3 | 23/03/11 18:04 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.4 | R4.4 | 23/03/11 18:05 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.5 | R4.5 | 23/03/11 18:06 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.6 | R4.6 | 23/03/11 18:06 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |

8. Para descargar un reporte, primero seleccionar el ícono 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.



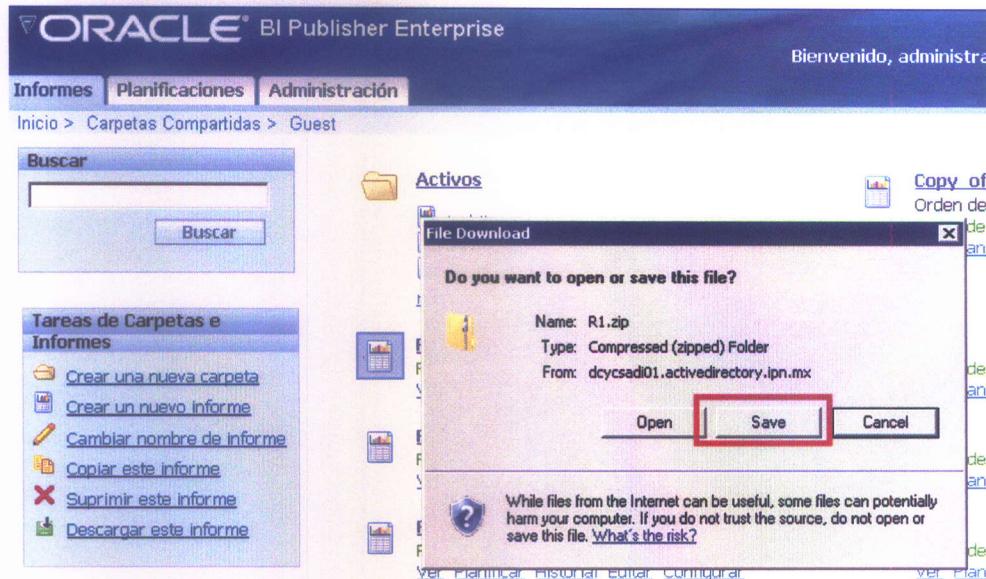
The screenshot shows the Oracle BI Publisher Enterprise interface, similar to the previous one but with a different set of reports. The 'Guest' folder is highlighted. A red box is placed over the 'Tareas de Carpetas e Informes' menu for report R1, specifically on the 'Descargar este informe' option. The rest of the interface and report list are visible below.

| Report ID | Nombre | Fecha de Modificación | Opciones |
|-----------|--------|-----------------------|--|
| R1 | R1 | 10/03/11 17:36 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R2 | R2 | 28/02/11 17:38 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R3 | R3 | 28/02/11 17:38 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.10 | R4.10 | 23/03/11 18:08 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |
| R4.12 | R4.12 | 23/03/11 18:09 GMT | Ver Planificar Historial Editar Configurar |

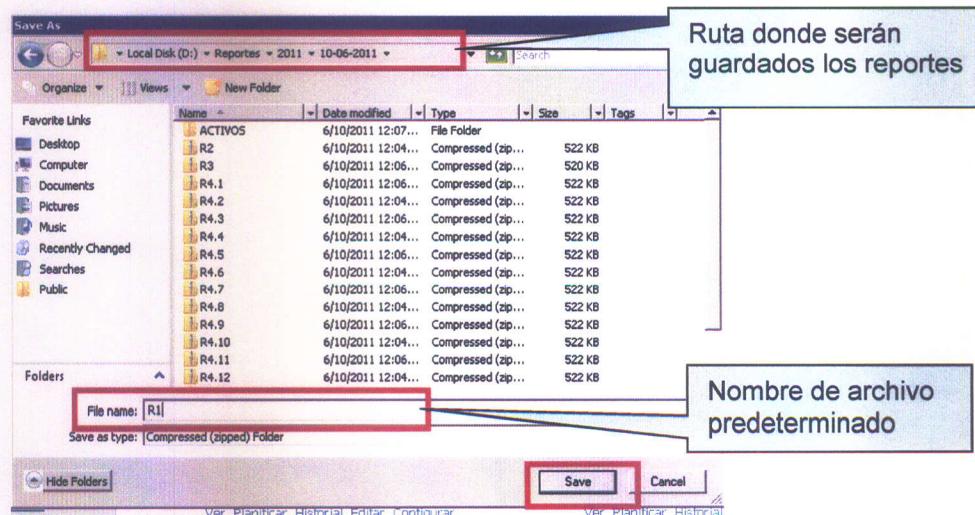
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



9. Se mostrará una ventana donde pregunta si deseamos abrir o guardar el reporte, se seleccionará el botón Save (Guardar) e indicar la ruta donde serán guardados, que será la carpeta que se genero con el nombre de “Reportes”.



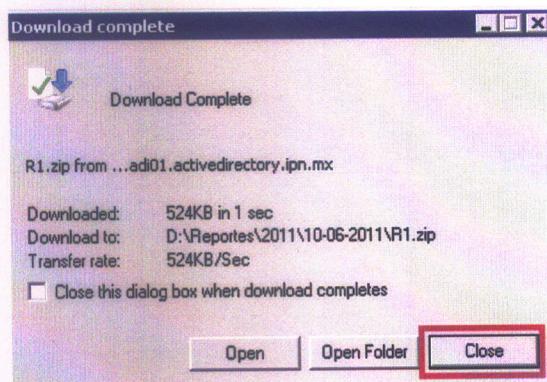
Nota: La ruta para descargar los archivos, debe ser sobre la unidad de almacenamiento masivo (D:), dentro del servidor 3DCYCSADI01 en la carpeta nueva creada con la fecha del día en que se realiza el respaldo.



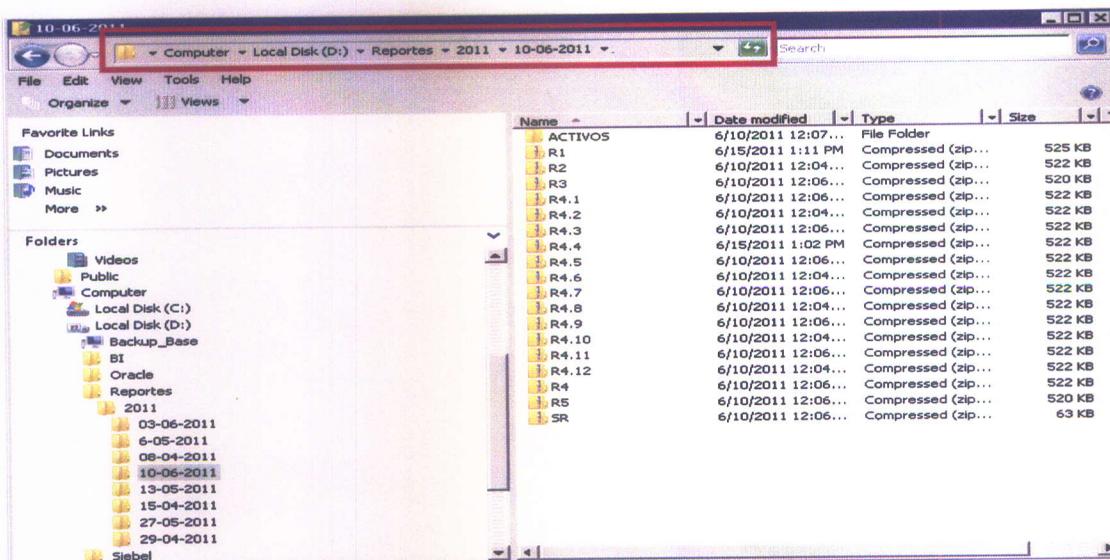
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 MA-CAU-04 |
| | MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | EMISIÓN: 16-08-12 |

10. 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.



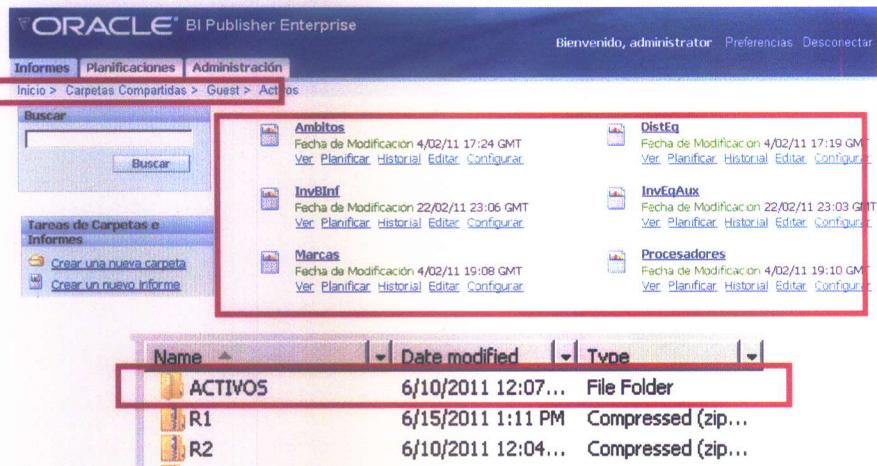
11. El procedimiento se repite con el resto de los archivos dentro de la carpeta Guest. Cuando se termine la descarga de los reportes, observar la carpeta de *Reportes* parecida a la que se muestra a continuación, según la información que exista en el servidor de reportes.



| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | | |
|---|--|-------------------|-----------|
|  | Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 | MA-CAU-04 |
| | MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS | EMISIÓN: 16-08-12 | |

12. Se repiten los pasos 11 al 13 para respaldar la carpeta de Activos, la cual se encuentra dentro de la aplicación en la ruta: *Carpetas Compartidas ->Guest -> Activos* y guardar los archivos en el repositorio de la carpeta con el mismo nombre.



The screenshot shows the Oracle BI Publisher Enterprise interface. The top navigation bar includes 'BI Publisher Enterprise', 'Ingresos', 'Planificaciones', and 'Administración'. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Inicio > Carpetas Compartidas > Guest > Activos'. On the left, there's a sidebar with 'Tareas de Carpetas e Informes' and options to 'Crear una nueva carpeta' or 'Crear un nuevo informe'. The main content area displays a list of shared folders and files under 'Activos'. A red box highlights this list. Below it is a table showing the details of the 'ACTIVOS' folder and its subfolders R1 and R2.

| Name | Date modified | Type |
|---------|--------------------|---------------------|
| ACTIVOS | 6/10/2011 12:07... | File Folder |
| R1 | 6/15/2011 1:11 PM | Compressed (zip...) |
| R2 | 6/10/2011 12:04... | Compressed (zip...) |

5.7 Transferencia de Respaldos de Reportes

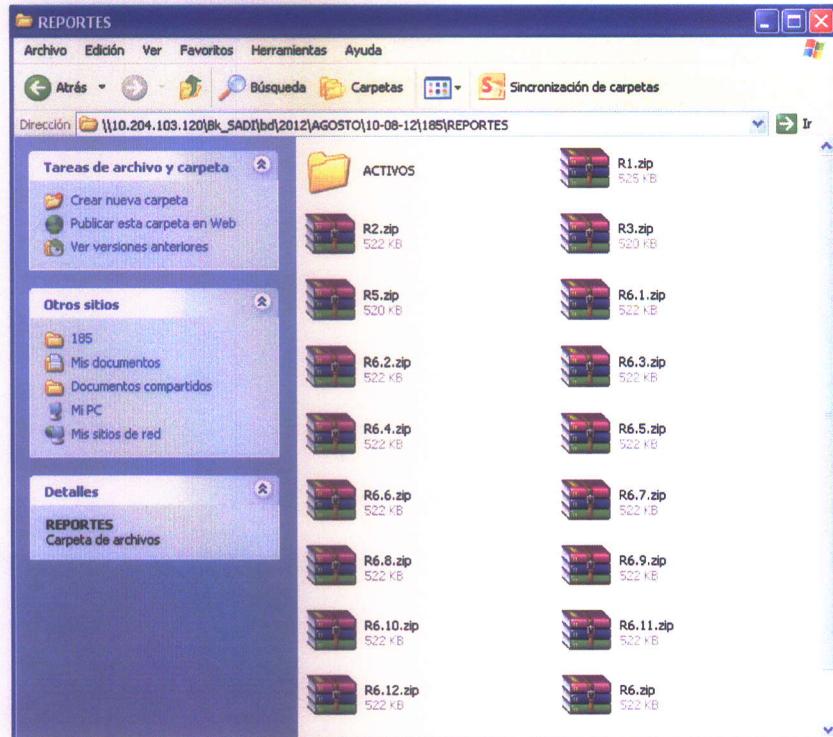
1. Se ingresa a la carpeta compartida del servidor 187 y se copian los archivos a la carpeta correspondiente dentro de la NAS.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Flores Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA
DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS

EMISIÓN: 16-08-12



5.8 Validar la recolección de archivo de respaldo.

En este punto ya contamos con todos los archivos de respaldo que a continuación validaremos:

| Nombre del Servidor | Tipo de Aplicación | Archivos |
|---------------------|-----------------------|--|
| DCYCSADI21 | Desarrollo | Carpetas siebfs. Carpetas swt. Archivo *.bak = Respaldo de Base de Datos. Archivo *.bak = Respaldo de Base de Datos diferencial. Archivo *.txt= Reporte de respaldo. |
| 3DCYCSADI11 | Base de Datos | Archivo *.bak = Respaldo de Base de Datos. Archivo *.bak = Respaldo de Base de Datos diferencial. Archivo *.txt= Reporte de respaldo. |
| 3DCYCSADI01 | Aplicación Siebel-CRM | Carpetas REPORTES BI Publisher. Carpetas siebfs. Carpetas swt. |

Todos estos archivos deben encontrarse dentro de las carpetas del repositorio de respaldo, a continuación enlistaremos las rutas donde se deben encontrar los archivos y carpetas en la unidad.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



| Nombre del Servidor | Tipo de Aplicación | Carpeta |
|---------------------|-----------------------|---------|
| DCYCSADI21 | Desarrollo | 185 |
| 3DCYCSADI11 | Base de Datos | 186 |
| 3DCYCSADI01 | Aplicación Siebel-CRM | 187 |

Una vez concluida la validación de todos los archivos y carpetas que se encuentran en el repositorio de respaldos y de acuerdo a su carpeta, se procede a actualizar la bitácora de los respaldos para validar que se realizaron correctamente.

5.9 Actualización de Bitácora de Respaldo.

La actualización de la bitácora de respaldo se realiza diariamente y los días viernes últimos de cada mes.

1. El primer caso se va a validar físicamente la realización de los respaldo de la base de datos, esta validación la realiza el supervisor "B", el cual es el encargo de realizar los respaldos en medios electrónicos (DVD's) y la unidad de almacenamiento externo.
2. El usuario debe accesar vía el escritorio remoto al servidor 3DCYCSADI11, el cual es donde se encuentran los archivos de respaldo de Base de Datos.
3. Una vez dentro del escritorio remoto debe ingresar a la siguiente dirección, D:\Respaldo_Base\Diario, ahí encontraremos y validaremos los 3 archivos; siebeldb_.....bak, siebeldb_diferencial****.bak y el archivo Mantenimiento_backup****.txt, los dos primeros corresponden a las bases de datos y el tercero al archivo log el cual nos indica si se realizo con éxito el Backup de la bases de datos.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



| Diario | | | |
|--|--|-----------------------|------------------------|
| Computer > Local Disk (D:) > Backup_Base > Diario | | | |
| Edit View Tools Help | | | |
| Analyze > Include in library > Share with > New folder | | | |
| Favorites | Name | Date modified | Type |
| Libraries | Mantenimiento_backup_diario_Subplan_1_20110621010639 | 21/06/2011 01:06 a.m. | Text Document 4 KB |
| Computer | siebelDB_diferencial_2011-6-21-1-6-37.bak | 21/06/2011 01:06 a.m. | BAK File 18,531 KB |
| Local Disk (C:) | SiebelDB_backup_2011_06_21_010001_7376758.bak | 21/06/2011 01:05 a.m. | BAK File 21,733,996 KB |
| Local Disk (D:) | Mantenimiento_backup_diario_Subplan_1_20110620010711 | 20/06/2011 01:07 a.m. | Text Document 4 KB |
| | siebelDB_diferencial_2011-6-20-1-7-9.bak | 20/06/2011 01:07 a.m. | BAK File 10,327 KB |
| | SiebelDB_backup_2011_06_20_010004_9190327.bak | 20/06/2011 01:05 a.m. | BAK File 21,649,241 KB |

4. Es necesario abrir el archivo BACKUP****.txt para visualizar si se encuentra la leyenda (Success) en la última línea del archivo, esto nos indica que se realizó con éxito el respaldo.

```
Archivo Edición Formato Ver Ayuda
Microsoft(R) Server Maintenance Utility (unicode) version 10.50.1600
Report was generated on "3DCYCSADI11".
Maintenance Plan: Mantenimiento_backup_diario
Duration: 00:13:37
Status: Succeeded
Details:
Back Up Database Task (3DCYCSADI11)
Backup Database on Local server connection
Databases: SiebelDB
Type: Full
Append existing
Task start: 2011-10-18T01:00:06.
Task end: 2011-10-18T01:13:38.
Success
Command:BACKUP DATABASE [SiebelDB] TO DISK = N'D:\Backup_Base\Diario\SiebelDB_backup_2011_10_18_010006_6892016.bak' WITH GO
declare @backupsetId as int
select @backupsetId = position from msdb..backupset where database_name=N'SiebelDB' and backup_set_id=(select max(backu
if @backupsetId is null begin raiserror(N'Verify failed. Backup information for database ''''SiebelDB''' not found.'', RESTORE VERIFYONLY FROM DISK = N'D:\Backup_Base\Diario\SiebelDB_backup_2011_10_18_010006_6892016.bak' WITH FILE = @ba
GO
GO
```

5. Una vez que validamos que fue exitoso el respaldo se actualiza en la carpeta de respaldo los sucesos que en este caso será “El respaldo se llevo con éxito”, esta leyenda se registrara en la fecha del día del respaldo.
6. En caso de que sea negativa o la leyenda se encuentre con (Failed), se registra en la bitácora el suceso “El respaldo presento problemas y no se llevo con éxito” y se comenta con el Coordinador del Centro de Atención a Usuarios, posteriormente se valida la causa por la que no se realizo correctamente el respaldo, la razón más común es por falta de espacio en unidad D: o por error en los ficheros Log, en estos casos es necesario depurar espacio y realizar de forma manual el respaldo.

NOTA: todos estos cambios se realizan en el formato de bitácora FO-CAU-09-01.

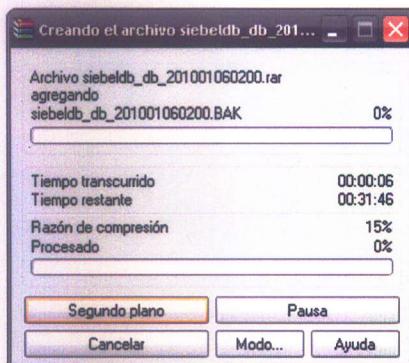
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |

| | | |
|---|---|------------------|
|  Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios | REVISIÓN: 01 <hr/> MANUAL OPERATIVO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS <hr/> EMISIÓN: 16-08-12 | MA-CAU-04 |
|---|---|------------------|

7. Para el último viernes de cada mes se realiza el proceso de grabación en DVD el respaldo correspondiente al mes en curso y se registra en la bitácora el nombre del DVD donde se realizaron los respaldos.

8. Grabación en Medios Electrónicos.

1. En este último paso se realiza la grabación de los respaldos en la unidad de almacenamiento portátil del CAU en medios electrónicos como DVD's únicamente los últimos viernes de cada mes.
2. Una vez que se tiene la carpeta con el respaldo a realizar en el repositorio, se procede a comprimir los archivos ya que por su tamaño no es posible el grabado en DVD's, por tal motivo es necesario realizar la compresión de los archivos y carpetas. La compresión de los archivos se realiza utilizando la herramienta winrar.



3. Se comprimen en 4 bloques:

Base de datos.- Se conserva el nombre del archivo *.bak y se tiene un archivo final con la ext. .rar.

Servidores 185.- Se comprime la carpeta 185 y se obtiene el archivo nombre del directorio y la ext. .rar.

Servidores 186.- Se comprime la carpeta 186 y se obtiene el archivo nombre del directorio y la ext. .rar.

Servidores 187.- Se comprime la carpeta 187 y se obtiene el archivo nombre del directorio y la ext. .rar.

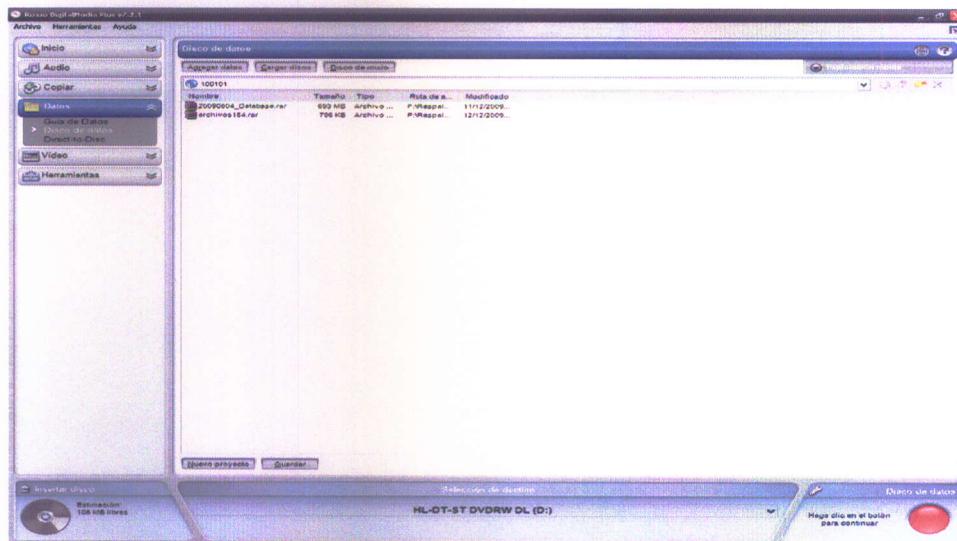
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |



NOTA: los archivos de la base de datos se deben comprimir por separado a las demás carpetas, para que sean grabados en DVD's independientes y contar en un solo medio los respaldos de los aplicativos y las bases de datos.

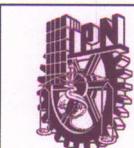
- Una vez concluido el proceso de compresión de todos los documentos se utiliza la herramienta de grabación instalada en los equipos y se graban dos discos (DVD's), Primer DVD se encuentra el archivo comprimido de la base de datos. En un Segundo DVD se graban los 3 restantes archivos comprimidos (185, 186 y 187).

NOTA: el DVD se debe etiquetar o titular con la Fecha del respaldo (Ejemplo: 17062011)ddmmaaaa.



- Una vez realizado la grabación del respaldo en los DVD's correspondientes se debe registrar en la bitácora de respaldos, donde se indica el tipo de respaldo que se realizó; en la bitácora se registran la clave del DVD (17062011),ddmmaaaa y las observaciones correspondientes.
- Los medios que se generaron o grabaron deben ser rotulados y guardados en las gavetas correspondientes para su resguardo.
- Posteriormente a esta grabación se deben eliminar los archivos *.rar y los archivos que se hayan utilizado en el dispositivo portátil del CAU.
- Una vez concluido esto se cierran todas las sesiones de escritorio remoto y de directorio compartido que se hayan abierto dentro de cada servidor y dentro del equipo que se utilizó para realizar la grabación de los medios.

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--|---|---|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga Grupo de Trabajo | Itzi Sarai Mateo Lechuga Representante de la Dirección | Raquel Flores Frausto Coordinador de Gestión |



9. Se deben de eliminar los archivos de la papelera de reciclaje con el objetivo de evitar que estos puedan ser restaurados por personal ajeno al CAU.
10. Fin del procedimiento de respaldo de la información.

6. Anexos, documentos y referenciales

| Anexos, documentos o referenciales | Clave |
|---|-----------|
| Procedimiento de respaldo del sistema de administración de incidencias. | PR-CAU-04 |
| Configuración en clientes Virtual Private Network (VPN) | NA |

7. Registros

| Registros | Clave | Responsable |
|---------------------------|--------------|--------------------------------|
| Registros del sistema SAI | NA | Supervisor B/Agente Telefónico |
| Formato de bitácora | FO-CAU-04-01 | Supervisor B/Agente Telefónico |

8. Control de cambios

| No. de revisión | Página (s) | Razón del cambio | Fecha y Responsable del Cambio |
|-----------------|--------------------------|---|--------------------------------|
| 0 | NA | Inicia su uso | NA |
| 01 | 5,6,7,8,9,10,12,13,14,25 | Se indica nueva unidad de almacenamiento | 18-08-12 Supervisor "A" |
| 02 | 4 | Se indica la nueva referencia para el acceso a la VPN | 13-03-13 Supervisor "A" |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Itzi Sarai Mateo Lechuga | Itzi Sarai Mateo Lechuga | Raquel Torres Frausto |
| Grupo de Trabajo | Representante de la Dirección | Coordinador de Gestión |