



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 1 de 12

**PROCEDIMIENTO**  
**RESPALDO DE BASE DE DATOS DE CRM**



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**cgsi**

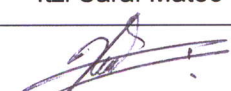


Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 2 de 12

**CONTROL DE EMISIÓN**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Itzi Sarai Mateo Lechuga	Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Raquel Torres Frausto
		



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página **3** de **12**

**CONTROL DE CAMBIOS**

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	12-05-2017	Inicia su uso



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 4 de 12

## **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de respaldo del SAI establece los pasos necesarios para que los responsables puedan llevar a cabo las actividades necesarias que garanticen la creación del respaldo de Base de datos e Imágenes de Sistema de manera eficaz, en los tiempos establecidos al igual que el resguardo de los mismos en las unidades correspondientes.

## **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a la herramienta institucional CRM del Centro de Atención a Usuarios.

## **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMAS DE OPERACIÓN**

- CGSI-IT-01 Instructivo de Configuración del plan de mantenimiento a la BD.
- Manual de Administración del Sistema de Administración de Incidencias vigente.
- Instructivo Configuración en clientes Virtual Private Network vigente.

## **Registros**

- CGSI-PO-02/01 Bitácora de respaldos.
- CGSI-MC-01/02 Solicitud de creación y/o modificación de registros.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 5 de 12

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

### **Acceso a los servidores del CRM.**

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 para 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 CRM.

### **Inventario de Servidores.**

A continuación, se muestran los datos de los servidores para poder acceder por escritorio remoto a cada uno de ellos.

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



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página **6** de **12**

**Periodos y ubicación para realizar el Resguardo del Respaldo.**

Será necesario resguardar los respaldos en los medios externos como la NAS o en la unidad de Disco Duro (DD) externo del CAU al igual que los respaldos de las imágenes del como a continuación se indica:

Nombre	Periodo de resguardo en NAS	Periodo de resguardo en DD.
<b>3DCYCSADI11 (186-BD)</b>	Todos los viernes hábil de cada mes	Último viernes Hábil de cada mes
<b>3DCYCSADI01 (187-APP)</b>	Trimestral (Último viernes hábil del mes)	Trimestral (Último viernes hábil del mes)
<b>3DCYCSADI21 (185-DESARROLLO)</b>	Trimestral (Último viernes hábil del mes)	Trimestral (Último viernes hábil del mes)
<b>Imágenes del SAI81</b>	Periodo vacacional verano y decembrinas.	Periodo vacacional verano y decembrinas.

Ruta de la NAS:

\\10.204.103.120\Bk\_SADI\Respaldos\RespaldosdeBD2017\mensual\ (fecha en que se debe generar el resguardo).

\\10.204.103.120\Bk\_SADI\Respaldos\RespaldosdeBD2017\trimestral\ (fecha en que se debe generar el resguardo).

Ruta de Disco Duro: \\Respaldos SAI BD\ (Fecha en que se genera el respaldo).



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 7 de 12

## Archivos a Respaldar

**Tabla de archivos a respaldar**

Servidor	Carpeta en "NAS"	Archivos a respaldar	Ubicación
<b>3DCYCSADI11 (BD)</b>	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
<b>3DCYCSADI01 (APP)</b>	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\WEBTEMPL\*.swt
		Reportes de BI (Previa descarga)	10.0.1.187\d\Reportes
<b>3DCYCSADI21 (DESARROLLO)</b>	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\WEBTEMPL\*.swt
		Reportes de BI (Previa descarga)	10.0.1.185\d\Reportes



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 8 de 12

**Especificaciones de los archivos a resguardar:**

- 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 en el Manual de Administración de Incidencias, el apartado “Backup de objetos de Siebel”.
- Los archivos a resguardar correspondientes a la fecha más actual sustituirán al resguardo anterior inmediato, para evitar contar con resguardos no vigentes.

**Descripción de Actividades.**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Respaldo de BD</b>		
1. Configurar en Microsoft SQL Server Managment Studio en los servidores de 3DCYCSADI11 y 3DCYCSADI01, los comandos se encuentran en el “Instructivo de Configuración de Plan de Mantenimiento a la BD” (CGSI-IT-01).	Supervisor/persona autorizada por el Coordinador del CAU	N/A
2. Verificar la creación del respaldo en la fecha indicada en la tabla <b>“Periodos para realizar el Resguardo del Respaldo”</b>	Supervisor/persona autorizada por el Coordinador del CAU	N/A
3. Almacenar los archivos indicados en la tabla de <b>“Archivos a respaldar”</b> en las unidades externas indicadas en la tabla <b>“Periodos para realizar el Resguardo del Respaldo”</b> , cuando se cumplan las fechas de resguardo.	Supervisor/persona autorizada por el Coordinador del CAU	Archivos BD y objetos de Siebel.
4. Actualizar la bitácora de respaldos y la solicitud	Supervisor/persona	Bitácora de





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página **9** de **12**

de creación y/o modificación de registros enviarlos al responsable de la documentación del SGC, una vez resguardados los archivos en las unidades especificadas.

autorizada por el  
Coordinador del  
CAU

respaldos  
CGSI-PO-  
02/01 y CGSI-  
MC-01/02

**Creación del respaldo de imágenes del Sistema Operativo de Servidores SAI.**

5. Solicitar al departamento de Redes e Infraestructura de Cómputo a través de un correo electrónico, el respaldo de las imágenes del CRM.

Coordinador del  
CAU

Correo  
electrónico

6. Asignar al personal del CAU que apoyará en periodo vacacional las actividades de supervisión de respaldos.

Coordinador del  
CAU

Calendario de  
guardias de  
periodo  
vacacional.

7. Agendar la fecha y hora acordada por ambas áreas en Outlook.

Coordinador del  
CAU

Tarea  
programada de  
Outlook.

8. Apagar los servidores del CRM como se indica en el Manual de Administración del Sistema de Administración de Incidencias v 1.4 en la fecha y hora acordada.

Supervisor/persona  
autorizada por el  
Coordinador del  
CAU

Correo  
confirmando el  
apagado de los  
servidores.

9. Generar el respaldo de las imágenes de los servidores acordados.

Depto. De Redes e  
Infraestructura.

Correo  
confirmando el  
apagado de los  
servidores.  
Archivos de  
imágenes del  
servidor.

10. Resguardar el respaldo en un medio externo con acceso para el personal del CAU.

Depto. De Redes e  
Infraestructura.

Correo  
confirmando el  
respaldo y  
resguardo  
correcto.  
Archivos de  
imágenes del  
servidor.

11. Verificar que los respaldos generados correspondan a lo solicitado.

Supervisor/persona  
autorizada por el  
Coordinador del

Archivos de  
imágenes del  
servidor.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página **10** de **12**

	CAU	
12. Cuando los respaldos son correctos, resguardar los respaldos en Disco Duro.	Supervisor/persona autorizada por el Coordinador del CAU	Archivos de imágenes del servidor.
13. Cuando los respaldos no son correctos o con errores, notificar al Coordinador del CAU y Responsables del Respaldo para validar si pasa al punto 9 o 5 de este manual.	Supervisor/persona autorizada por el Coordinador del CAU	Correo electrónico



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

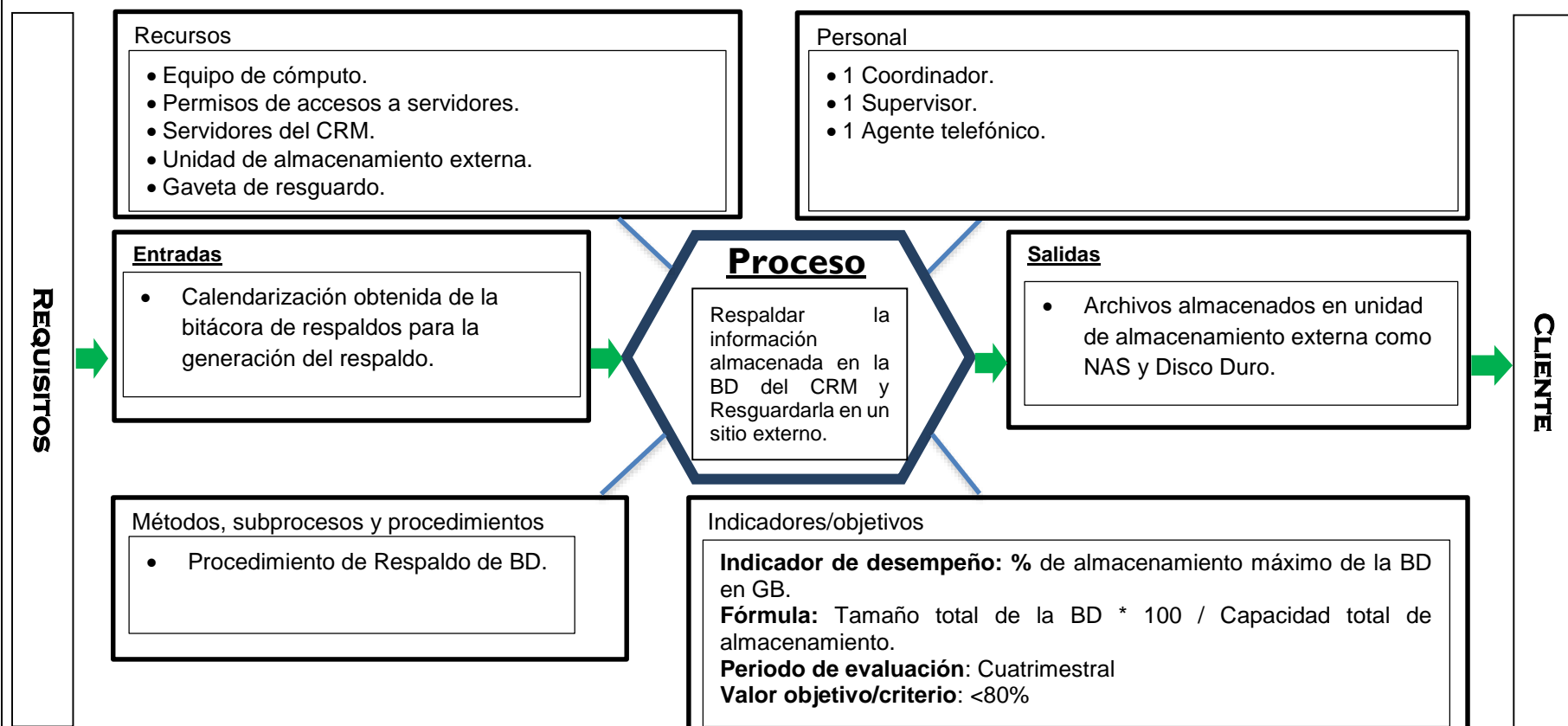
Versión:  
0

Página 11 de 12

**ANEXO I Mapa de Proceso**

Dueño del proceso: Supervisor

Nombre del proceso: Respaldo de BD de CRM





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-02

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 12 de 12

**ANEXO II Diagrama de flujo.**

**Respaldo se la BD del SAI**



Indicar los roles y actividades para garantizar la generación del respaldo y su resguardo mensual o trimestral de acuerdo a lo establecido en la Bitácora de respaldos.

