



Proyecto de ~~Mesa de Ayuda y~~  
~~Administración de~~  
~~Infraestructura~~ Hosting de SAP



**CAPPSOM - 0023**  
**Intercambio de Cintas**

SERVICIO:	<del>MESA DE AYUDA Y ADMINISTRACIÓN DE</del> <del>INFRAESTRUCTURA</del> <u>HOSTING DE SAP</u>
TIPO DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE <del>MESA DE AYUDA</del> <u>SERVIDORES WINDOWS</u>

NOMBRE:	INTERCAMBIO DE CINTAS
CÓDIGO:	CAPPSOM – 0023
VERSIÓN	V.1.210
FECHA	263 NOVIEMBRE 200712 de Enero del 2008

## Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	2
1. Historia del Documento .....	3
1.1 Ubicación del Documento .....	3
1.2 Historia de Revisiones .....	3
1.3 Aprobaciones.....	3
1.4 Distribución.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Frecuencia .....	4
4. Ámbito / Alcance.....	4
5. Requerimientos.....	4
6. Roles.....	4
7. Escalamiento .....	4
8. Descripción.....	5

## 1. Historia del Documento

### 1.1 Ubicación del Documento

El documento original se encuentra en:

Base de Datos en Lotus Notes: Procedimientos del CCS en el servidor d24adb02.

### 1.2 Historia de Revisiones

Fecha	Autor del cambio	Motivo del cambio	Resumen de Cambios
23/11/2007	Susana Vivanco	Creación del Procedimiento	
<a href="#">26/11/2007</a>	<a href="#">Talía Chavez</a>	<a href="#">Actualización</a>	<a href="#">Revisión General</a>
<a href="#">12/01/2008</a>	<a href="#">Miluska Almeida</a>	<a href="#">Actualización</a>	<a href="#">Se cambio el nombre del cliente. Se cambio el nombre de la lista de aprobadores por parte del cliente</a>

### 1.3 Aprobaciones

Este documento tiene las siguientes aprobaciones:

Nombre	Cargo
<del>Rafael Helfer</del> <del>Marco Carrasco</del>	<del>Jefe de Sistemas</del> <del>Gerente de Proyecto</del> – <a href="#">CALIDDACOPESER</a>
Talía Chávez	Gerente de Proyecto – IBM

### 1.4 Distribución

Este documento ha sido distribuido a:

Cargo
Jefe de Sistemas – <a href="#">CALIDDACOPESER</a>
Gerente de Proyecto – IBM
Especialista de Storage – IBM
Coordinador de Operadores – IBM

## 2. Objetivo

- Documentar las tareas a realizar para el intercambio de cintas que contienen la segunda copia de backup de los servidores Windows.

## 3. Ámbito / Alcance

- Servidores en Lima.
- ~~Servidores en Ilo~~

Con formato: Numeración y viñetas

## 4. Requerimientos

- Cintas de backups generadas automáticamente.
  - ~~Local de Lima — SabadoDomingo 4.00 apm~~
  - ~~Local de Ilo — día 2 de cada mes a las 4:00 pm.~~

Con formato: Numeración y viñetas

## 5. Roles

- Administrador Storage IBM
- Centro de Gestión de IBM
- Centro de Computo de IBM
- Supervisor de la Mesa de Ayuda
- OnSite Lima
- ~~OnSite Ilo~~

Con formato: Numeración y viñetas

## 6. Escalamiento

- Si el Operador no recibe la cinta escala el incidente con el Gerente de Proyecto IBM.
- ~~Si el Onsite no puede enviar la cinta a Garita escala el incidente con el Gerente de Proyecto de IBM~~

Con formato: Numeración y viñetas

## 7. Descripción

### 7.1 Local de Lima

1. La cinta se genera de forma automática el día ~~Sábado-Domingo~~ a las 4:00~~ap~~m
2. Día Martes Centro de Gestión ingresa un ticket a Mesa de Ayuda indicando qué cinta el Representante OnSite entregará a Filer Service para ser trasladado a IBM. Dicha información la proporciona el especialista de Storage de IBM
3. Día Martes File Service llama a Mesa de [CaliddaCopeser](#) (616-7933) para informar la hora en que recogerán la cinta, de tal forma que Mesa de Ayuda genera el ticket e informa al personal On-Site.
4. Día Martes File Service pregunta por OnSite a Recepcionista de [CaliddaCopeser](#) en el horario de 2:00pm y 3:00pm-
5. Representante OnSite entrega la cinta en un sobre cerrado y con caja, además de enviar 3 copias de cargo una para él, una para file service y la última para Centro de Computo de IBM La Molina.
6. File Service traslada la cinta al Centro de Cómputo de IBM La Molina: Av. Javier Prado 6230 La Molina
7. File Service pregunta por Carlos Murillo, en caso de no encontrarlo preguntará por el Operador de Centro de Cómputo al anexo 6211. Aproximadamente a las 6:30pm.
8. El Operador de turno recibe la cinta y firma el cargo en señal de conformidad
9. El Operador de turno almacena la cinta en Cintoteca del Centro de Cómputo de La Molina y archiva el cargo.
10. El Operador registra la finalización del almacenamiento, si el Operador no recibe la cinta escala el incidente con el Gerente de Proyecto IBM, quien a su vez comunica del evento al Gerente de Proyecto de [CaliddaCopeser](#).

### 7.2 Local de Ilo

- ~~1.Cinta se genera de forma automática el día 2 de cada mes a las 4:00pm~~
- ~~2.Centro de Gestión envía mail a OnSites Ilo indicando qué cinta se enviará a Garita Central. Dicha información la proporciona el especialista de Storage de IBM~~
- ~~3.El primer día útil después del día 2, OnSite Ilo lleva la cinta a la bóveda de Garita Central~~
- ~~4.Representante OnSite firma conformidad de entrega~~
- ~~5.Representante OnSite registra la finalización del almacenamiento, si el Onsite no puede enviar la cinta a Garita escala el incidente con el Gerente de Proyecto de IBM, quien a su vez comunica del evento al Gerente de Proyecto de Calidda.~~

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato: Numeración y viñetas

Con formato: Numeración y viñetas