**POLÍTICAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN NO. CIASISOP-003-CIT-WGCR-2023-B**

COMPAÑÍA DE SISTEMAS DEL BATALLÓN DE TIC’S

NO. WGCR-01-02-23

EJÉRCITO DE GUATEMALA

REPÚBLICA DE GUATEMALA

POLÍTICAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN

EJÉRCITO DE GUATEMALA

1. **POLÍTICAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE CORREO MILITAR**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: | CIT-CS-001 |
| Proceso Critico: | **Correo Militar** |
| Versión: | 0001 |
| Dueño del Proceso Critico | Pelotón de Sistemas Operativos |
| Fecha de la versión: | 01 de febrero de 2023 |
| Creado por: | Tte. de TT.MM. Brandol Ariel García Mejía  Comte. del Ptn. de Sistemas Operativos de la Cía. de Sistemas |
| Mantenimiento por: | Subteniente de Infantería MARVIN ISAÍAS CABRERA CORTEZ.  Comte. del Ptn. de Sistemas Operativos de la Cía. de Sistemas . |
| Aprobado por: | Cnel. de Inf. DEM Ronald Estuardo Morales Pérez  Comandante del Comando de Informática y Tecnología . |
| Auxiliar | Subteniente de Infantería LUIS CARLOS ALBERTO HERNANDEZ URIZAR |
| Nivel de confidencialidad: | Reservado: Comando de Informática y Tecnología |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Creado por** | **Descripción de la modificación** |
| 01/02/2023 | 0001 | Pelotón de Sistemas Operativos | Versión inicial del documento |
| 01/07/2025 | 0002 | Pelotón de Sistemas Operativos |  |

1. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN PARA EL PROCESO CRÍTICO DEL**

**CORREO MILITAR DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL.**

1. **El dueño del proceso crítico es:**

Comandante del Pelotón de Sistemas Operativos. Subteniente de Infantería MARVIN ISAÍAS CABRERA CORTEZ.

**B. Las áreas que dependen del Proceso son:**

* + - 1. Personal.
      2. Inteligencia.
      3. Operaciones.
      4. Logística.

**C. Los riesgos encontrados que pueden afectar este proceso son:**

1. Actualización de políticas.
2. corrupción en la base de datos.
3. Interrupción de señal de datos.
4. Actualización de certificados.

El Tiempo de recuperación Optimo del Proceso (RTO) que se ha establecido es 30 minutos.

**D. Los Recursos de Personal para la recuperación del Proceso son los siguientes:**

1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
2. Comandante de Pelotón de Sistemas Operativos
3. Comandante de Compañía de Sistemas.
4. Pelotón de soporte técnico.

Los Recursos económicos proyectados para la recuperación del proceso, cuando requieran la intervención del soporte del proveedor del Correo Militar tienen un costo aproximado de $150.00 la hora, los cuales no se encuentran presupuestados en la línea de soporte técnico.

El contacto en primer nivel es:

Comandante de Pelotón de Sistemas Operativos

Subteniente de Infantería MARVIN ISAÍAS CABRERA CORTEZ

Dirección: KM 14.5 Lote 194 Z. 25 Guatemala

Teléfono: 57178562

Correo Electrónico: micabrera@mindef.mil.gt

El contacto en segundo nivel es:

Teniente de Transmisiones Brandol Ariel García Mejía.

Dirección: Barrio la salida Z 0 Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa

Correo Electrónico: bagacia@mindef.mil.gt

El contacto en tercero nivel es:

Comandante de Compañía de Sistemas

Capitán 2do. de Inf. Wilder Gilberto Cum Ramírez.

Dirección: 19 Calle 1-52 Zona 3, Guatemala

Correo Electrónico: wgcum@mindef.mil.gt

En caso de ser requerido se Solicitará los servicios de GBM Guatemala

Contacto: David Say.

Números telefónicos: 99986698

Dirección: 18 Calle 24-69 Zona 10 Boulevard Los Próceres, Zona Pradera Torre 5, nivel 1

Correo electrónico: davidsay.gbm@gbm.gt

Persona que Autoriza Iniciar el proceso de recuperación:

Comandante del Comando de Informática y Tecnología

Coronel de Inf. Heber Booreth Moya Rodriguez

Dirección: 4ta. Calle 4-65 Z.1 Mixco, Guatemala.

Teléfono: 31285748

Correo Electrónico:  hbmoya@mindef.mil.gt

1. **DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DEL PROCESO**

**Identificar el origen de la falla**

1. Daño en el equipo físico
2. Corrupción en la base de datos
3. Interrupción de señal de datos
4. Actualización de Certificados

**Clasificar la falla:**

1. Solución interna por parte del equipo técnico del Ministerio de la Defensa Nacional.
2. Solución externa por parte del proveedor del Software y Hardware.
3. Autorizar el inicio del proceso de recuperación por el personal técnico del IT:
4. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
5. Ejecutar el proceso interno de recuperación.

1. En caso que el RTO exceda el 50% del tiempo establecido para el proceso, se procederá a trasladar el caso al soporte técnico del proveedor.
2. Pruebas de rutina del caso.
3. Seguimiento y monitoreo.
4. Documentación del caso.
5. Comunicación del caso:
6. Alto mando de Comando de Informática y Tecnología.
7. Usuarios Finales.
8. En los casos que aplique comunicar al proveedor.
9. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÒN DE DESASTRES DEL CORREO INSTITUACIONAL**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: | CIT-CS-002 |
| Proceso Critico: | **Correo Institucional** |
| Versión: | 0003 |
| Dueño del Proceso Critico | Pelotón de Sistemas Operativos |
| Fecha de la versión: | 01 de febrero de 2023 |
| Creado por: | Tte. de TT.MM. Brandol Ariel García Mejía  Comte. del Ptn. de Sistemas Operativos de la Cía. de Sistemas |
| Mantenimiento por: | Subteniente de Infantería MARVIN ISAÍAS CABRERA CORTEZ.  Comte. del Ptn. de Sistemas Operativos de la Cía. de Sistemas |
| Aprobado por: | Cnel. de Inf. DEM Ronald Estuardo Morales Pérez  Comandante del Comando de Informática y Tecnología |
| Auxiliar | Subteniente de Infantería LUIS CARLOS ALBERTO HERNANDEZ URIZAR |
| Creado por: | Tte. de TT.MM. Brandol Ariel García Mejía  Comte. del Ptn. de Sistemas Operativos de la Cía. de Sistemas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Creado por** | **Descripción de la modificación** |
| 01/02/2023 | 0001 | Pelotón de Sistemas Operativos | Versión inicial del documento |

1. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN PARA EL PROCESO CRÍTICO DEL CORREO INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL.**
2. **El dueño del proceso crítico es:**

Comandante del Pelotón de Sistemas Operativos. Subteniente de Infantería MARVIN ISAIAS CABRERA CORTEZ.

**B. Las áreas que dependen del Proceso son:**

1. Personal.
2. Inteligencia.
3. Operaciones.
4. Logística.

**C. Los riesgos encontrados que pueden afectar este proceso son:**

1. Actualización de políticas.
2. corrupción en la base de datos.
3. Interrupción de señal de datos.
4. Actualización de certificados.

El Tiempo de recuperación Optimo del Proceso (RTO) que se ha establecido es 30 minutos.

**D. Los Recursos de Personal para la recuperación del Proceso son los siguientes:**

1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
2. Comandante de Pelotón de Sistemas Operativos
3. Comandante de Compañía de Sistemas.
4. Pelotón de soporte técnico.

Los Recursos económicos proyectados para la recuperación del proceso, cuando requieran la intervención del soporte del proveedor del Correo Militar tienen un costo aproximado de $150.00 la hora, los cuales no se encuentran presupuestados en la línea de soporte técnico.

El contacto en primer nivel es:

Comandante de Pelotón de Sistemas Operativos

Subteniente de Infantería MARVIN ISAÍAS CABRERA CORTEZ

Dirección: KM 14.5 Lote 194 Z. 25 Guatemala

Teléfono: 57178562

Correo Electrónico: micabrera@mindef.mil.gt

El contacto en segundo nivel es:

Teniente de Transmisiones Brandol Ariel García Mejía.

Dirección: Barrio la salida Z 0 Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa

Correo Electrónico: bagacia@mindef.mil.gt

El contacto en tercero nivel es:

Comandante de Compañía de Sistemas

Capitán 2do. de Inf. Wilder Gilberto Cum Ramírez.

Dirección: 19 Calle 1-52 Zona 3, Guatemala

Correo Electrónico: wgcum@mindef.mil.gt

En caso de ser requerido se Solicitará los servicios de GBM Guatemala

Contacto: David Say.

Números telefónicos: 99986698

Dirección: 18 Calle 24-69 Zona 10 Boulevard Los Próceres, Zona Pradera Torre 5, nivel 1

Correo electrónico: davidsay.gbm@gbm.gt

Persona que Autoriza Iniciar el proceso de recuperación:

Comandante del Comando de Informática y Tecnología

Coronel de Inf. Heber Booreth Moya Rodriguez

Dirección: 4ta. Calle 4-65 Z.1 Mixco, Guatemala.

Teléfono: 31285748

Correo Electrónico: hbmoya@mindef.mil.gt

1. **DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DEL PROCESO**
2. **Identificar el origen de la falla**
3. Daño en el equipo físico
4. Corrupción en la base de datos
5. Interrupción de señal de datos
6. Actualización de Certificados

1. **Clasificar la falla:**
2. Solución interna por parte del equipo técnico del Ministerio de la Defensa Nacional.
3. Solución externa por parte del proveedor del Software y Hardware.
4. Autorizar el inicio del proceso de recuperación por el personal técnico del CIT:
   1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
   2. Ejecutar el proceso interno de recuperación.
5. En caso de que el RTO exceda el 50% del tiempo establecido para el proceso, se procederá a trasladar el caso al soporte técnico del proveedor.
6. Pruebas de rutina del caso.
7. Seguimiento y monitoreo.
8. Documentación del caso.
9. Comunicación del caso:

1. Alto mando de Comando de Informática y Tecnología.
2. Usuarios Finales.
3. En los casos que aplique comunicar al proveedor.
4. **POLÍTICAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE RESTAURACION DE LOS ENLACES DE MDN DATOS DEL MDN**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: | CIT-CS-003 |
| Proceso Critico: | **Restauración de los Enlaces de Datos del MDN** |
| Versión: | 0003 |
| Dueño del Proceso Critico | Pelotón de Redes |
| Fecha de la versión: | 01 de febrero de 2023 |
| Creado por: | Tte. de Int. Belén Del Rosario Gómez Paz  Comte. del Ptn. de Comunicaciones y Redes de la Cía. de Sistemas |
| Mantenimiento por: | Subtte. de Inf. LUIS CARLOS ALBERTO HERNANDEZ URIZAR  Comte. del Ptn. de Comunicaciones y Redes de la Cía. de Sistemas |
| Aprobado por: | Cnel. de Inf. DEM Ronald Estuardo Morales Perez  Comandante del Comando de Informática y Tecnología |
| Nivel de confidencialidad: | Reservado: Comando de Informática y Tecnología |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Creado por** | **Descripción de la modificación** |
| 01/02/2023 | 0001 | Pelotón de Redes | Versión inicial del documento |

1. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN PARA EL PROCESO CRÍTICO DE LOS ENLACES DE DATOS DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL.**

1. **El dueño del proceso crítico es:**

Comandante de Pelotón de redes

Subteniente de Infantería LUIS CARLOS ALBERTO HERNANDEZ URIZAR

1. **Las áreas que dependen del proceso son:**

1. Personal

2. Inteligencia

3. Operaciones

  4. Logística.

1. **Riesgos Encontrados que pueden afectar este proceso son:**
2. Daño parcial o total en el enlace.
3. Interrupción de los servicios por falta de energía eléctrica en los puntos remotos o en la central de datos.
4. Penetración de Software malicioso en la red.
5. Daño en los equipos físicos.
6. Acceso y manipulación a la red privada

El Tiempo de recuperación Optimo del Proceso (RTO) que se ha establecido es 30 minutos.

1. **Los Recursos de Personal para la recuperación del Proceso son**

**los siguientes:**

1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
2. Comandante de Pelotón de Comunicaciones y Redes
3. Comandante de Compañía de Sistemas
4. Pelotón de soporte técnico.

El contacto en primero nivel es:

 Comandante de Pelotón de Redes

 Subteniente de Infantería LUIS CARLOS ALBERTO HERNANDEZ URIZAR

 Dirección: 2ª. Calle C 2-52 Z5. Guatemala

 Teléfono: 56330261

 Correo Electrónico: lchernandez@mindef.mil.gt

El contacto en segundo nivel es:

 Comandante de Pelotón de Redes

 Subteniente de Infantería MARVIN ISAIAS CABRERA CORTEZ

 Dirección: Lote 194 Col. Hermano Pedro Zona 25

 Teléfono: 57178562

 Correo Electrónico: micabrera@mindef.mil.gt

El contacto en Tercero nivel es:

Comandante de Compañía de Sistemas

Capitán 2do. de Inf. Wilder Gilberto Cum Ramírez.

Dirección: 19 Calle 1-52 Zona 3, Guatemala

Correo Electrónico: [wgcum@mindef.mil.gt](mailto:wgcum@mindef.mil.gt)

En caso de ser requerido se Solicitará los servicios de los Proveedores de la infraestructura de los enlaces

Contacto: Soporte Técnico de TIGO

Números telefónicos: 24280000

Dirección: Km. 9.5 Carretera a el Salvador, Santa Catarina Pínula

Correo electrónico: [soportecorpgt@tigo.com.gt](mailto:soportecorpgt@tigo.com.gt)

Contacto: Soporte Técnico de INNOVA

Números telefónicos: 23049696

Dirección: 17 Av. 19-70 Zona 10, Edificio Torino Of. 1101

Correo electrónico: [soporte@innovatelco.net](mailto:soporte@innovatelco.net)

Persona que Autoriza Iniciar el proceso de recuperación:

Comandante del Comando de Informática y Tecnología

Coronel de Inf. Heber Booreth Moya Rodriguez

Dirección: 4ta. Calle 4-65 Z.1 Mixco, Guatemala.

Teléfono: 31285748

Correo Electrónico: [hbmoya@mindef.mil.gt](mailto:hbmoya@mindef.mil.gt)

1. **DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DEL PROCESO**

**A. Identificar el origen de la falla**

1. Daño parcial o total en el enlace.
2. Interrupción de los servicios por falta de energía eléctrica en los puntos remotos o en la central de datos.
3. Penetración de Software malicioso en la red.
4. Daño en los equipos físicos.
5. Acceso y manipulación a la red privada.

**B. Clasificar la falla:**

1. Solución interna por parte del equipo técnico del Ministerio de la Defensa Nacional.
2. Solución externa por parte del proveedor de la infraestructura de los enlaces.

**C. Autorizar el inicio del proceso de recuperación por el personal**

**técnico del CIT:**

1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
2. Ejecutar el proceso interno de recuperación.
3. En caso de que el RTO exceda el 50% del tiempo establecido para el proceso, se procederá a trasladar el caso al soporte técnico del proveedor.
4. Pruebas de rutina del caso.
5. Seguimiento y monitoreo.
6. Documentación del caso.
7. Comunicación del caso:
8. Alto mando de Comando de Informática y Tecnología.
9. Usuarios Finales.
10. En los casos que aplique comunicar al proveedor.
11. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÒN DE DESASTRES DE RESTAURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL MDN**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: | CIT-CS-004 |
| Proceso Critico: | **Restauración de la base de datos del MDN** |
| Versión: | 0004 |
| Dueño del Proceso Critico | Pelotón de Base de datos |
| Fecha de la versión: | 01 de febrero de 2023 |
| Creado por: | Tte. de TT.MM Hector Gianfranco Reyes Morales  Comte. del Ptn. de Base de Datos |
| Mantenimiento por: | Tte. de TT.MM CHRISTIAN ROBERTO MUÑOZ VELASQUEZ |
| Aprobado por: | Cnel. de Inf. DEM Ronald Estuardo Morales Perez  Comandante del Comando de Informática y Tecnología |
| Nivel de confidencialidad: | Reservado: Comando de Informática y Tecnología |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Creado por** | **Descripción de la modificación** |
| 01/10/2019 | 0001 | Pelotón de Base de Datos | Versión inicial del documento |

1. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN PARA EL PROCESO CRÍTICO DE LA BASE DE DATOS DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL.**
2. **El dueño del proceso crítico es:**

Comandante del Pelotón de Base de Datos,

Teniente de Transmisiones CHRISITAN ROBERTO MUÑOZ VELASQUEZ

1. **Las áreas que dependen del Proceso son:**
2. Personal
3. Inteligencia
4. Operaciones
5. Logística.
6. **Riesgos Encontrados que pueden afectar este proceso son:**

1. Daño del Equipo físico.
2. Corrupción de la base de datos.
3. Difusión de Software dañino
4. Fluctuaciones eléctricas
5. Errores de usuario/Administrador de la base de datos
6. El Tiempo de recuperación Optimo del Proceso (RTO) que se ha establecido es 30 minutos.

1. **Los Recursos de Personal para la recuperación del  Proceso**

**son los siguientes:**

1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
2. Comandante de Pelotón de Base de datos.
3. Comandante de Compañía de Sistemas
4. Pelotón de soporte técnico.

El contacto en primer nivel es:

Comandante de Pelotón de Base de Datos.

Teniente de Transmisiones CHRISITAN ROBERTO MUÑOZ VELASQUEZ

Dirección: 9na. Calle 25-06 Zona 3, Quetzaltenango.

Teléfono: 44676175

Correo Electrónico: crmunoz@mindef.mil.gt

El contacto en segundo nivel es:

Comandante de Compañía de Sistemas

Capitán 2do. de Inf. WILDER GILBERTO CUM RAMÍREZ

Dirección: 19 Calle 1-52, Zona 3

Teléfono: 42112150

Correo Electrónico: [wgcum@mindef.mil.gt](mailto:wgcum@mindef.mil.gt)

En caso de ser requerido se Solicitará los servicios de los Proveedores de mantenimiento de Base de Datos

Contacto: GBM

Números telefónicos: 24242222

Dirección: 18 Calle 24-69 Zona 10 Guatemala

Correo electrónico:

Persona que Autoriza Iniciar el proceso de recuperación:

Comandante del Comando de Informática y Tecnología

Coronel de Inf. Heber Booreth Moya Rodriguez

Dirección: 4ta. Calle 4-65 Z.1 Mixco, Guatemala.

Teléfono: 31285748

Correo Electrónico: [hbmoya@mindef.mil.gt](mailto:hbmoya@mindef.mil.gt)

1. **DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DEL PROCESO**
2. **Identificar el origen de la falla**
   1. Daño del Equipo físico.
   2. Corrupción de la base de datos.
   3. Difusión de Software dañino
   4. Fluctuaciones eléctricas
   5. Errores de usuario/Administrador de la base de datos

1. **Clasificar la falla:**
2. Solución interna por parte del equipo técnico del Ministerio de la Defensa Nacional.
3. Solución externa por parte del proveedor del gestor de la base de datos.

1. **Autorizar el inicio del proceso de recuperación por el personal técnico del CIT:**
2. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
3. Ejecutar el proceso interno de recuperación.
4. En caso de que el RTO exceda el 50% del tiempo establecido para el proceso, se procederá a trasladar el caso al soporte técnico del proveedor.
5. Pruebas de rutina del caso.
6. Seguimiento y monitoreo.
7. Documentación del caso.
8. Comunicación del caso:
9. Alto mando de Comando de Informática y Tecnología.
10. Usuarios Finales.
11. En los casos que aplique comunicar al proveedor.
12. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÔN DE DESASTRES DEL AUTOCOM**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: | CIT-CS-001 |
| Proceso Critico: | **AUTOCOM** |
| Versión: | 0001 |
| Dueño del Proceso Critico | Pelotón de Sistemas Operativos |
| Fecha de la versión: | 01 de febrero de 2023 |
| Creado por: | Tte. de TT.MM. Brandol Ariel García Mejía  Comte. del Ptn. de Sistemas Operativos de la Cía. de Sistemas |
| Mantenimiento por: | Subteniente de Infantería MARVIN ISAIAS CABRERA CORTEZ |
| Aprobado por: | Cnel. de Inf. DEM Ronald Estuardo Morales Perez  Comandante del Comando de Informática y Tecnología |
| Nivel de confidencialidad: | Reservado: Comando de Informática y Tecnología |
| Auxiliar | Subteniente de Infantería LUIS CARLOS ALBERTO HERNANDEZ URIZAR |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Creado por** | **Descripción de la modificación** |
| 01/02/2023 | 0001 | Pelotón de Sistemas Operativos | Versión inicial del documento |

1. **ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN PARA EL PROCESO CRÍTICO DEL**

**AUTOCOM  DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL.**

* + 1. **El dueño del proceso crítico es:**

Comandante del Pelotón de Sistemas Operativos. Subteniente de Infantería MARVIN ISAIAS CABRERA CORTEZ.

**B. Las áreas que dependen del Proceso son:**

1. Personal.
2. Inteligencia.
3. Operaciones.
4. Logística.

**C. Los riesgos encontrados que pueden afectar este proceso son:**

1. Actualización de políticas.
2. corrupción en la base de datos.
3. Interrupción de señal de datos.
4. Actualización de certificados.

El Tiempo de recuperación Optimo del Proceso (RTO) que se ha establecido es 30 minutos.

**D. Los Recursos de Personal para la recuperación del Proceso son los siguientes:**

1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
2. Comandante de Pelotón de Sistemas Operativos
3. Comandante de Compañía de Sistemas.
4. Pelotón de soporte técnico.

Los Recursos económicos proyectados para la recuperación del proceso, cuando requieran la intervención del soporte del proveedor del Correo Militar tienen un costo aproximado de $150.00 la hora, los cuales no se encuentran presupuestados en la línea de soporte técnico.

El contacto en primer nivel es:

Comandante de Pelotón de Sistemas Operativos

Subteniente de Infantería MARVIN ISAÍAS CABRERA CORTEZ

Dirección: KM 14.5 Lote 194 Z. 25 Guatemala

Teléfono: 57178562

Correo Electrónico: [micabrera@mindef.mil.gt](mailto:micabrera@mindef.mil.gt)

El contacto en segundo nivel es:

Teniente de Transmisiones Brandol Ariel García Mejía.

Dirección: Barrio la salida Z 0 Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa

Correo Electrónico: bagacia@mindef.mil.gt

El contacto en tercero nivel es:

Comandante de Compañía de Sistemas

Capitán 2do. de Inf. Wilder Gilberto Cum Ramírez.

Dirección: 19 Calle 1-52 Zona 3, Guatemala

Correo Electrónico: [wgcum@mindef.mil.gt](mailto:wgcum@mindef.mil.gt)

En caso de ser requerido se Solicitará los servicios de GBM Guatemala

Contacto: David Say.

Números telefónicos: 99986698

Dirección: 18 Calle 24-69 Zona 10 Boulevard Los Próceres, Zona Pradera Torre 5, nivel 1

Correo electrónico: [davidsay.gbm@](mailto:davidsay.gbm@)gbm.gt

Persona que Autoriza Iniciar el proceso de recuperación:

Comandante del Comando de Informática y Tecnología

Coronel de Inf. Julio Cesar Morales Asencio

Dirección: 23 Calle A 26-25 Puerta de Hierro Zona 16

Teléfono: 30786879

Correo Electrónico:  jcmorales@mindef.mil.gt

1. **DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DEL PROCESO:**
   * 1. **Identificar el origen de la falla**
2. Daño en el equipo físico
3. Corrupción en la base de datos
4. Interrupción de señal de datos
5. Actualización de Certificados
   * 1. **Clasificar la falla:**
6. Solución interna por parte del equipo técnico del Ministerio de la Defensa Nacional.
7. Solución externa por parte del proveedor del Software y Hardware.

Autorizar el inicio del proceso de recuperación por el personal técnico del IT:

* 1. Comandante del Comando de Informática y Tecnología.
  2. Ejecutar el proceso interno de recuperación.

1. En caso de que el RTO exceda el 50% del tiempo establecido para el proceso, se procederá a trasladar el caso al soporte técnico del proveedor.
2. Pruebas de rutina del caso.
3. Seguimiento y monitoreo.
4. Documentación del caso.
5. Comunicación del caso:
   1. Alto mando de Comando de Informática y Tecnología.
   2. Usuarios Finales.
   3. En los casos que aplique comunicar al proveedor.

Ciudad de Guatemala, 01 de febrero del 2023.

Capitán Segundo de Infantería

Comandante de la compañía de sistemas del Btn. de TIC’S.

**WILDER GILBERTO CUM RAMÍREZ**