|  |  |
| --- | --- |
| rocedimiento: Manejo y Control de Registros Magnéticos (Backups) | |
| **Código:** 126PA03-PR05 | **Versión:** 6 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Descripción de la modificación** | **Acto administrativo** |
| 0 | Adopción | [Resolución 4287 Diciembre 29 de 2007](http://190.27.245.106/isolucionsda/BancoConocimiento/R/Resolucion4287Diciembre29de2007/Resolucion4287Diciembre29de2007.asp) |
| 1 | Se incluyeron definiciones, descripción de la normatividad, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros, diagrama de flujo, portada de control de cambios, anexos y se replantearon las actividades. | [Resolucion 3153 de 2008](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/R/Resolucion3153de2008/Resolucion3153de2008.asp) |
| 2 | Ajuste de las responsabilidades del procedimiento, de acuerdo a lo establecido en la nueva estructura de la entidad. | [Resolución 5575 de 24 septiembre de 2009](http://190.27.245.106/isolucionsda/BancoConocimiento/R/Resolucion5575de24septiembrede2009/Resolucion5575de24septiembrede2009.asp) |
| 3 | Se ajustó el flujo de actividades del procedimiento y se incluyó un formato de relación de copias de respaldo. | [Resolución 8363 de 2009](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/R/Resolucion8363de2009/Resolucion8363de2009.asp) |
| 4 | Se ajustaron las políticas de operación y la descripción del procedimiento; se establecieron controles para aumentar la efectividad del procedimiento frente a la implementación de backups en la SDA, para salvaguardar la información. | [Resolucion 5867 Octubre 11 de 2011](http://190.27.245.106/isolucionsda/BancoConocimiento/R/Resolucion5867Octubre11de2011/Resolucion5867Octubre11de2011.asp) |
| 5 | Se ajustó el objetivo, el alcance, los insumos y los productos, se actualizó normatividad, se incluyeron definiciones, lineamientos o políticas de operación, se acotaron responsabilidad y autoridad, y se ajustó la descripción del procedimiento. | [Resolución 1828 del 4 de octubre de 2013](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/R/Resolucion1828del4deoctubrede2013/Resolucion1828del4deoctubrede2013.asp) |
| 6 | Se ajustó el objetivo, el alcance, los insumos, las responsabilidades y autoridades, los lineamientos y la modificación e inclusión de actividades de restauración de las copias de seguridad de los backups que se generan a través de las herramientas de backups. | [Resolución 409 del 16 de febrero de 2017](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/R/Resolucion409del16defebrerode2017/Resolucion409del16defebrerode2017.asp) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** |
| |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Sandra Mora escalante | | **Cargo:** | Profesional Universitario | | **Fecha:** | 29/Jan/2017 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Shirley Andrea Zamora Mora | | **Cargo:** | Director de Planeación y Sistemas de Información Ambiental | | **Fecha:** | 01/Feb/2017 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Carlos Arturo Puerta Cardenas | | **Cargo:** | Subsecretario General y de Control Disciplinario | | **Fecha:** | 16/Feb/2017 | |

|  |  |
| --- | --- |
| Responsables de la elaboración del documento | |
| Luz Dary Achury | Profesional Universitario |
| Gabriel Rodríguez Rodríguez | Profesional Especializado de carrera administrativa |
| Carlos Mauricio Montenegro Hernández | Profesional Universitario |
| Juan Carlos Tribín | Profesional Universitario |
| Sandra Viviana Duarte Restrepo | Profesional Universitario |
| Sandra Mora Escalante | Profesional Universitario |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **1. OBJETIVO:**  Describir las actividades para ejecutar, manejar y verificar las copias de respaldo a los datos relevantes de la Secretaría Distrital de Ambiente, tanto de la base de datos como de las máquinas virtuales de los servidores contenidos en ellos. | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **2. ALCANCE:**  Este procedimiento inicia con la verificación de las tareas creadas en la Herramienta de Symantec, continua con la realización el respaldo de los datos, posteriormente la realización de clonación a la máquina virtual, se programa la restauración del backup (cuando se requiera) y finaliza con el archivo de los registros magnéticos resultantes de la ejecución del procedimiento. | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **3. INSUMOS:**   * Los datos a respaldar de la Secretaria Distrital de Ambiente. (IS) * Reporte de Backup generados por la herramienta Symantec Backup Exec * Cronogramas para el desarrollo de backups. (IS) * Solicitud de creación o restauración de backups a través de la mesa de servicios. (IS) * Normativa, Guías Técnicas y Lineamientos del Ministerio de TIC y Alta Consejería Distrital de TI. (IS) | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:**   * Cintas de almacenamiento magnéticas. * Registros magnéticos | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **5. NORMATIVIDAD:** | |
| |  |  | | --- | --- | | **Norma (número y fecha)** | **Descripción** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Decreto 680 de 2001](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/BancoConocimiento/D/Decreto680deagosto31de2001/Decreto680deagosto31de2001.asp?IdArticulo=546) | | Se crea la comisión Distrital de Sistemas | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Decreto 77 de 2012](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/bancoconocimiento/D/Decreto77del29deFebrerode2012/Decreto77del29deFebrerode2012.asp?IdArticulo=6452) | | Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., creando la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Resolución 305 de 2008](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/bancoconocimiento/R/Resolucion305deoctubre20de2008_/Resolucion305deoctubre20de2008_.asp?IdArticulo=550) | | Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Acuerdo 57 de 2002](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/bancoconocimiento/A/Acuerdo57del17deAbrilde2002/Acuerdo57del17deAbrilde2002.asp?IdArticulo=6183) | | Por el cual se dictan disposiciones generales para la implementación del Sistema Distrital de Información, se organiza la Comisión Distrital de Sistemas y se dictan otras disposiciones. | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Directiva 002 de 2002](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/BancoConocimiento/D/Directiva002demarzo8de2002/Directiva002demarzo8de2002.asp?IdArticulo=547) | | Para la formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Directiva 11 de 2011](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/bancoconocimiento/D/Directiva11del27deDiciembrede2011/Directiva11del27deDiciembrede2011.asp?IdArticulo=6471) | | Adopción de las mejores prácticas de la administración de servicios de TI, basadas en ITIL e implementación de herramientas que los soporten, optimicen y automaticen. | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [Circular 66 de 2002](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/bancoconocimiento/C/Circular66del2deMayode2002/Circular66del2deMayode2002.asp?IdArticulo=6230) | | Para la formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | [NTC-ISO-IEC 27001 de 2013](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/bancoconocimiento/N/NORMAISO27001/NORMAISO27001.asp?IdArticulo=6119) | | Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **6. DEFINICIONES:** | |
| |  | | --- | | [BACKUPS](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | | [CINTAS MAGNÉTICAS](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | | [CINTOTEKA (LIBRERÍA ROBÓTICA)](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | | [DGC](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | | [DIRECTORIO](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | | [DPSIA](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | | [MÁQUINAS VIRTUALES](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | | [SUBDIRECTORIO](http://190.27.245.106/isolucionsda/bancoconocimiento/M/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6/ManejoyControldeRegistrosMagneticos%28Backups%29_v6.asp?IdArticulo=10670) | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:** | |
|  |
| |  |  | | --- | --- | |  | Profesional Técnico de Apoyo, Técnico   * Creación de nuevas tareas para realizar el respaldo de la información de los servidores. * Verificación diaria de las tareas ejecutadas por la herramienta de Backup se realicen completas y sin errores. * Seguimiento y verificación quincenal para garantizar se cuente con el espacio suficiente en las cintas para el almacenamiento de la información. | |  | Todos los servidores públicos  **(Nivel directivo, profesional, técnicos, asistencial y contratistas)**   * Tiene como responsabilidad ingresar y actualizar la información en los sistemas de información con que cuente en su momento la SDA, para permitir la identificación y trazabilidad de las diferentes operaciones. | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**   * Para las políticas de seguridad de la información se tiene en cuenta la periodicidad de la ejecución de los Backup según corresponda, se pueden realizar diario, semanal, mensual, etc. * Para las máquinas virtuales se realiza una clonación de cada máquina con el objeto de mantener una copia idéntica a la de producción en caso de llegar a requerirse, esta se realiza cada 8 días (semanal), almacenándose la última copia. * Los Backup son almacenados en las cintas magnéticas, las cuales se disponen en la Cintoteka cuyo alojamiento es en el Datacenter de la ETB y SDA. El administrador de la herramienta de backups, una vez las cintas que han cumplido con su capacidad las resguarda en la caja fuerte de la entidad y realiza el remplazo en la Cintoteka. * Se realiza verificación quincenal en la herramienta de backups del espacio disponible en las cintas que se encuentran en la Cintoteka, con el fin de mantener siempre cintas libres para el almacenamiento de los datos a respaldar en los Backup. Cuando se llegue a un tope máximo de 5 cintas libres, se realizará el respectivo reemplazo de cintas magnéticas. * Para restaurar los datos de alguno de los Backup se debe hacer la solicitud por ticket a la mesa de servicio, indicando la fecha del Backup y el nombre del servidor, con lo cual se programará la tarea y los datos serán restaurados en su ubicación original. * El responsable de la herramienta de backup deberá validar que la solicitud de generación y restauración de backups es realizada únicamente por el administrador del servidor o aplicativo. En los demás casos, se deberá denegar la solicitud, informando a través de las notas de cierre del aplicativo Mesa de servicios. | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **9. ANEXOS:** | |
| |  | | --- | | **Anexo 1:** [126PA03-PR05-M-1 Flujograma del procedimiento](http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetArticulo.asp?Pagina=/IsolucionSDA/bancoconocimiento/F/Flujogramadelprocedimiento126PA03-PR05_v6/Flujogramadelprocedimiento126PA03-PR05_v6.asp?IdArticulo=10671) | |
|  |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | http://190.27.245.106/isolucionsda/g/vacio1x1.gif | **10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:** | |
|  |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | No. | Descripción de la actividad | Área Responsable | Cargo responsable | Registros | Punto de Control | |  | ¿La solicitud es para la generación de un backup?    Si: Continúa con la actividad N° 1. No: Continúa con la actividad N° 10. |  |  |  |  | | 1 | Solicitar Backup a través de la Mesa de Servicio.    El profesional universitario administrador del servidor o aplicativo genera la solicitud con la siguiente información: 1. Dirección IP y nombre del servidor. 2. Ruta en la que se encuentra los datos a respaldar. 3. Periodicidad de acuerdo a su contenido, ya sea diario, semanal, mensual, semestral, etc. 4. Tiempo de almacenamiento del respaldo. 5. Hora de ejecución de la tarea | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Ticket Mesa de Servicio.  Verificación en la herramienta de Mesa de Servicio. | | 2 | Verificar si el servidor tiene agente instalado    Verifique si en el servidor a realizar el Backup tiene instalado el agente. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Verificación en la herramienta de Symantec Backup Exec | |  | ¿El servidor tiene instalado el agente de Backup?    Si: Continúa con la actividad N° 3. No: Continúa con la actividad N° 14. |  |  |  |  | | 3 | Verificar si la tarea esta creada en la Herramienta de Symantec.    Verifique si la tarea a realizar se encuentra ya programada en la Herramienta de Symantec. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Verificación de la tarea creada en la Herramienta Symantec Backup Exec. | |  | ¿Se encuentra creada la tarea programada en la Herramienta Symantec Backup Exec?    No: Continúa con la actividad N° 4. Si: Continúa con la actividad N° 5. |  |  |  |  | | 4 | Crear la tarea en la Herramienta de Symantec.    Debe crear una tarea programada, de acuerdo con la solicitud y los datos suministrados en el Ticket por el administrador del servidor. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Ticket en mesa de servicio, con la solicitud y criterios para la creación de la tarea. | | 5 | Realizar el respaldo de los datos.    Realice el respaldo de la información ejecutando la tarea en la herramienta de Backup, de acuerdo a los lineamientos propios de la herramienta en el módulo de Ayuda y Documentación | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Verificación de la ejecución de la tarea en la Herramienta Symantec Backup Exec. | | 6 | Verificar que se haya generado el Backup correctamente.    Verifique en la herramienta de Symantec que no se haya generado alertas de error en la ejecución del Backup. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Alertas generadas por la Herramienta Symantec Backup Exec. | |  | ¿Se encontró error en la ejecución del Backup?    Si: Verifique las causas, y continúa con la actividad N° 7. No: Continúa con la actividad N° 8. |  |  |  |  | | 7 | Solucionar error.    Realice un análisis de las causas del error para gestionar su solución. En caso de no encontrar la solución en el momento se realizará un respaldo temporal de los datos con el responsable del servidor. Una vez solucionada la falla, se ejecuta nuevamente la tarea en la herramienta para el respaldo, desde la actividad N° 5. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  |  | | 8 | Guardar y Almacenar el Backups.    El backup generado se almacenará en la Librería de manera automática por la herramienta Symantec Backup Exec. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Verifique las cintas de la Librería. | | 9 | Verificar periódicamente la disponibilidad de espacio en las cintas.    Verifique periódicamente que se tenga espacio disponible en las cintas para el almacenamiento de los datos a respaldar en los Backup. Una vez realizado, continúa con la actividad N° 14 | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Verificación de espacio disponible en las cintas. | | 10 | Solicitar restauración de la información.    El profesional universitario administrador del servidor o aplicativo debe generar la solicitud a través de la mesa de servicios, con la siguiente información:  1. Dirección IP y nombre del servicio. 2. Ruta en donde se va a restaurar el Backup. 3. En caso de tener la fecha del respaldo a solicitar o si no se envía se entenderá como la última disponible | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Registro en la Herramienta de Mesa de Servicio. | | 11 | Validar la solicitud de restauración.    El administrador de la herramienta de backup realiza la validación de la solicitud. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Verificar que este la información completa en la solicitud, que haya sido realizada por un usuario administrador válido y que se encuentre instalado un agente de la herramienta de backup en la ruta donde se quiere realizar la restauración | |  | ¿La solicitud fue realizada por un usuario administrador autorizado?    Si: Continúa con el siguiente condicional. No: Continúa con la actividad N° 14. |  |  |  |  | |  | ¿En la ruta solicitada se encuentra instalado el agente?    Si: Continúa con la actividad N° 12. No: Continúa en la actividad N° 14. |  |  |  |  | | 12 | Configurar la tarea para el respaldo del Backup solicitado.    Configure la tarea de restauración desde la herramienta en la ubicación de donde fueron respaldados los datos. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Creación de la tarea en la Herramienta Symantec Backup Exec. | | 13 | Ejecutar la restauración de copia de respaldo    Ejecute la tarea de restauración desde la herramienta hacia el servidor donde está el agente instalado. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  |  | |  | ¿Se restauró el backup sin problemas?    Si: Continúa con la actividad N° 14. No: Se revisa el error, y se verifican sus causas. Una vez solucionado el error, se ejecuta nuevamente la tarea en la herramienta para la restauración continúe con la actividad N° 13. |  |  |  |  | | 14 | Informar al usuario el resultado de la solicitud.    Se documenta en la herramienta de Mesa de Servicio el resultado de la ejecución de la tarea para informar al usuario. Se procede a dar cierre al Ticket, de acuerdo al procedimiento de Procedimiento Gestión de requerimientos y soluciones tecnológicos. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Registro en la Herramienta de Mesa de Servicio. | | 15 | Ejecutar reportes periódicos.    Ejecute los reportes periódicos según el contenido de los datos, generados por la herramienta Symantec y se almacenan en forma digital. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  | Reporte de ejecución de tareas en la Herramienta Symantec Backup Exec. | | 16 | Archivar    Archive y almacene todos los registros digitales resultantes de la ejecución del procedimiento. | Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa | Profesional Universitario, Técnico Operativo |  |  | |