 BIENESTAR FAMILIAR	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE COPIAS	IT4.P2.GTI	06/03/2018
		Versión 2	Página 1 de 5

1. OBJETIVO: Definir las acciones pertinentes a gestionar las solicitudes de restauración de copias para garantizar la disponibilidad de la información según el Punto y Tiempo Objetivo de recuperación definido, en el evento que se requiera por pérdida accidental o desastre.

2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD.

Código	Nombre del procedimiento
P2.GTI	Procedimiento gestión de solicitudes de tecnología

3. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Gestionar la solicitud

4. DESARROLLO:

4.1. VALIDACIONES PREVIAS A LA RESTAURACIÓN:

Las solicitudes de restauración únicamente serán atendidas cuando provengan de Líderes Técnicos o el Subdirector de Sistemas Integrados de Información, para el caso de aplicativos o bases de datos, o de los jefes de área para el caso de información de usuario final. También se atenderán solicitudes que provengan de entes de control o autoridades con competencia para solicitar la información respaldada.

Toda restauración que se realice sobre ambientes de producción, deberá estar soportado mediante su aprobación ante el Comité de Control de Cambios.


En el caso que se realicen copias intermedias de la información a restaurar, deberá ser depurada por el Especialista de copias de seguridad (Backups), una vez se confirme por parte del solicitante que la información ha sido exitosamente restaurada

Toda la información restaurada por ICBF, será ubicada en equipos de la entidad y que cuenten con las características de seguridad definidas. En casos de información solicitada por entes de control o terceros de los cuales se autorice el suministro de la copia de información, esta será entregada en discos compactos o Discos Duros Externos

Para garantizar el principio de confidencialidad, toda la información restaurada será entregada únicamente al solicitante (Líder técnico, Jefe de área o autoridad competente según corresponda). En ningún caso se entregarán copias adicionales a personas no autorizadas para tal fin.

Bajo la orientación del área de respaldos, cada líder funcional definirá la política de copia de seguridad (backup) más apropiada teniendo en cuenta la criticidad de la información, es necesario analizar el impacto de la pérdida de información de la institución, para realizar esta clasificación, puede referirse al documento Guía para desarrollo de inventario y clasificación de activos. Publicado en la Intranet en el proceso de Gestión de Tecnología e Información.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE COPIAS	IT4.P2.GTI	06/03/2018
		Versión 2	Página 2 de 5

La duración típica del ciclo de restauración de copias en el caso de aplicaciones y bases de datos que se encuentren en el Datacenter, serán establecidas en la documentación que define el RPO y RTO de cada aplicación o base de datos. En el caso de solicitud de restauración a información de usuario final el período de este será hasta de 3 días hábiles.

4.2. ACCIONES DE LA ACTIVIDAD:

Cuando el Líder Técnico de Sistema de Información, Subdirector de Sistemas Integrados de Información (para el caso de aplicativos o bases de datos) o Jefe de área (si corresponde a respaldo de información de usuario final), realizan solicitud de restauración (restore) en el F5.P2.GTI Formato de solicitud de restauración (restore), al ser recepcionado en la mesa de servicio, se procede según los siguientes responsables de gestionar la solicitud:


ACCIONES DEL ANALISTA DEL OPERADOR DE MESA DE SERVICIO

- a. Verificar que el F5.P2.GTI Formato de solicitud de restauración se encuentra correctamente diligenciado y por el rol o cargo autorizado, en caso contrario lo devuelve al solicitante.
- b. Si la información corresponde a usuario final se escala el caso a soporte en sitio.
- c. Si la información no corresponde a usuario final, se escala al administrador de Respaldo Y Recuperación (backup) del operador TI.

ACCIONES DEL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN (BACKUP) DEL OPERADOR TI

- a. Informar por correo electrónico al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio de Respaldo y Recuperación (Backup), sobre la solicitud para la realización de la restauración.
- b. Identificar y solicitar por correo electrónico los medios correspondientes al proveedor de custodia externa, indicando el tiempo para proveerlo de acuerdo al tiempo definido para la entrega de medios de forma urgente y ordinaria.
- c. Recibir por remesa los medios solicitados al proveedor de custodia externa
- d. Realizar el cargue del medio donde se encuentre la información.
- e. Realizar la configuración para restauración en la Herramienta de la Solución de respaldo y recuperación (Backups).
- f. En caso de que en el formato F5.P2.GTI Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad, se indique que la información no debe ser restaurada en uno de los equipos ubicados en el Datacenter, deberá pedir al solicitante que Indique por correo electrónico, la ruta o el medio a usar para la restauración de la copia.
- g. Ubicar en el medio indicado, la información a restaurar en el destino final, que puede ser un Medio Extraíble o Servidor de archivos.
- h. Realizar el proceso de restauración de la información en el datacenter, de acuerdo a lo solicitado en el F5.P2.GTI Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE COPIAS	IT4.P2.GTI	06/03/2018
		Versión 2	Página 3 de 5

- i. Si la información solicitada NO pudo ser restaurada del medio solicitado lo registra en la Herramienta de Solución de Respaldo y Recuperación (Backup), y remite el medio magnético a procesos de limpieza o recuperación avanzada del medio para intentar obtener la información (Remesa de envío de la cinta para procesos de limpieza y recuperación).
- j. Si persiste la dificultad con el medio para recuperar la información, se deja registro en la Herramienta de Solución de Respaldo y Recuperación (Backup) validando con el usuario solicitante la fecha disponible más cercana a la solicitud de restauración según el acuerdo de política de copias de seguridad (backup) y vuelve a aplicar lo establecido desde el literal a.
- k. Si la información pudo ser restaurada, para evidenciar la integridad de la información respaldada, genera pruebas aleatorias de restauración de la información respaldada, de acuerdo a un cronograma para realización de la misma.
- l. Verifica con el solicitante que la información restaurada es la correcta y en la ubicación adecuada, vía correo electrónico.
- m. Si es un medio de custodia externa, proceder a enviarlo a custodia externa.
- n. Cierra el requerimiento en la Herramienta de Gestión de Servicios.

ACCIONES DEL INGENIERO DE SOPORTE EN SITIO O INGENIERO REGIONAL

- a. Revisar en la Herramienta de Gestión de Servicios, el escalamiento realizado por el analista del operador de mesa de servicio.
- b. Realizar el proceso de restauración de la información en equipos de usuario final, de acuerdo a lo solicitado en el F5.P2.GTI Formato de solicitud de restauración de copias de seguridad.
- c. Cierra el requerimiento en la Herramienta de Gestión de Servicios.

DEFINICIONES:

Restauración (Restore): Es el proceso para recuperar archivos que han sido perdidos o eliminados de algún medio de almacenamiento o que han sufrido alguna modificación negativa.


Medios Magnéticos: Son los elementos físicos que se usan para realizar copias de respaldo. Se pueden clasificar como cintas, CD, DVD, discos duros externos.

Custodia Externa: Empresa especializada en almacenar copias de información en lugar diferente al sitio de producción.

Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO, Recovery Time Objective): Tiempo definido dentro del nivel de servicio en el que un proceso de negocio debe ser recuperado después de un desastre o pérdida para así evitar consecuencias debido a la ruptura de continuidad de servicio. Para reducir el RTO, se requiere que la Infraestructura (Tecnológica, Logística, Física) esté disponible en el menor tiempo posible pasado el evento de interrupción

Punto Objetivo de Recuperación (RPO, Recovery Point Objective): Define la pérdida de datos máxima tolerable que se acepta ante una situación de desastre. Básicamente, RPO significa lo que la organización está

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE COPIAS	IT4.P2.GTI	06/03/2018
		Versión 2	Página 4 de 5

dispuesta a perder en cantidad de datos. Para reducir un RPO es necesario aumentar el sincronismo de réplica de datos.

Mesa de Servicio: Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.

Herramienta de Gestión de Servicios: Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc, todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:

- Altiris de Symantec
- IBM Service Management de IBM
- CA Service Desk Manager de CA Technologies
- Service Manager de Hewlett Packard
- Aranda's Service Desk de Aranda Software

Herramienta de la solución de Respaldo y Recuperación (Backup): Aplicación para el desarrollo y administración de las tareas de respaldo y recuperación. En ella se encuentra el listado de servidores asociados a esta, las tareas de copias de seguridad (backup) programadas y la ubicación de los medios.

Líder Técnico de Sistema de Información: Es el rol dado a la persona encargada de la administración y sostenimiento del sistema de información del ICBF.


Ingeniero de Soporte en Sitio: Es el rol dado al profesional encargado de dar soporte técnico en las diferentes sedes donde el ICBF tiene presencia a nivel Nacional. Hace parte del grupo de soporte del Operador de TI.

Ingeniero Regional: Profesional encargado de dar soporte tanto técnico como funcional a los usuarios sobre el uso de las herramientas tecnológicas y los Sistemas de información del ICBF en las regionales donde la entidad tiene presencia.

Incidentes: Son los eventos que atentan contra la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información y los recursos tecnológicos del ICBF.

Librería de medios (Autochanger): Dispositivo que permite el almacenamiento de medios para la ejecución de copias de seguridad a través de drives de lectura/escritura, la gran ventaja de una librería de medios es el cargue automático de los medios por medio de un brazo robótico.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE COPIAS	IT4.P2.GTI	06/03/2018
		Versión 2	Página 5 de 5

Datacenter: Es el centro de datos donde se encuentran ubicados todos los componentes tecnológicos, la información y aplicaciones para la entrega de servicios a los usuarios.

Retención de la información: Es el tiempo que la información va a ser guardada, por ejemplo: 1 mes, 1 Año, 10 años. Este tiempo ha de ser tenido en cuenta para la solicitud de restauración de copia de seguridad (restore) de acuerdo a la política de copias de seguridad (backup) establecida previamente.

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
9/11/2016	IT4.P2.GTI V1	Elaboración del Instructivo.
16/11/2016	IT4.P2.GTI V1	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.