

EL TIEMPO <small>CASA EDITORIAL</small>	SISTEMA NORMATIVO			
	DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO			
Nombre Procedimiento:	Procedimiento de Copias de Respaldo de Información			
Elaborado por:	Gerencia de Infraestructura			
Aprobado por:	Gerencia de Tecnología Digital			
Ambito aplicación:	CEET y Todas sus sociedades			
Destinatarios:	Responsables de las copias de Respaldo de Información de CEET			
Clasificación Doc.:	Uso interno <input checked="" type="checkbox"/> Confidencial <input type="checkbox"/>			
Rango: b	Fechas:	Emisión: 05/07/2019	Actualización: 05/07/2019	Codificación: PR365-01

PROCEDIMIENTO DE COPIAS DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

1. Objetivo

Asegurar los datos contenidos en los sistemas de información a través de la generación de copias de respaldo de archivos, programas, sistemas operativos y bases de datos, garantizando su restauración ante posibles pérdidas o daños en la infraestructura.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a los servidores del ambiente productivo de la compañía, usuarios con equipo portátil y a usuarios que manejen información sensible de la compañía.

3. Referencias

PO041 Política marco de seguridad de la información

4. Definiciones

- **Respaldo:** Una copia de seguridad, también llamada Backup (su nombre en inglés), es una copia íntegra y confiable de los datos originales, que se almacena fuera del dispositivo en donde éstos se alojan, con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
- **Información importante y/o crítica:** Son todos los archivos generados por los aplicativos que tiene la compañía, o aquellos archivos que guarda o genera el usuario final y que son fuente de información primordial para la empresa.
- **Base de datos:** Una base de datos es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite
- **Restauración de los datos:** (en inglés restore), es la acción de leer y grabar en la ubicación original u otra alternativa los datos requeridos.

- **Repositorio:** Un repositorio, depósito o almacén, es un sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos.

5. Roles y Responsabilidades

- **Administrador Sistema de Backup:** Es la persona responsable de llevar a cabo este proceso de copias y restauraciones de los diferentes sistemas de información
- **Analista de mesa:** son las personas de la mesa de servicio encargadas de recibir, analizar y asignar las solicitudes realizadas según corresponda.
- **Solicitante:** Es la persona autorizada para realizar solicitudes de respaldo o restauración, sobre los diferentes Sistemas de Información. Estos solicitantes autorizados son (Lideres de área, jefes inmediatos o Coordinadores)

6. Indicadores

METRICAS		
Indicador de proceso	Nombre del indicador	Descripción de Indicador (que busca medir)
Respaldo de Información	Porcentaje de cumplimiento de copias de respaldo de la Información	Medir el nivel de cumplimiento de las copias de respaldo que se realizan a los servidores productivos y equipos de usuario final.
Cómo se mide (Formulación)	Frecuencia de seguimiento	Meta (target)
Nº de copias de respaldo de información exitosas / total copias de respaldo x 100.	Mensual	90%
Responsable: dueño del indicador	Administrador de Respaldo de Información	

METRICAS		
Indicador de proceso	Nombre del indicador	Descripción de Indicador (que busca medir)
Copias de respaldo con pruebas de restauración	Porcentaje de cumplimiento de copias de respaldo de la Información con pruebas de restauración	Medir el nivel de cumplimiento de las copias de respaldo con prueba de restauración que se realizan a los servidores productivos y equipos de usuario final
Cómo se mide (Formulación)	Frecuencia de seguimiento	Meta (target)

N° de copias de respaldo con prueba de restauración/ total de copias de respaldo X 100.	Mensual	95%
Responsable: dueño del indicador	Administrador de Respaldo de Información	

7. Periodicidad de los respaldos de información

A continuación, se lista la matriz con el esquema de Backup de ETCE

TIPO DE EQUIPO	TIPO DE RESPALDO	DÍAS DE EJECUCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
Servidores	Incremental	Domingo a viernes	7 días
	Full Semanal	Fin de Semana	30 días
	Full Mensual	1er fin de semana del mes	1 año
Equipo de Usuario Final	Incremental	Domingo a viernes	7 días
	Full Semanal	Fin de Semana	30 días

8. Procedimiento respaldo de información

- Identificar los sistemas de información:** El administrador de Backup revisara con base en el alcance definido los sistemas o equipos que deben agregarse al esquema de Backup.
- Elaborar el plan de copias de respaldo:** Teniendo en cuenta el volumen de información y la periodicidad de las copias, el administrador debe generar un plan de copias de respaldo según las políticas de seguridad
- Programar /lanzar Job de Backup:** De acuerdo con la periodicidad establecida y el tamaño de la información, el administrador creará los Jobs de las copias o las generará manualmente.
- Verificar resultado del Backup:** El administrador valida el estado de la finalización de los Backup

¿Backup Satisfactorio?

Si, sigue al paso 5

No, Si hay fallas en la copia, se deben analizar las causas, tomar los correctivos y generar nuevamente el Backup.

- Diligenciar bitácora:** El administrador de Backup diligencia la bitácora con el resultado de la copia de seguridad.

6. **Almacenamiento de Backup:** Una vez finaliza el Backup se almacena en el repositorio destinado para tal fin, quedando disponible para una restauración en caso de ser necesario.
7. ****Copia Externa:** Enviar la copia de los Backup realizados a sitio alterno

Nota: este punto no aplica para los servidores de Triara, el Datacenter cuenta con una Cintoteca dentro del mismo.

9. Procedimiento Pruebas restauración de información

1. **Elaborar plan de pruebas de restauración:** El administrador de Backup armara un plan de pruebas de restauración de bases de datos e información de los diferentes sistemas y/o usuarios.
2. **Restauración Información:** De acuerdo con el plan de pruebas de restauración el administrador generara las restauraciones en las fechas indicadas

¿Restauración Satisfactoria?

Si, continua con el paso 3

No, Si se presentan fallas en la restauración, el administrador notificara al coordinador de infraestructura, al coordinador de área de TI y/o persona responsable de la información para buscar la causa raíz del problema y remediar inmediatamente.

3. **Diligenciar bitácora:** El administrador de Backup diligenciará el control de pruebas de restauración
4. **Validación de información:** Con el apoyo del área de TI o usuario responsable se valida la integridad de la información restaurada

10. Procedimiento restauración de información

1. **Solicitud restauración de información:** El solicitante registrará un caso de restauración de información a través de la herramienta de gestión de servicios.
2. **Validación de la información:** El analista de mesa valida que la información este completa y sea clara para poder asignar el caso al administrador de backup.

¿La información está completa?

Sí, continuar con la actividad número 3.

No, devolverse a la actividad número 1, comunicando que se requiere más información para poder gestionar la solicitud realizada

3. **Asignación Caso:** En analista asigna el caso al administrador
4. **Restauración Información:** De acuerdo a la información suministrada se da inicio a la restauración.

¿Restauración Satisfactoria?

Si, Si la restauración es exitosa, se registra en el caso y se da cierre

No, Si se presentan fallas en la restauración, se informa al solicitante y se validan otros posibles puntos de restauración.

5. **Cierre de Caso:** El administrador documenta en la herramienta de gestión de servicios la solución y procede con el cierre del mismo.

11. Documentación

1. Plan_copias_respado_y_restauracion_ETCE.xlsx
2. Plan_copias_Respaldo_Usuario_Final_ETCE.xlsx