1. **OBJETIVO**

Establecer la manera como se desarrolla la recuperación de la información que se encuentra en dispositivos de almacenamiento de backup.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento se ejecuta cuando se recibe una solicitud de un usuario dueño o de un administrador de infraestructura tecnológica referente a la restauración o recuperación de la información que se encuentra en dispositivos de almacenamiento de backup y finaliza con la recuperación de la información y la correspondiente verificación del usuario dueño de la misma. Este procedimiento no cubre el respaldo de información en equipos de cómputo de usuario final como Computadores de escritorio, estaciones de trabajo y portátiles.

1. **PRODUCTOS ESPERADOS**

* Información recuperada de forma exitosa

* Los operadores de centro de cómputo tendrán pleno conocimiento del proceso de restauración de la información contenida en servidores y filesystem.

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

* **BACKUP**: Es una copia de seguridad o respaldo de la información que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarla en caso de pérdida.
* **GFS (GRANDFATHER-FATHER-SON):** es una metodología utilizada para la gestión de copias de seguridad de datos en informática. Este sistema se basa en un esquema de rotación jerárquica que ayuda a optimizar el almacenamiento y garantizar la recuperación de datos a lo largo del tiempo. A continuación, se explica cómo funciona:

"**Grandfather" (Abuelo):** Representa las copias de seguridad más antiguas y se realiza generalmente en un ciclo mensual. Estas son las copias de mayor nivel y se guardan durante un periodo más largo.

**"Father" (Padre):** Son las copias de seguridad intermedias, realizadas en un ciclo semanal. Estas copias proporcionan un balance entre no tener demasiadas copias como en el nivel diario, pero ofreciendo un historial de varias semanas.

**"Son" (Hijo):** Corresponde a las copias de seguridad diarias. Estas son las más frecuentes y permiten recuperar datos de los últimos días con gran precisión.

1. **CONDICIONES ESPECIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
   1. **Políticas de Operación**

* La persona que puede solicitar este servicio es el usuario dueño de la información que se quiere recuperar o por el administrador de infraestructura tecnológica.
* El centro de cómputo responde por la restauración de la información que previamente se haya acordado respaldar y que cumpla con las políticas de respaldo de información definidas en el documento
* La política de permanencia de la información en backups se implementa basado en el sistema de rotación GFS (abuelo, padre, hijo); en donde los backups diarios se rotan semanalmente, los backups semanales se rotan mensualmente, los backups mensuales se rotan anualmente y los anuales se guardan por 5 años; de acuerdo con la retención establecida en las políticas de respaldo definidas en el presente documento.
* Se deben realizar pruebas de restauración cada seis meses, para garantizar el correcto funcionamiento de las copias de seguridad y generar el registro en la bitácora de pruebas de restauración.
* Las solicitudes de restauración de bases de datos deben ser validadas previamente por el Administrador de Base de datos y este debe realizar la solicitud al centro de cómputo con la información necesaria para el proceso de restauración (Servidor, ruta y fecha de backup).

**5.2 Roles y responsabilidades**

Para la gestión de lo dispuesto en este documento se establecen los roles y responsabilidades que se describen a continuación:

| **Rol** | **Responsabilidad** |
| --- | --- |
| **Administrador de backup** | * Restaurar backups solicitados. * Realizar pruebas de restauración de backup periódicamente. |
| **Operador de centro de**  **cómputo** | * Restaurar backups solicitados. |
| **Usuario dueño de la información y/o Administrador de Plataformas y Bases de datos.** | * Solicitar restauración de backups de acuerdo con la necesidad presentada. * Validar que la información fue restaurada de acuerdo con lo solicitado. |

1. **DESCRIPCIÓN**

| **No.** | **PROVEEDOR**  **ENTRADAS** | **ACTIVIDAD** | **PC** | **RESPONSABLE** | **EXPLICACIÓN** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Solicitar  Restauración |  | Usuario dueño de la información y/o Administrador de Plataformas y Bases de datos. | Registro en la herramienta de gestión del  Centro de Servicios Tecnológicos de la  solicitud de recuperación de información. | Herramienta  de gestión de Servicios TIC |
| 2 |  | Analizar  Y buscar la  Información a  Restaurar |  | Administrador de backup / Operador de centro de cómputo | Analizar la solicitud de restauración y de acuerdo con las políticas de retención, determinar si es viable la restauración.  Si es viable, realiza búsqueda de la información y continua con la actividad 3.  Si no es viable, continua con la actividad 6. |  |
| 3 |  | Identificar  El repositorio  De Backup |  | Administrador de backup / Operador de centro de cómputo. | Identificar de acuerdo con la fecha de restauración si se encuentra en StoreOne o cinta.  Si el backup se encuentra en cinta, identifica ubicación en la cintoteca y se monta en la librería. | Correo Electrónico |
| 4 |  | Ejecutar  Tarea de restauración |  | Administrador de backup / Operador de centro de cómputo. | Configurar parámetros de restauración y ejecutar la tarea de acuerdo con el  Requerimiento.  Al terminar el proceso de restauración se debe notificar al Usuario dueño de la información y/o Administrador de Plataformas y Bases de datos, para la respectiva validación. | Herramienta  de respaldo  de  información |
| 5 |  | Revisar  información  restaurada | SI | Usuario dueño de la información y/o Administrador de Plataformas y Bases de datos. | El usuario revisa y valida la información  restaurada. | Correo Electrónico |
| 6 |  | Resolver y  Cerrar  Requerimiento  TIC |  | Administrador de backup / Operador de centro de cómputo. | Se da solución al requerimiento en la  Herramienta de gestión de Servicios TIC. | Herramienta  de gestión de Servicios TIC |

1. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **ASESOR SUG** |
| --- | --- | --- | --- |
| 01-12-2016 | 1 | Creación del Documento | Derly Catherine Cifuentes Guerrero |
| 10-12-2020 | 2 | Ajuste de logo y de la estructura del documento a la plantilla SUG de procedimiento | Sindy Julieth Tovar Torres |
| 14-06-2024 | 3 | Actualización total del contenido. | Camilo Ernesto Sanchez |

1. **APROBACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **ELABORADO POR:** | **Nombre:** Myriam Lucia Santamaria/ Pedro Fernando Ayala  **Cargo:** Gestor de procesos ITIL/ Técnico Operativo  **Fecha:** 14-06-2024 |
| **REVISADO POR:** | **Nombre:** Jhoan Manuel Espinosa Montilla/ Jaime Alberto Molina Suárez  **Cargo:** Profesional especializado/ Asesor Despacho  **Fecha:** 14-06-2024 |
| **APROBADO POR:** | **Nombre:** Ricardo Fernelix Ríos Rosales  **Cargo:** Director de Tecnología  **Fecha:** 14-06-2024 |