



Introducción:

La importancia de realizar copias de respaldo (“backups”) de los sistemas de información, es evidenciada cuando surge la necesidad de restaurar dicha información.

La restauración de dichos archivos constituye la actividad final que se inicia con el proceso de respaldo. La posibilidad de poder realizar la restauración el objetivo fundamental de crear un plan adecuado de respaldo. Por tal razón, el establecimiento de un procedimiento con el objetivo de garantizar la adecuada restauración de la información resguardada es imprescindible en las operaciones normales del Departamento de Sistemas de Información (Departamento).

Independiente a la razón que origine la restauración de las copias de respaldo, toda restauración deberá estar debidamente autorizada por escrito por el Gerente de la División de Operaciones Técnicas y deberá ser llevada a cabo en coordinación con el Analista de Control de Calidad.

Responsabilidad:

**Especialista de Sistemas,
Analista de Sistemas o
Administrador de Datos:**

Acción:

1. Identifica o evalúa la necesidad de llevar a cabo la restauración de información contenida en una copia de respaldo. Dicha necesidad puede surgir también por petición de un usuario a través del “Help Desk”.
 - Verifica si se trata de una restauración parcial o total del servidor o servidores involucrados.
 - Verifica si se trata de una restauración de prueba o si es una restauración en el ambiente de producción.
 - En el caso de que la restauración esté asociada al restablecimiento de las operaciones del Banco como consecuencia de la activación del Plan de Recuperación de Desastres, dicha restauración deberá realizarse de acuerdo al Plan de Recuperación de Desastres “DRP”.
2. Analiza el impacto de la restauración y las consecuencias potenciales de su ejecución.
 - El análisis del impacto deberá ser realizado según la complejidad de la restauración y tomando en cuenta los siguientes criterios:
 - Tipo de restauración: de prueba o de producción
 - Áreas del Banco involucradas en la restauración
 - Servidores involucrados en la restauración
 - Fecha desde donde se desea restaurar
 - Disponibilidad de espacio en disco
 - Usuarios afectados
 - Aplicaciones afectadas
 - Base de datos afectadas

Documenta ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Manejo de Restauraciones de Respaldo en la Red

**Especialista de Sistemas,
Analista de Sistemas o
Administrador de Datos
(cont.):**

3. Documenta en una notificación dirigida al Gerente de la División de Operaciones Técnicas el impacto potencial que tendría la restauración de la información bajo estudio, la razón o motivo y pide su autorización para realizarlo.
 - En la notificación deberá concluirse una recomendación al respecto, que pudiese incluir desde una recomendación afirmativa al proceso de restauración, hasta una recomendación de realizar una evaluación más detallada con la participación de los usuarios.
 - Dicha notificación deberá provenir aprobado por el Gerente de la División de Operaciones Técnicas.

**Gerente de la División de
Operaciones Técnicas:**

4. Recibe y revisa la notificación, evaluando la razón que origina la restauración del mismo y su impacto según se mencionó anteriormente.
 - De acuerdo a la urgencia de la restauración, la evaluación podrá realizarse inmediatamente. En casos de emergencia y ante cualquier contingencia en las operaciones se procederá de acuerdo al Plan de Recuperación de Desastres del Banco.
 - En caso de que el impacto de la restauración de la información afecte áreas sensitivas del Banco (según están establecidas en el “Análisis de Impacto de Negocio” realizado para el “Plan de Continuidad de Negocio”) deberá someter la aprobación del Director del Departamento.
 - En caso de una restauración para un ambiente de prueba verificará que no se trate de información sensitiva (ejemplo: información de nómina), en cuyo caso establecerá la confidencialidad de la información y con ayuda del dueño de dicha información se definirá la responsabilidad de su manejo entre las personas que la usarán.
5. Aprueba la restauración del (los) archivo(s) firmando o iniciando la notificación recibida y asigna a un Especialista de Sistemas como responsable de ejecutar la restauración (“Restore”).
 - En caso que la restauración involucre información contenida en bases de datos de aplicaciones, notifica y coordina la aprobación del Gerente de la División de Administración de Datos.
 - En caso de que la restauración involucre el ambiente de producción, notificará al Analista de Control de Cambios para que participe del proceso de restauración.
 - Entrega al Especialista de Sistemas copia de la notificación firmada, como prueba de su aprobación.

**Operador de
Computadora:**

6. Determina la copia de respaldo que contiene la información que se desea restaurar, identificándola por el servidor y fecha del respaldo.

Solicita ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Manejo de Restauraciones de Respaldo en la Red

- Operador de Computadora (cont.):**
7. Solicita al Técnico de Operaciones que administra las copias de respaldo, el o los medios digitales que contienen la copia de respaldo que se desea restaurar.
 - Entrega copia de la notificación firmada por el Gerente de la División de Apoyo Técnico o Especialista de Sistemas.
- Técnico de Operaciones:**
8. Ubica el medio digital que contiene la copia de respaldo de la información que se quiere restaurar.
 - Para la restauración, selecciona el medio digital que está guardado en la bóveda interna del Banco. Sólo si no es posible restaurar desde esa copia, selecciona el medio digital guardado en la bóveda externa. Como última alternativa solicita el medio digital que es almacenado en el Centro de Contingencia (“Hot Site”) del Banco, si aplica. Para la alternativa del Centro de Contingencia deberá mediar una aprobación por escrito del Director del Departamento.
 - Es responsable de realizar cualquier gestión necesaria para obtener la copia de respaldo si ésta proviene de la bóveda externa o del Centro de Contingencia.
 9. Entrega al Especialista de Sistemas el medio digital que contiene la copia de respaldo que fue requerida y solicita su firma en la copia de la notificación como prueba de la entrega.
- Operador de Computadoras o Especialista de Sistemas:**
10. Recibe y verifica que los medios digitales entregados por el Técnico de Operaciones sean los que fueron solicitados.
 - De existir algún error lo notifica y solicita al Técnico de Operaciones los medios digitales correctos.
 11. Notifica a los posibles usuarios afectados por la restauración, la fecha, hora y el tiempo estimado en que la misma será ejecutada.
 12. En coordinación con el Analista de Control de Calidad, ejecuta la restauración de la copia de respaldo tomando en cuenta el manual de instrucciones del equipo y el “software” que fue utilizado para generar el “Backup”.
 - Deberá considerarse la versión y compatibilidad del “software” y equipo antes de ejecutar la restauración.
 - Ejecuta la restauración en compañía del Especialista de Sistemas.
 - En caso de existir algún problema que impida la culminación de la restauración, notifica el problema al Gerente de la División de Apoyo Técnico para llegar a una solución.

Devuelve ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Manejo de Restauraciones de Respaldo en la Red

Operador de Computadoras o Especialista de Sistemas (cont.):

13. Devuelve al Técnico de Operaciones los medios digitales utilizados, solicitando su firma en la notificación del análisis de impacto, como evidencia de la devolución.
14. Documenta la ejecución de la restauración de la copia de respaldo en un correo electrónico dirigido al Gerente de la División de Apoyo Técnico. En la notificación debe incluir cualquier comentario sobre problemas presentados durante la ejecución.
15. En caso de que la restauración surgiese de una solicitud hecha al "Help Desk", notifica al Representante de Servicio que la restauración fue completada para que proceda a cerrar el "ticket".

Técnico de Operaciones:

16. Guarda en la bóveda correspondiente el medio digital utilizado.

oOo