



emape s.a.

EMPRESA MUNICIPAL
ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA

DIRECTIVA “ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN”

Versión: 01	Código: GCPS-GSI-001-2018	Fecha: 20-11-2018	Nº de Páginas: 18
-------------	---------------------------	-------------------	-------------------

RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REVISADO Y APROBADO POR:	ENRIQUE CASTILLO ALVAREZ	GERENTE CENTRAL DE PLANEAMIENTO Y SISTEMAS	



ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. FINALIDAD	3
3. ALCANCE	3
4. BASE LEGAL	3
5. DEFINICIONES	4
6. DISPOSICIONES GENERALES	5
6.1 SERVIDOR DE ARCHIVOS	5
6.2 FILTRO DE ARCHIVOS	6
6.3 EXCLUSIONES	6
7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS	7
7.1 SERVIDOR DE ARCHIVOS	7
7.1.1 RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	7
7.1.1.1 CREACIÓN DE UNA CARPETA COMPARTIDA EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	7
7.1.1.2 MODIFICACIÓN DE UNA CARPETA COMPARTIDA EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	8
7.1.1.3 ELIMINACIÓN DE UNA CARPETA COMPARTIDA EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	8
7.1.2 USUARIOS DEL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	8
7.1.2.1 USUARIOS DEL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	8
7.1.2.2 MODIFICACIÓN DEL ACCESO AL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	9
7.1.2.3 ELIMINACIÓN DEL ACCESO AL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	9
7.1.3 INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS	9
7.2 SOBRE EL RESPALDO EN SERVIDORES DE LA EMPRESA	10
7.2.1 DE LA GESTIÓN DEL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	10



 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	DIRECTIVA "ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN"	Código	GCPs-GSI-001-2018
		Versión	01
		Página	2 de 18

ÍNDICE

7.2.2 DE LA SEGURIDAD FÍSICA	13
7.2.3 SOBRE EL RESPALDO	14
7.2.4 RESTAURACION DE LA INFORMACION	14
7.2.5 PROCEDIMIENTO DE BACKUPS	15
7.2.6 USUARIO DE ACCESO AL SERVIDOR DE BASE DE DATOS	17
7.2.6.1 ACCESO A LA BASE DE DATOS	17
7.2.6.2 MODIFICACIÓN DEL ACCESO AL SERVIDOR DE BASE DE DATOS	17
7.2.6.3 ELIMINACIÓN DEL ACCESO AL SERVIDOR DE BASE DE DATOS	17
7.3 SERVIDOR DE APLICACIONES	18
7.3.1 RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE APLICACIONES	18
7.3.2 INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE APLICACIONES	18



 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE UMA	DIRECTIVA "ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN"	Código	GPCS-GSI-001-2018
		Versión	01
		Página	3 de 18

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de almacenamiento y respaldo de la información que permita planificar, ejecutar, controlar las actividades relacionadas al cuidado de la información almacenada y las copias de respaldo de los datos y sistemas informáticos de EMAPE que permita la disponibilidad de la información en caso de fallos o pérdidas de datos en las computadoras.

2. FINALIDAD

Permitir proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que permita mantener la continuidad operativa de las unidades orgánicas en EMAPE S.A.

3. ALCANCE

La presente directiva es administrada por la Gerencia de Sistemas de Información perteneciente a la Gerencia Central de Planeamiento y Sistemas de aplicación obligatoria para el personal de la Oficina de Soporte Técnico y a todos los usuarios que hagan uso de los equipos de cómputo de EMAPE S.A.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), modificada por Ley N° 29246 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC.
- Ley N° 28612 que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la Administración Pública.
- Decreto Legislativo N° 1057 "Decreto Legislativo que Regula el Régimen Especial de la Contratación Administrativa de Servicios".
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG que aprueban Normas de Control Interno.
- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª. Edición".
- Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público.



 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	DIRECTIVA "ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN"	Código	GPCS-GSI-001-2018
		Versión	01
		Página	4 de 18

- Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, Aprueban Guía para la Administración.
- Resolución de Contraloría N° 072-98-CG, Normas Técnicas de Control Interno para Sistemas Computarizados, Codificada como Norma 500-01 al 500-08.
- Norma Técnica Peruana, "NTP-ISO/IEC17799:2004 EDI - Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información 1ª Edición".
- Reglamento de Organización y Funciones vigente.

5. DEFINICIONES

- **Backup:** Copia de respaldo en un dispositivo de almacenamiento.
- **Centro de datos:** Es aquella ubicación física donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.
- **Servidor:** Computadora que suministra información, a través de una red, a otras computadoras llamadas clientes. Los Servidores pueden ser dedicados a un único servicio o a varios servicios.
- **MAC Address:** En las redes de computadoras, la dirección MAC es un identificador de 48 bits que corresponde de forma única a una tarjeta o dispositivo de red. Se la conoce también como dirección física, y es única para cada dispositivo.
- **Medio Portador:** Cualquier objeto físico diseñado principalmente para el uso de almacenar un producto digital por cualquier método conocido actualmente o desarrollado posteriormente y del cual un producto digital pueda ser percibido, reproducido o comunicado, directa o indirectamente, e incluye pero no está limitado pueda ser DVD, CD, Discos Ópticos, etc.
- **Disco Duro Externo o HD Externo:** Dispositivo de almacenamiento portable, que mediante una conexión al servidor permite comunicarse para intercambiar información.
- **FileServer o Servidor de archivos:** Es un tipo de servidor que almacena una gran colección de directorios y archivos informáticos que guardan todo tipo de información entre clientes de una red de computadoras.
- **Log de Transacciones:** Registra cada inserción, eliminación y/o actualización realizado en la base de datos.



 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	DIRECTIVA "ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN"	Código	GCPs-GSI-001-2018
		Versión	01
		Página	5 de 18

- **Scripts:** Conjunto de instrucciones almacenadas en un archivo de texto que deben ser interpretados línea a línea en tiempo real para su ejecución.
- **SSH:** Es un protocolo que facilita las comunicaciones seguras entre dos sistemas usando una arquitectura cliente/servidor y que permite a los usuarios conectarse a un host remotamente.
- **Agente:** Es un servicio que ejecuta tareas administrativas programadas.
- **Responsable de Backup:** Persona asignada para realizar la copia de seguridad de los servidores.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 INFORMACIÓN

- La Dirección de la empresa debe ser consciente que para cumplir sus objetivos estratégicos es necesario que se dote a la Gerencia de Sistemas de Información de una infraestructura de TI para cumplir con los requisitos de la Normas Técnicas Internacionales en Seguridad de la Información para la realización del respaldo de la información así como también del almacenamiento de la data de las Unidades Orgánicas para conseguir la disponibilidad, seguridad, e integridad de la información.
- Es responsabilidad de la Oficina de Soporte Técnico mantener la disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada en el servidor de archivos y realizar el respaldo de los demás servidores de la empresa.
- Es responsabilidad de la Oficina de Soporte Técnico que todo backup y respaldo de la información realizado a los servidores de la empresa debe verificarse que se haya cumplido completamente.
- Es responsabilidad del usuario, velar por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se encuentre almacenada en su equipo informático.
- Es responsabilidad del usuario almacenar toda la información que permita mantener la continuidad operativa de la empresa, dentro de una carpeta compartida que se encuentre en un servidor de archivos administrado por la Oficina Soporte Técnico.
- La información a respaldarse, de acuerdo a la importancia que ésta tenga para la Institución, podrá ser clasificada, como:





Código	GCPG-GSI-001-2018
Versión	01
Página	6 de 18

- Crítica, información vital para la continuidad del funcionamiento de los procesos institucionales y que debe ser recuperada inmediatamente.
 - Necesaria, información importante que puede ser recuperada dentro de un periodo de tiempo razonable.
 - Corriente, información que no afecta las operaciones de la Institución.
- Todo medio de almacenamiento que contenga archivos de información mostrará datos visibles del código asignado y de la fecha en el cual se realizó el proceso de respaldo de la información.
 - Toda información guardada contará con un Directorio en un medio de almacenamiento independiente que permita conocer todas las características y facilite la plena identificación de la información respaldada.
 - Se realizará una revisión de la información del Directorio mencionado en el ítem anterior con el contenido físico de los medios de almacenamiento.



6.2 FILTRO DE ARCHIVOS.

La Oficina de Soporte Técnico en coordinación con la Gerencia de Sistemas de Información y la Gerencia Central de Administración y Finanzas, serán las encargadas de aplicar filtros de contenido y acceso que permitirá denegar el almacenamiento de ciertos archivos que no sean parte del trabajo en las carpetas compartidas que se encuentran en el servidor de archivos así como también al acceso de los mismos sin autorización previamente especificada.

No se permitirá el almacenamiento de archivos con los siguientes formatos:

- a. Imágenes (PGN, JPG-JPEG, BMP, GIF, TIF-TIFF, entre otros).
- b. Videos (AVI, MP4, MPEG, MOV, WMV, RM, FLV, entre otros).
- c. Música (WAV, MP3, OGG, MIDI, entre otros).

6.3 EXCLUSIONES.

En el caso que alguna unidad orgánica desee almacenar algunos de los tipos de formatos especificados en el punto 6.2 así como también se le otorgue los accesos respectivos, deberá solicitarlo a través de su Gerente o encargado, quien deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico



Código	GCPS-GSI-001-2018
Versión	01
Página	7 de 18

(soporte01@emape.gob.pe), indicando su justificación, los tipos de formatos que necesita almacenar, y los usuarios deben tener acceso.

7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1 SERVIDOR DE ARCHIVOS

- a. La Oficina de Soporte Técnico será la encargada de resguardar y administrar el servidor de archivos.
- b. La Oficina de Soporte Técnico será la encargada de crear carpetas compartidas y otorgar los permisos de acceso de acuerdo a las solicitudes de las Unidades Orgánicas solicitantes para que puedan almacenar la información que permita mantener su continuidad operativa.

7.1.1 RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS

EMAPE S.A. dispone de un Servidor de Archivos el cual los usuarios de algunas Unidades Orgánicas pueden almacenar su información, debiendo tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Solo podrán tener acceso a las carpetas compartidas alojadas en el servidor de archivos, los usuarios que cuenten con la debida autorización.
- b. Dentro de las carpetas compartidas alojadas en el servidor de archivos, los usuarios tendrán acceso de lectura o lectura y escritura, según corresponda.
- c. Todas las carpetas compartidas alojadas en el servidor de archivos, deberán tener un responsable, que se encargará de realizar las coordinaciones con la Oficina de Soporte Técnico en lo que respecta a la carpeta compartida.

7.1.1.1 CREACIÓN DE UNA CARPETA COMPARTIDA EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS.

Toda Unidad Orgánica que requiera la creación de una carpeta compartida alojada en el Servidor de Archivos, deberá solicitarla a través de su Gerente o encargado, quien deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe), el cual debe especificar, el



	DIRECTIVA	Código	GCPS-GSI-001-2018
	"ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN"	Versión	01
		Página	8 de 18

nombre de la carpeta a crear, la lista de usuarios que podrán tener acceso, que tipo de permiso deberán tener los usuarios (solo lectura o lectura y escritura).

7.1.1.2 MODIFICACIÓN DE UNA CARPETA COMPARTIDA EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS

Toda Unidad Orgánica que requiera modificar una carpeta compartida alojada en el servidor de archivos, deberá solicitarlo a través de su Gerente o encargado, quien deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe), para lo cual se deberá indicar el nombre de la carpeta compartida a la que se requiere modificar, especificar los cambios a realizar.

7.1.1.3 ELIMINACIÓN DE UNA CARPETA COMPARTIDA EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS

Toda Unidad Orgánica que requiera eliminar una carpeta compartida alojada en el servidor de archivos, deberá solicitarlo a través de su Gerente o encargado, quien deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe), para lo cual deberá indicar el nombre de la carpeta compartida que se requiere eliminar y justificación del requerimiento por el cual se desea eliminar la carpeta compartida.



7.1.2 USUARIOS DEL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS.

7.1.2.1 ACCESO AL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS.

Todo usuario de alguna Unidad Orgánica que requiera tener acceso a una carpeta compartida alojada en el Servidor de Archivos, deberá solicitarlo a través de su Gerente o encargado, quien deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe), para lo cual deberá indicar el nombre de la carpeta compartida que



Código	GCPs-GSI-001-2018
Versión	01
Página	9 de 18

se requiere tener acceso, la justificación, el nombre(s) del(los) usuario(s) que va a tener acceso a la carpeta compartida y que tipo de permiso deberá tener (solo lectura o lectura y escritura).

7.1.2.2 MODIFICACIÓN DEL ACCESO AL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS.

Toda Unidad Orgánica que requiera modificar el permiso de acceso a una carpeta compartida alojada en el servidor de archivos, deberá solicitarlo a través del usuario responsable de la carpeta compartida, de su Gerente o encargado, quien deberá solicitarlo vía correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe), para lo cual deberá indicar el nombre de la carpeta compartida que se requiere modificar el acceso, especificar los cambios a realizar, los usuarios y el tipo de permiso que deberá tener (solo lectura o lectura y escritura).

7.1.2.3 ELIMINACIÓN DEL ACCESO AL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS.

Cuando una Unidad Orgánica requiera eliminar el acceso de un usuario a una carpeta compartida alojada en el servidor de archivos, deberá solicitarlo a través de su Gerente o encargado, quien deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe) para lo cual deberá indicar el nombre de la carpeta compartida y la justificación de la eliminación de él(los) usuarios.

7.1.3 INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS.

Los usuarios con acceso a una carpeta compartida alojada en el servidor de archivos son responsables de:

- Almacenar únicamente información relacionada con la labor o servicio que realiza.





- Crear y organizar carpetas diferenciadas según los tipos de archivos que almacenan y, de ser el caso, por año o mes de estimarlo conveniente.
- Conservar la integridad y confidencialidad de la información compartida.
- El respaldo de la información que se vaya a obtener va directamente proporcional al espacio libre que cuenten los discos duros.

7.2 SOBRE EL RESPALDO EN SERVIDORES DE LA EMPRESA.

7.2.1 DE LA GESTIÓN DEL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

- La Oficina de Soporte Técnico realizará copias de seguridad o respaldo de la información en medios de almacenamiento digital y/o magnético.
- La información que se procesa será respaldada por períodos, de acuerdo a la frecuencia de modificación de la información y teniendo en cuenta los niveles de importancia descritos en el numeral 6.1 letra e como se indica a continuación:

a. Servidor AMON-RA

Nivel: Crítico.

Descripción: Servidor de base de datos del Sistema principal de Gestión Administrativa de EMAPE.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma diaria, a través del Administrador del Motor de Base de Datos, programado por su agente.

b. Servidor MERLIN

Nivel: Crítico.

Descripción: Servidor de Base de Datos de Planillas.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma diaria, a través del Administrador del Motor de Base de Datos, programado por su agente.





Código	GCPS-GSI-001-2018
Versión	01
Página	11 de 18

c. Servidor ISIS

Nivel: Crítico.

Descripción: Servidor Web para aplicaciones, servidor principal de Base de Datos en MySql.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma Semanal, a través de la herramienta de copias de seguridad.

d. Servidor HERMES

Nivel: Crítico.

Descripción: Almacena la Base de Datos relacionada al nuevo Sistema de Trámite Documentario (Implementado en Junio del 2018).

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma diaria a través de la herramienta de copias de seguridad.

e. Servidor SRVSI AF

Nivel: Crítica

Descripción: Servidor del Sistema relacionado al Ministerio de Economía y Finanzas.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma diaria a través de la herramienta de copias de seguridad.

f. Servidor APOLO2

Nivel: Necesaria

Descripción: Almacena la base de datos de la Intranet y sistemas web de EMAPE.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma semanal, a través de la herramienta de copias de seguridad.

g. Servidor ZIMBRA

Nivel: Necesaria.

Descripción: Servidor de correo electrónico corporativo.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma mensual, a través de Scripts con la finalidad de no perjudicar las labores de los colaboradores de EMAPE.





Código	GCPS-GSI-001-2018
Versión	01
Página	12 de 18

h. Servidor FILESERVER

Nivel: Necesaria.

Descripción: Servidor de archivos que guarda los documentos compartidos por los usuarios con grupos creados.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma semanal a través de la herramienta de copias de seguridad.

i. Servidor WEB

Nivel: Necesaria.

Descripción: Almacena el sistema web principal de EMAPE.

Periodicidad: La ejecución del backup será de forma quincenal a través de la herramienta de copias de seguridad.

- Los medios de almacenamientos digitales y/o magnéticos en los cuales se almacena la información histórica, deben ser nuevos, verificándose su buen estado operacional.
- Toda información almacenada en medios tales como medios digitales y/o magnéticas, deberá estar debidamente rotulada y protegida sólo para lectura; asegurándose que esté debidamente cifrada para evitar cualquier tipo de lectura no autorizada.
- Una vez concluido el proceso de respaldo de la información, se realizará una prueba de funcionamiento para comprobar que las copias se han realizado con éxito.
- La actividad de respaldo de la información será supervisada por el responsable de la Oficina de Soporte Técnico.
- Los equipos donde se graba la información debe recibir mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a un cronograma establecido.
- El periodo de retención de la información resguardada aplicada a servidores de archivos, base de datos y aplicaciones, será de diez (10) años pudiéndose considerar excepciones del área usuaria que cuenten con la debida justificación de las autoridades pertinentes y aprobadas por la Gerencia de Sistemas de Información.





7.2.2 DE LA SEGURIDAD FÍSICA

- Solo podrán tener acceso a los servidores y bases de datos, los usuarios que cuenten con la debida autorización.
- Los usuarios solamente tendrán acceso a los servidores y base de datos en forma de lectura o lectura y escritura, según corresponda.
- Todo backup realizado deberá contar con un registro en la cual especifique información realizada.
- Los medios de almacenamientos digitales y/o magnéticos obtenidos deben ser resguardados en locales externos o de algún proveedor para garantizar su preservación cada una vez por semana.
- El proveedor cuando almacene los medios de almacenamientos digitales y/o magnéticos debe hacerlo en cajas especiales de seguridad; las cuales deberán cumplir con las siguientes características:
 - Antiestáticas y resistentes al impacto.
 - Contar con precintos numerados de seguridad.
 - Mantener la temperatura adecuada de conservación de los medios de almacenamientos digitales y/o magnéticos almacenados, de acuerdo a las condiciones del ambiente de seguridad.
 - Ambiente de uso exclusivo para almacenamiento de medios de almacenamientos digitales y/o magnéticos.
 - El proveedor de almacenamiento deberá destinar una unidad de transporte debidamente equipada con sistema contra incendio y personal técnico calificado.
- Estos locales externos deben contar con temperatura y humedad controladas, sistema contra incendio, además de los sistemas de seguridad que garanticen su protección ante robos.
- Sólo el personal responsable de la seguridad de los medios de almacenamientos digitales y/o magnéticos almacenados tendrá acceso a los ambientes donde éstos se encuentren.





Código	GCPS-GSI-001-2018
Versión	01
Página	14 de 18

7.2.3 SOBRE EL RESPALDO

- Se dispondrá de un sistema de respaldo de información para minimizar los daños y proteger la información procesada, al nivel de base de datos, aplicaciones.
- Se realizarán copias de seguridad de la información en medios de almacenamiento cada vez que los archivos o base de datos se actualicen, estas copias se podrán efectuar en tres formas:
 - a. **Respaldo Total:** copia completa de todos los archivos en un solo medio de almacenamiento.
 - b. **Respaldo Incremental:** copia de todos los cambios o adiciones que se realizan a determinados archivos cada día.
 - c. **Respaldo Diferencial:** copia de cambios o adiciones que se realizan a determinados archivos respecto al respaldo total, después de cierto período de tiempo.
- El respaldo de la información se realiza en algunos momentos programados y otros manualmente de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la institución.
- Los usuarios que tienen asignada una computadora son responsables de realizar el respaldo de la información local. Cada área deberá contar con dispositivos alternos para resguardar documentos que crean conveniente. Dicho dispositivo será otorgado por cada área y la gestión del mismo será responsabilidad de la Gerencia de la misma.

Adicionalmente cuando algún usuario se retire de un área se deberá informar a personal de la Oficina de Soporte Técnico para generar un backup de la información que fue de uso por parte de dicho usuario.



7.2.4 RESTAURACION DE LA INFORMACION

- La Oficina de Soporte Técnico proporcionará a los usuarios que lo requieran, la restauración de los archivos o carpetas digitales que se hayan eliminado o dañado; para tal efecto, el usuario deberá solicitarlo a través, de su Gerente o encargado, enviando un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe) para su atención, el nombre de la



Código	GPCS-GSI-001-2018
Versión	01
Página	15 de 18

carpeta compartida o recurso compartido, el nombre de los archivos, carpetas digitales o recursos compartidos a restaurar, la ubicación de los archivos o subcarpetas y de qué fecha aproximada se desea que se haga la restauración.

- En caso que no se pueda recuperar la información perdida, la Oficina de Soporte Técnico informará las causas al usuario responsable de la carpeta compartida, al Gerente o encargado de la Unidad Orgánica.

7.2.5 PROCEDIMIENTO DE BACKUPS

- El responsable de los backups ingresa al "Administrador de la Base de Datos" del servidor AMON-RA para programar mediante el AGENTE, el día y la hora en la que se ejecutará el backup de la información de las bases de datos de la institución. Los backups se realizan todos los días a las 00:00 horas (Respaldo total). Se tendrá una retención de 7 días en una ruta del mismo servidor. Solo se mantendrá en el servidor el histórico de los días viernes de cada semana y serán declarados en el registro de backups.
- El responsable de los backups ingresa al "Administrador de la Base de Datos" del servidor MERLIN para programar mediante el AGENTE, el día y la hora en la que se ejecutará el backup de la información de las bases de datos de la institución. Los backups se realizan todos los días a las 00:00 horas (Respaldo total). Se tendrá una retención de 7 días en una ruta del mismo servidor. Solo se mantendrá en el servidor el histórico de los días viernes de cada semana y serán declarados en el registro de backups.
- El responsable de los backups dejará programada la ejecución de un scripts el cual permitirá copiar carpetas del servidor ISIS. El día y la hora en que se ejecutará es los días sábado a las 00:00 horas. Se mantendrá en el servidor histórico esta versión y será declarada en el registro de backups (Respaldo total).
- El responsable de los backups dejará programada la ejecución de un scripts el cual permitirá copiar información del servidor HERMES. El backup se realizará todos los días a las 00:00. Se





Código	GCP5-GSI-001-2018
Versión	01
Página	16 de 18

mantendrá en el servidor el histórico esta versión y serán declarados en el registro de backups (Respaldo total).

- El responsable de los backups dejará programada la ejecución de un scripts el cual permitirá copiar información del servidor APOLO2. El día y la hora en que se ejecutará es los días sábados a las 00:00 horas (Respaldo total). Se mantendrá en el servidor el histórico esta versión y serán declarados en el registro de backups.
- El responsable de los backups dejará programada la ejecución de un scripts el cual permitirá copiar información del servidor SRVSIAF. El backup se ejecutará todos los días a las 22:00 horas (Respaldo total). Se mantendrá en el servidor el histórico la versión de los días viernes y serán declarados en el registro de backups.
- El responsable de los backups ingresa vía SSH al servidor ZIMBRA, para programar un script el cual ejecutará el backup del filesystem de los buzones de correo de EMAPE, y dejará listo el hardware necesario para la realización automática del procedimiento de copia de seguridad en el servidor de backup (Respaldo total).
- El responsable de los backups dejará programada la ejecución de un scripts para la realización de los respaldos del FILESERVER. Los backups se realizarán una vez por semana los días sábados a las 22:00 horas (Respaldo diferencial).
- El responsable de los backups dejará listo el hardware necesario para la realización del procedimiento de backup en el servidor de respaldos correspondiente. Se usará una herramienta para realizar la copia del filesystem del servidor WEB. Los backups se realizarán de manera quincenal a las 22:00 horas (Respaldo total).
- De encontrarse errores en los archivos copiados, se programará nuevamente el proceso de backup de forma extraordinaria, de acuerdo a los lineamientos del presente procedimiento, en el día.
- Todos los respaldos serán declarados en el registro de backups y una copia de los respaldos se entregará los días miércoles a Iron Mountain para su resguardo (excepto los respaldos de los servidores HERMES, FILESERVER y ZIMBRA).



 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	DIRECTIVA "ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN"	Código	GCPs-GSI-001-2018
		Versión	01
		Página	17 de 18

7.2.6 USUARIO DE ACCESO AL SERVIDOR DE BASE DE DATOS.

7.2.6.1 ACCESO A LA BASE DE DATOS.

Cuando se requiera asignar un nuevo acceso al servidor de base de datos, deberá solicitarse por correo al Gerente de Sistemas de Información fundamentando las razones y luego éste enviará un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe) para su atención. En el correo se debe indicar el usuario a crear, el perfil y el tipo de permiso que deberá tener dicho usuario (solo lectura o lectura y escritura).

7.2.6.2 MODIFICACIÓN DEL ACCESO AL SERVIDOR DE BASE DE DATOS.

Cuando se requiera modificar un acceso a un recurso compartido alojado en el servidor de base de datos, deberá solicitarse por correo al Gerente de Sistemas de Información fundamentando las razones y luego éste enviará un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe) para su atención. En el correo se debe indicar el usuario a modificar, el perfil y el tipo de permiso que se deberá modificar (solo lectura o lectura y escritura).



7.2.6.3 ELIMINACIÓN DEL ACCESO AL SERVIDOR DE BASE DE DATOS.

Cuando se requiera eliminar un acceso a un recurso compartido alojado en el servidor de base de datos, deberá solicitarse por correo al Gerente de Sistemas de Información fundamentando las razones y luego éste enviará un correo electrónico a la Oficina de Soporte Técnico (soporte01@emape.gob.pe) para su atención. En el correo se debe indicar el usuario a eliminar.

 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	DIRECTIVA "ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN"		Código	GCPs-GSI-001-2018
			Versión	01
			Página	18 de 18

7.3 SERVIDOR DE APLICACIONES

- a La Oficina de Soporte Técnico será la encargada de administrar el servidor de aplicaciones.
- b La Oficina de Soporte Técnico deberá brindar recursos compartidos en el servidor de aplicaciones, para almacenar la Información que permita mantener su continuidad operativa.

7.3.1 RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE APLICACIONES.

En EMAPE S.A se dispone de un servidor de aplicaciones en el cual se almacenan los archivos de aplicación de los sistemas de la empresa, debiendo tomar en cuenta lo siguiente:

- a Solo podrán tener acceso a los recursos compartidos alojados en el servidor de aplicaciones los usuarios que cuenten con la debida autorización.
- b Dentro de los recursos compartidos alojados en el servidor de aplicaciones, los usuarios tendrán acceso de lectura o lectura y escritura, según corresponda.
- c Los permisos de acceso podrán ser otorgados y/o retirados previa coordinación y autorización del responsable de la Oficina de Soporte Técnico y del Gerente de Sistemas de Información.



7.3.2 INFORMACIÓN ALMACENADA EN EL RECURSO COMPARTIDO EN EL SERVIDOR DE APLICACIONES.

Los usuarios con acceso a un recurso compartido alojado en el servidor de aplicaciones son responsables de:

- a Almacenar únicamente información relacionada con la labor o servicio que realiza.
- b Conservar la integridad y confidencialidad de la información compartida.