CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
13403769799088

FIRMADO POR:

LOVERA RAFFO DE TABOADA Mariella Del Pilar FAU 20556097055 soft

GRANDA VALENZUELA Jose Javier FAU 20556097055 soft

FISCHER BATTISTINI Joanna FAU 20556097055 soft

PROCEDIMIENTO

RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO DE DATOS DEL SENACE

ROL	NOMBRE	CARGO
Elaborado por:	Mariella Lovera Raffo	Jefa de la Oficina de Tecnologías de la Información
Revisado por:	José Javier Granda Valenzuela	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Aprobado por:	Joanna Fischer Battistini	Gerenta General

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar la disponibilidad y continuidad de la información institucional de la Entidad, mediante la recuperación de información cuando sea necesaria.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica a todos los sistemas de información y dispositivos de almacenamiento de datos que contengan información catalogada como crítica para la prestación de servicios internos y externos de la Entidad alojada en los servidores del Centro de Datos.

3. BASE NORMATIVA

3.1. Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.

3.2. Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.

3.3. Decreto Legislativo N° 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital.

3.4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

3.5. Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico.

3.6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

3.7. Resolución Ministerial Nº 004-2016-PCM, aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, Requisitos 2a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

3.8. Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras, no existo.

3.9. Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "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" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

3.10. Resolución Jefatural N° 386-2020-INEI, que aprueba la Directiva N° 016-2002-INEI/DTNP, "Normas Técnicas para el Almacenamiento y Respaldo de la Información procesada por las entidades de la Administración Pública".

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

3.11. Resolución de Secretaría General N° 024-2016-PCM/SG, que aprueba la Directiva N° 007-2016-PCM/SG "Almacenamiento, respaldo y compartición de la información digital de la PCM".

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1. Siglas

GLPI : Sistema de gestión de incidencias y requerimientos (ticketing/helpdesk)

Senace : Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles

TI : Tecnologías de la Información

4.2. Definiciones

4.2.1. Bitácora de restauración de servidores: Archivo digital en formato *Excel* donde se registran las restauraciones de copias de respaldo**,** ejecutadas por el *software* de copia de respaldo.

4.2.2. Cinta de almacenamiento: También denominada cinta de copia de respaldo. Es un dispositivo externo de almacenamiento masivo de datos.

4.2.3. Centro de datos: Es una infraestructura digital o física donde se almacenan los sistemas informáticos que procesan los datos. Tiene como objetivo almacenar, gestionar y respaldar la información de una organización**.**

4.2.4. Formato de registro de recuperación de copias de respaldo: Es una categoría del sistema de la mesa de ayuda de la entidad donde el/la usuario/a registra en el formato digital su solicitud de recuperación de información respaldada con los detalles de la información que se desea recuperar de los servidores virtuales de la entidad.

4.2.5. GLPI: es una herramienta *web* en *software* libre que ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa; además de incluir un sistema de gestión de incidencias (*ticketing/helpdesk).*

4.2.6. Mesa de ayuda: en inglés se le denomina *Helpdesk.* Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

4.2.7. Inventario de cintas: Archivo digital en formato *Excel* donde se guardan los registros de los códigos de las cintas de copia de respaldo.

4.2.8. Recuperación: Conjunto de técnicas empleadas para recuperar la información (archivos) a partir de una copia de seguridad (medio externo); esto se aplica para archivos perdidos o eliminados por diferentes causas como daño físico del dispositivo de almacenamiento

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

(disco duro), borrado accidental, fallos del sistema, ataques de virus y *hackers.*

4.2.9. Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

4.2.10. Sistema de mesa de ayuda: es una herramienta donde el usuario/a registra en formato digital su solicitud de recuperación de la información respaldada.

4.2.11. Software de copia de seguridad: Herramienta tipo software de gestión de copias de respaldo, que permite programar y realizar de forma automática los *backup*.

4.2.12. Usuario/a: Colaborador/a del Senace (interno/a), que hace uso de recursos y servicios informáticos para el cumplimiento de sus funciones.

5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del requisito	Fuente
1. Solicitud de recuperación de información (Anexo 01)	Usuario/a de Órgano/ Unidad Orgánica

6. ACTIVIDADES

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Solicitar validación del requerimiento Mesa de ayuda notifica por correo electrónico el enlace del sistema de mesa de ayuda al Jefe/a y/o Director/a de Órgano y/o Unidad Orgánica para su V°B°, correspondiente al requerimiento del usuario/a de su órgano/unidad orgánica.	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
2	Autorizar el requerimiento La actividad desarrollada por el/la Jefe/a y/o Director/a del órgano / unidad orgánica conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿procede el requerimiento? Si el resultado es “Si”, nos conduce a la actividad 3, caso contrario llega el fin del flujo.	Órgano / Unidad Orgánica del Senace	Jefe/a y/o Director/a
3	Ubicar en el inventario el número de cinta de almacenamiento para la recuperación solicitada. Usando el *software* de copia de seguridad y con información indicada en el formato de registro de recuperación de copias de seguridad (ver Anexo 01), se procederá a ubicar la fecha y el código de	OTI	Especialista I en Infraestructura y Soporte Informático

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: “https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	cinta de almacenamiento, en base a ello se busca en el formato de inventario de cintas (Ver Anexo 02) el número de caja de seguridad para posteriormente coordinar con el proveedor su entrega. La actividad conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿Existe cinta de respaldo generado en la fecha solicitada? Si el resultado es "Si", nos conduce a la actividad 4, "caso contrario" nos lleva a la actividad 6.		
4	<u>Enviar correo electrónico a la empresa de resguardo</u> Se envía un correo electrónico a la empresa de resguardo, indicando el número de la caja de seguridad que deberán traer a la entidad, la cual contiene la(s) cinta(s) de almacenamiento necesario(s) para la recuperación de la información solicitada.	OTI	Especialista I en Infraestructura y Soporte Informático
5	<u>Ejecutar proceso de recuperación de la información</u> Una vez recibida la(s) caja(s) de seguridad que contiene(n) la(s) cinta(s) de almacenamiento por parte de la empresa de resguardo, se procede con la recuperación de la copia de respaldo, con el *software* de copia de seguridad. La actividad conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿Se recuperó correctamente la información? Si el resultado es "Si", nos conduce a la actividad 10, "caso contrario" nos lleva a la actividad 6.	OTI	Especialista I en Infraestructura y Soporte Informático
Para los casos en que no es posible recuperar la información (indicado como "caso contrario") debido a que no fue posible ubicar en el inventario el número de cinta de almacenamiento o que no fue posible la recuperación de copia de respaldo (actividades del 6 al 9), se realiza lo siguiente:			
6	<u>Notificar al solicitante que no existe copia de respaldo</u> A través del sistema de mesa de ayuda se notifica mediante correo electrónico al/a la solicitante con copia a su Jefatura, que no existe la información solicitada. La actividad conduce a un punto de bifurcación denominado: ¿Empresa de resguardo dejó caja de seguridad?	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Si el resultado es "Si", nos conduce a la actividad 7, caso contrario nos lleva a fin de procedimiento.		
7	Enviar correo electrónico a la empresa de resguardo Se envía un correo electrónico a la empresa de resguardo, indicando el recojo de caja(s) de cinta(s) de almacenamiento.	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
8	Registrar recuperación de la información Se procede a registrar la restauración de la información ejecutada en el formato "Bitácora de restauración de servidores (ver Anexo 03).	OTI	Especialista I en Infraestructura y Soporte Informático
9	Entregar caja(s) de seguridad a empresa de resguardo Se entrega la(s) caja(s) de cintas de almacenamiento al/a la motorizado/a de la empresa de resguardo y finaliza el procedimiento.	OTI	Especialista I en Infraestructura y Soporte Informático
10	Notificar la recuperación de la información solicitada A través del sistema de mesa de ayuda se notifica de forma electrónica al/a la solicitante con copia a su jefatura, comunicando que se procedió con la atención de su solicitud.	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
11	Enviar correo electrónico a la empresa de resguardo Se envía un correo electrónico a la empresa de resguardo, solicitando el recojo de caja(s) de cintas de almacenamiento.	OTI	Especialista en Gestión de Servicios Digitales
12	Registrar recuperación de la información Se procede a registrar la restauración de la información ejecutada en el formato "Bitácora de restauración de servidores" (ver Anexo 03).	OTI	Especialista I en Infraestructura y Soporte Informático
13	Entregar caja(s) de seguridad a empresa de resguardo Se procede a registrar la restauración de la información ejecutada en el formato "Bitácora de restauración de servidores" (ver Anexo 03).	OTI	Especialista I en Infraestructura y Soporte Informático

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

7. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

a) Formato de registro de recuperación de copias de seguridad (ver Anexo N° 01).

b) Inventario de cintas (ver Anexo N° 02).

8. PROCESO VINCULADO

El presente procedimiento está vinculado al proceso “Gestión de Tecnologías de Información”, subproceso “Gestión de los servicios de TI” en concordancia con el Manual de Procesos del Senace vigente.

9. ANEXOS

Anexo N° 01: Formato de registro de recuperación de copias de respaldo

Anexo N° 02: Registro de Inventario de Cintas

Anexo N° 03: Bitácora de Restauración de Servidores.

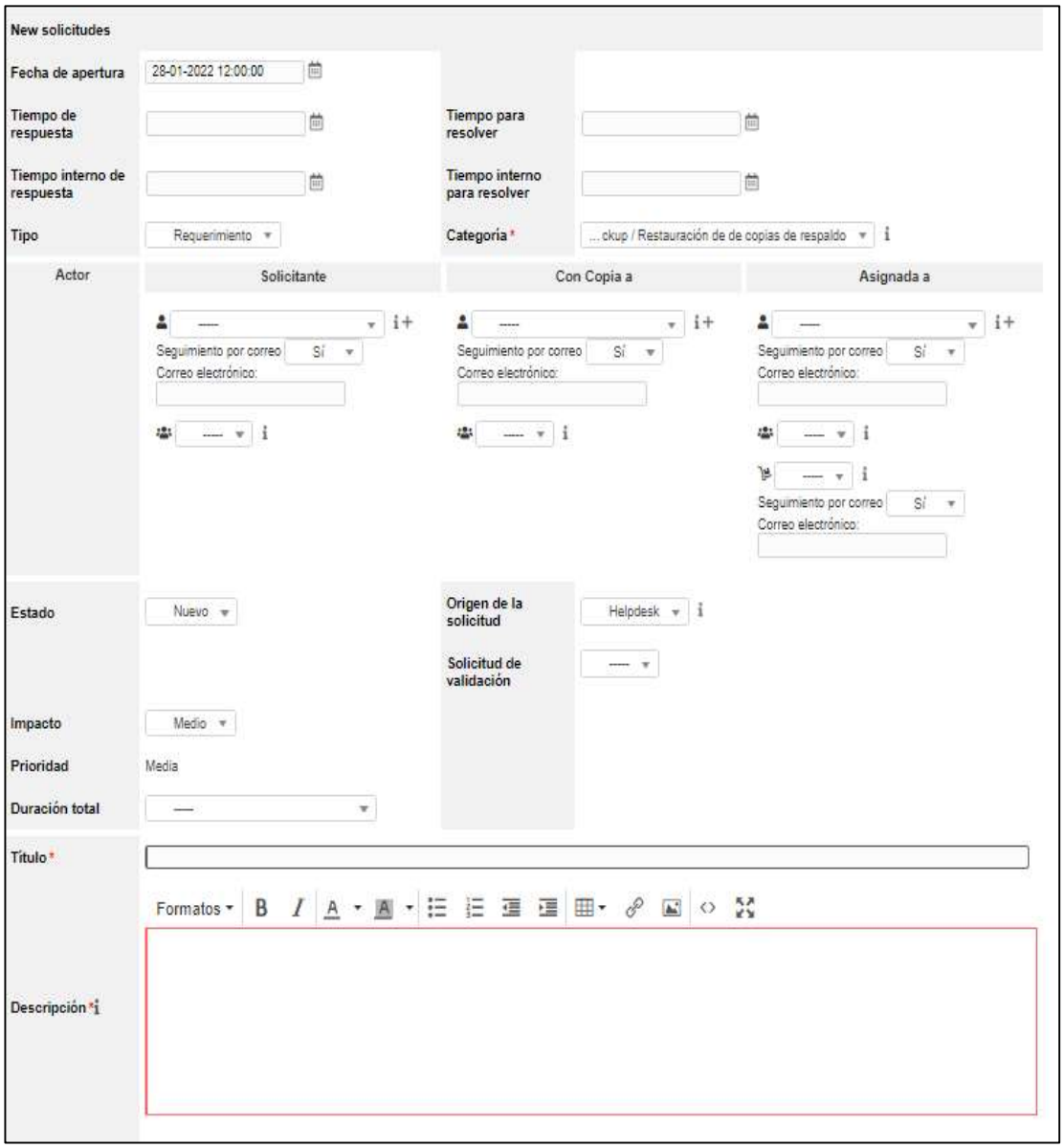
Anexo N° 04: Flujograma: Recuperación de la información del centro de datos del Senace

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: “https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

ANEXO N° 01

FORMATO DE REGISTRO DE RECUPERACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO

(Software GLPI)



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

ANEXO N° 02
INVENTARIO DE CINTAS

senace SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	**OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN** **INVENTARIO DE CINTAS**	**Código:** **Versión formato: 1.0** **Página: 1 de 1**

N°	Caja de resguardo	Código de la cinta de almacenamiento	Periodo de la copia de respaldo	Fecha de Entrega a Proveedor	Nombre de Proveedor
Ejemplo: 1	CAJA 1	CIN134L06	May-19	17/06/2019	[Proveedor]
Ejemplo: 2	CAJA 2	CIN112L10	Feb/mar-20	27/03/2020	[Proveedor]
Ejemplo: 3	CAJA 3	CIN129L6	Abr/may-21	09/07/2021	[Proveedor]

Nombre del encargado del activo de información:

Fecha de última actualización:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

ANEXO N° 03

BITACORA DE RESTAURACIÓN DE SERVIDORES

senace SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES	**OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN** **BITÁCORA DE RESTAURACIÓN DE SERVIDORES**	**Código:** **Versión formato: 1.0** **Página: 1 de 1**

Ítem	Fecha de backup	Servidor	Nombre de restauración	Files	Directorios	Peso del backup	Estado
Ejemplo: 1	01/01/2020	SRV-PROD-A	BK_SRV-PROD-A-Completa	31625	1957	824.000 MB	Completado
Ejemplo: 2	01/01/2020	SRV-PROD-B	BK_SRV-PROD-B-Completa	35	19	5.224 GB	Completado
Ejemplo: 3	01/01/2020	SRV-PROD-C	BK_SRV-PROD-C-Completa	6276	1296	4.908 GB	Completado

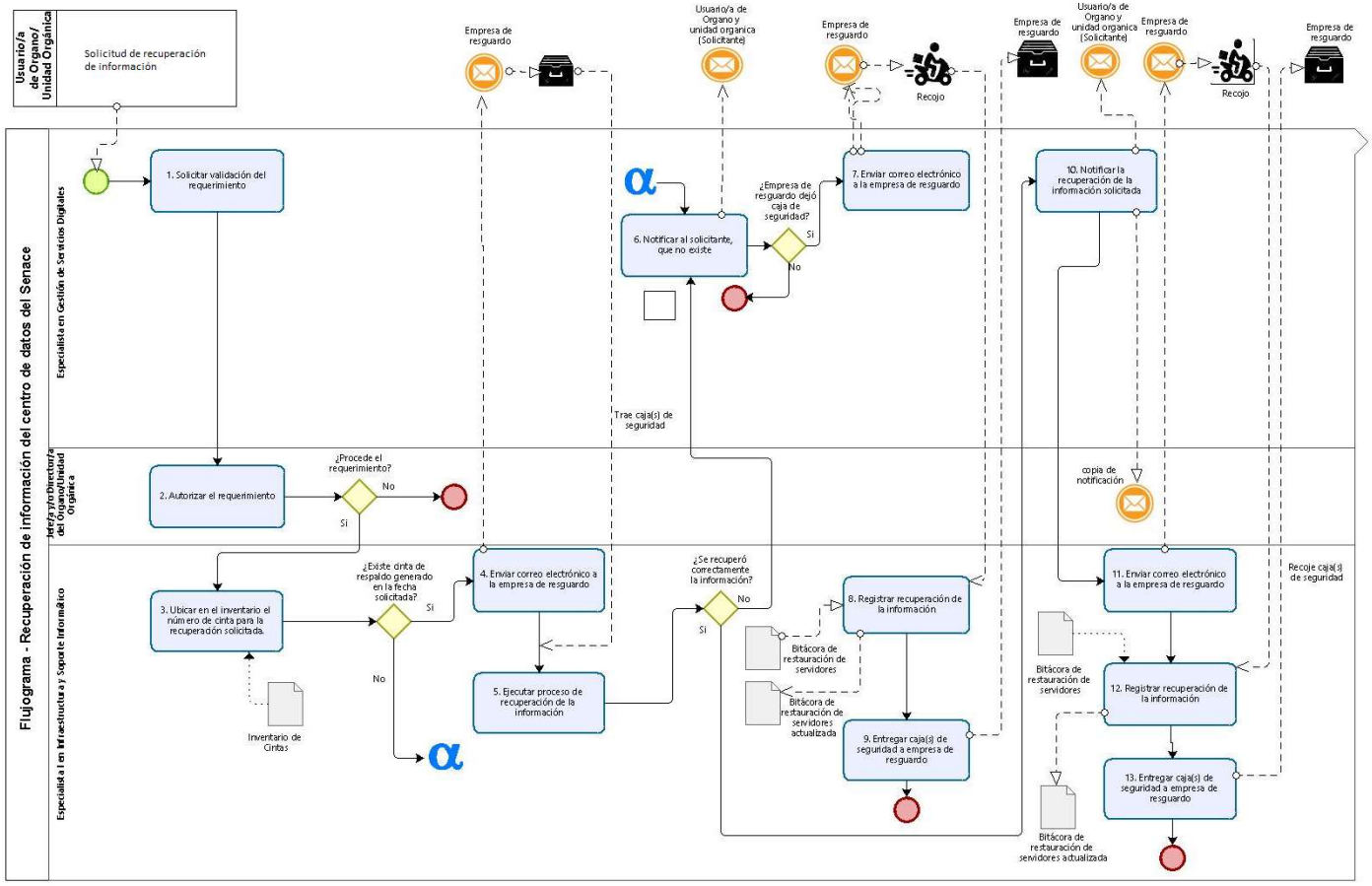
Nombre del encargado del activo de información:

Fecha de última actualización:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.

ANEXO N° 04

Flujograma – Recuperación de la información del centro de datos del Senace



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Senace, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://www.senace.gob.pe/verificacion ingresando el código de verificación que aparece en la parte superior izquierda de este documento.