Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA
Oficina de Sistemas de Información

MANUAL OPERACIONAL SOBRE RESGUARDO RECURRENTE DE LA INFORMACIÓN, PROGRAMAS DE APLICACIÓN Y SISTEMAS ESENCIALES

Mayo 2016

MANUAL OPERACIONAL SOBRE RESGUARDO RECURRENTE DE LA INFORMACIÓN, PROGRAMAS DE APLICACIÓN Y SISTEMAS ESENCIALES

TABLA DE CONTENIDO

		Página
I.	Introducción	1
II.	Base Legal	1
III.	Propósito	2
IV.	Aplicabilidad	2
V.	Definiciones	3
VI.	Disposiciones Generales	5
VII.	Disposiciones para Servicios *Outsourcing*	9
VIII.	Cláusula de Salvedad	9
IX.	Cláusula de Separabilidad	9
X.	Enmienda	9
XI.	Derogación	10
XII.	Aprobación y Vigencia	10
	Apéndice	

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de la Familia reconoce la importancia de proteger y garantizar que los recursos de los sistemas de información de uso diario y crítico para sus operaciones se mantengan respaldados y sean fácilmente recuperables en el momento que sea requerido. La política pública sobre sistemas electrónicos de información es establecida por la Oficina de Gerencia y Presupuesto del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (OGP). En su Política Núm. TIG-003 establece las directrices generales que permitirán a las agencias implantar controles adecuados en sus sistemas electrónicos de información para garantizar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información que manejen. La sección B de dicha política requiere que las agencias tengan procedimientos para tener y mantener una copia de resguardo (*backup*) recurrente de la información y de los programas de aplicación y de sistemas esenciales e importantes para las operaciones.

La Oficina de Sistemas de Información del Departamento de la Familia establece los controles adecuados para cumplir con las directrices establecida en la Política Núm. TIG-003. A tal fin, se desarrolla este Manual para establecer el procedimiento a seguir en el Departamento de la Familia en la realización de copias de resguardo (*backup*).

II. BASE LEGAL

A. Plan de Reorganización Núm. 1 del Departamento de la Familia, según enmendado, aprobado el 28 de julio de 1995.

B. Ley Núm. 151 del 22 de junio de 2004, conocida como "Ley de Gobierno Electrónico".

C. Carta Circular Núm. 77-05 de 8 de diciembre de 2004 de la Oficina de Gerencia y Presupuesto sobre Políticas de Tecnologías de Información Gubernamental.

D. Política Núm. TIG-003, Seguridad de los Sistemas de Información, Oficina de Gerencia y Presupuesto, efectiva el 15 de diciembre de 2004 y revisada el 12 de septiembre de 2007.

E. Orden Ejecutiva del Gobernador de Puerto Rico Núm. OE-2000-19, aprobada el 12 de abril de 2000, la cual creó el cargo de Oficial Principal de Información en cada una de las agencias de la Rama Ejecutiva.

III. PROPÓSITO

El Manual tiene el propósito de establecer las normas y los procedimientos para realizar los respaldos, resguardos y recuperación de la información, programas de aplicación y sistemas esenciales del Departamento de la Familia.

IV. APLICABILIDAD

A. Las disposiciones de este Manual son de aplicación a todo el ámbito de actuación del Secretariado, sus dependencias y las Administraciones que componen el Departamento de la Familia, con excepción de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME), de esta contar con reglamentación vigente en esta área. De no ser así entonces aplicarían las disposiciones en este manual.

B. Además, son de aplicación y de obligado cumplimiento para todo el personal que, de manera permanente o eventual o por contrato, preste servicios a la Oficina de Sistemas de Información y en las áreas de informática de las Administraciones del Departamento de la Familia; principalmente, los responsables de los servicios de resguardo de los sistemas de información, de la generación de copias de respaldo y su ulterior recuperación, incluyendo, proveedores externos y su personal.

V. DEFINICIONES

A. **Centro de Cómputos** – Área de trabajo adscrita a la Oficina de Sistemas de Información (OSI), la cual se encarga del procesamiento de datos e información de forma sistematizada.

B. **Departamento** – Se refiere al Secretariado, sus dependencias y las Administraciones que componen el Departamento de la Familia, con excepción de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME), de esta contar con reglamentación vigente para estas áreas.

C. **Director(a) de Sistemas de Información** – Persona responsable de planificar, organizar, coordinar, dirigir y supervisar todas las operaciones técnicas y administrativas generadas por las unidades de trabajo que integran la Oficina de Sistemas de Información.

D. **Enlace en Informática** – Título funcional de la persona encargada de administrar una red local, ofrecer apoyo tecnológico a los(as) usuarios(as) de una red, administrar contratos de servicios relacionados con la tecnología y coordinar los

asuntos relacionados a sistemas de información de un componente del Departamento (ACUDEN, ADFAN y ADSEF. Aplicará a la ASUME si su estructura así lo establece.)`

E. **Continuidad de negocios** – Se refiere a los procesos y procedimientos que una organización pone en marcha para garantizar que las funciones esenciales puedan continuar durante y después de un desastre, evitando así la interrupción de los servicios de críticos y necesarios para restablecer el pleno funcionamiento de las operaciones.

F. **Oficial Principal de Informática del Departamento de la Familia** – Persona designada por la Secretaria (o) que tendrá la responsabilidad de desarrollar la planificación estratégica e inversión de recursos en proyectos de informática y telecomunicaciones en el Departamento, según establecido en la OE- 2000-19 del 12 de abril de 2000.

G. **Oficina de Sistemas de Información (OSI)** – Oficina adscrita a la Secretaría Auxiliar de Planificación donde se planifican, organizan, apoyan, dirigen y supervisan las operaciones tecnológicas diarias y comunes a los componentes del Departamento; entiéndase equipos, sistemas de telecomunicaciones, correo electrónico, internet, aplicaciones, entre otros.

H. **Plan de Continuidad de Negocio -** Es un documento formal que debe ser aprobado por la Secretaria (o) del Departamento y que permite la protección de los activos (equipos, programas, datos y recursos humanos) y de las operaciones

sensitivas y críticas, en caso de eventos inesperados. Esto con el propósito de garantizar su pronto restablecimiento. El mismo debe ser parte del Plan de Manejo de Emergencias del Departamento.

I. **Resguardo (*Backup*)** – Se define como la actividad de copiar archivos, datos o datos magnéticos contenidos en un medio de almacenamiento de origen a un medio de almacenamiento alterno de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los archivos.

J. **Secretaria(o) Auxiliar de Planificación e Informática** – Persona designada por la Secretaria(o) para planificar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar todas las actividades que se desarrollan en las oficinas adscritas a la Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática, entre estas la Oficina de Sistemas de Información. Participa activamente en la formulación de la política pública de su área de trabajo y en la dirección y supervisión de los proyectos estratégicos de tecnología del Departamento de la Familia.

K. **Sistemas** – Conjunto de aplicaciones, programación, información, equipos de telecomunicaciones, servidores y periféricos que se utilizan para la recopilación, almacenamiento, análisis, gerencia, control e intercambio de datos.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

A. Toda la información importante y crítica para la continuidad de negocios será periódicamente respaldada en soportes de *backup*.

B. Las copias de *backup* deben abarcar toda la información necesaria para recuperar el servicio en caso de corrupción o pérdida de la información. Tal información puede incluir datos, programas, ficheros de configuración e incluso imágenes de los sistemas operativos.

C. En relación con los archivos de datos, se recomienda mantener al menos tres generaciones de respaldos. De éstas, se debe mantener una copia almacenada en un lugar seguro fuera del edificio donde están instalados los servidores principales, y que sea una localidad que ofrezca las condiciones ambientales y de seguridad necesarias. El acceso de personas a estos medios será restringido y controlado.

D. El Director(a) de Sistemas de Información y los Enlaces en Informática establecerán los ciclos de copia más adecuados para los sistemas relevantes y definirán los estándares y procesos de resguardo, que incluirán, al menos, la siguiente información:

1. Los aplicativos y/o bases de datos y servidores que se les hará copias de *backup*.
2. Herramienta de resguardo y las versiones.
3. Tipo y periodicidad de los *backup*
4. Periodos de retención de las copias.
5. Ubicación de los *backup*.
6. Procedimientos de recuperación de la información.

7. Procedimientos de restauración y verificación de la integridad de la información resguardada.

8. Procedimientos de inventario y gestión de soportes.

E. Los procesos establecidos en el inciso D estarán documentados y regulados. A tal fin, el Director de la Oficina de Sistema de Información preparará y mantendrá una o varias carpetas con la documentación esencial para realizar resguardos eficientes de la data, programas de aplicación y sistemas críticos. La documentación será clara, completa y correcta en cada etapa, desde el desarrollo hasta la operación del *backup*, y debe revisarse anualmente o actualizarse inmediatamente haya un cambio en el proceso. Ver Apéndice 1.

También, se incluirán las rutinas de las herramientas utilizadas para realizar el *backup* y toda la información técnica y necesaria sobre las herramientas y servidores de *backup*.

Esta información deberá ser revisada y actualizada anualmente o tan pronto ocurra cualquier incidente que requiera nuevas herramientas, añadir operaciones o servidores críticos al resguardo, así como cambios a las políticas y procesos establecidos

F. Se deberá llevar un registro (*log*) de problemas en las rutinas de *backup* para facilitar el proceso de solución.

G. El Director de la Oficina de Sistemas de Información preparará o mantendrá actualizado anualmente un Plan de Continuidad de Negocios que permita la

protección de los activos (equipos, programas, datos y recursos humanos) y de las operaciones sensitivas y críticas, en caso de eventos inesperados. Esto con el propósito de garantizar su pronto restablecimiento. El Plan debe ser aprobado por la Secretaria (o) del Departamento y formará parte del Plan de Manejo de Emergencias del Departamento.

H. El Plan debe proveer, entre otras cosas, lo siguiente:

1. Las responsabilidades del personal asignado al área de Sistemas de Información durante y después de ocurrida la emergencia.
2. Las responsabilidades de cada empleado al momento de ponerse en ejecución el plan.
3. Una relación del personal clave, sus direcciones y números de teléfono donde pueden ser localizados.
4. Procedimientos de desalojo del área de Sistemas de Información con orientación al personal sobre las salidas de emergencia.
5. Procedimientos para la utilización de los respaldos del equipo, de los programas, de los archivos y de la documentación.
6. Una relación con los nombres, las direcciones y los números de teléfono de proveedores de equipo, programas y materiales.
7. Los arreglos con otros centros de cómputos para el procesamiento y ejecución de los programas.

8. Procedimientos para mantener actualizado el Plan de Continuidad de Negocios.

VII. DISPOSICIONES PARA SERVICIOS *OUTSOURCING*

Todo servicio subcontratado que maneje información, programas de aplicación y sistemas críticos y esenciales del Departamento de la Familia tiene que contar con un proceso de resguardo que permita la continuidad de negocios.

VIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD

La Autoridad Nominadora es la responsable de resolver cualquier situación que no esté contemplada en este documento.

IX. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

La nulidad de alguna de las partes o disposiciones de este Manual no afectará las otras que puedan ser válidas, independientemente de las declaradas nulas.

X. ENMIENDA

Este Manual puede ser enmendado por disposición del(de la) Secretario(a) o representante autorizado(a) del Departamento de la Familia, cuando sea necesario. Toda modificación o enmienda propuesta tiene que cumplir con los requisitos de leyes y disposiciones reglamentarias vigentes que apliquen.

XI. DEROGACIÓN

Este Manual deroga cualquier otro manual, procedimiento, orden administrativa, carta circular o norma anterior que conflija con lo aquí establecido.

XII. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Manual entra en vigor a partir de la fecha de aprobación y firma por la Secretaria del Departamento de la Familia.

Idalia Colón Rondón, MTS
Secretaria

17 mayo 2016
Fecha

APÉNDICE

APÉNDICE 1

ESTÁNDARES Y PROCESOS DE RESGUARDO[1]

I. HERRAMIENTA

A. La herramienta que se utiliza para realizar resguardo es el programa especializado "Symantec Backup Exec", versión 12.5, con cliente para resguardar Exchange, SQL y "Systems State".

B. Las copias de seguridad son almacenadas en el "data storage" configurado en el servidor SECBACKUP con capacidad de almacenamiento de 2.4 TB (Terabyte).

C. Todos los días cotejarán si los resguardos se ejecutaron correctamente.

D. Por lo menos, cada tres meses se hacen ejercicios de "restore" de servidores, bases de datos y documentos. De haber alguna cancelación de algunos o todos los "backups" antes mencionados, se envía un correo electrónico con la DEFAM-521, Hoja de Control de Cambios para Sistemas de Información, al Director de la Oficina de Sistemas de Información donde se establecerá la acción correctiva. Apéndice 1-A

E. Todo cambio al "Backup Exec" 12.5 debe ser informado a los responsables del resguardo de información, quienes son:

   A. Sr. José R. Flores, Supervisor de Operaciones – Responsable

   B. Sr. Alberto Cappa, Administrador de Red – Sustituto

   Estos deberán documentar la situación en casos de cancelación y creación de reglas nuevas de resguardo con un "print screen", el cual refleje "backups" cancelados. Además, deben documentar la situación, verificar por qué ocurrió, realizar acción correctiva e informar al Director.

[1] Este documento debe ser enmendado cada vez que surjan cambios, de manera que la información esté actualizada.

II. DESCRIPCIÓN DE TAREAS Y CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE "BACKUP"

La herramienta de "Backup Exec 12.5" es un programa desarrollado por Symantec Corp., el cual provee una solución centralizada para realizar las respectivas copias de seguridad, ya sea en ambiente físico o virtual. Con la información, según detallada, se pretende ilustrar detalles técnicos en el ambiente del servidor, detalles técnicos en el ambiente software "Backup Exec 12.5", condiciones generales, políticas configuradas, procedimientos y rutinas para el resguardo de la información.

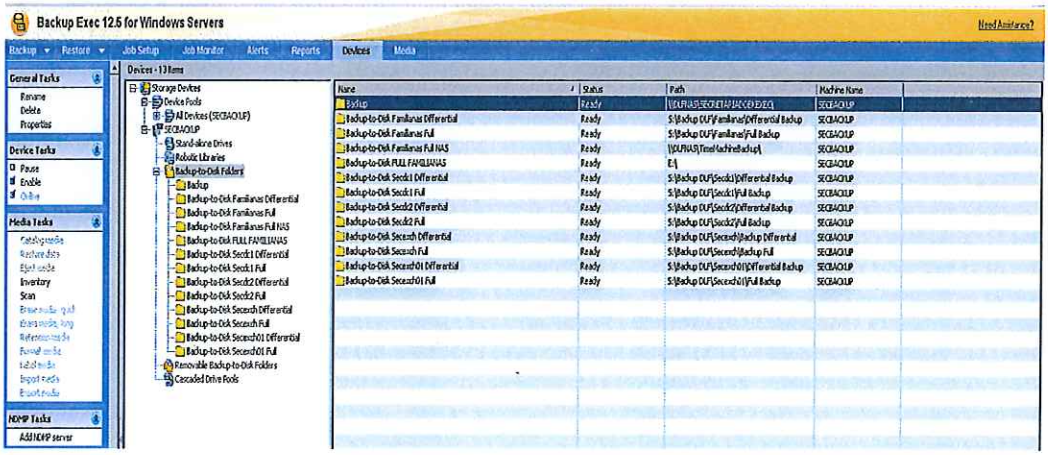
A. Detalles Técnicos del Ambiente Servidor Departamento de la Familia

Etiqueta	Valor predeterminado y descripción
Servidor	*HP ProLiant DL380 G6*
Hardware	**8 CPU** x 2GHz Intel ® Xeon E5504 (a) / **RAM**: 73717.28 MB / **Data Store** 2.4 TB
Software	**Windows Server 2008 R2 Enterprise Service Pack 1**

B. Detalles Técnicos, Ambiente *Backup* Departamento de la Familia

Etiqueta	Valor predeterminado y descripción
Software	Symantec Backup Exec 12.5
Media Server	Version 12.5 Rev. 2213
Administration Console	Version 12.5 Rev. 2213

C. Condiciones Generales, Políticas y Rutinas Configuradas *Backup Exec* 12.5



D. DESCRIPCIÓN DE SERVIDORES Y EL MÉTODO DE *BACKUP* A SER UTILIZADO

symantec. **Device Usage By Policy**

Familianas Backup

Backup-to-Disk Familianas Differential

Template Name	Method
Familiana Daily Backup	DIFFERENTIAL - Changed Files, Reset Archive Bit

Familianas Backup

Backup-to-Disk Familianas Full

Template Name	Method
Familianas Backup	FULL - Backup Files - Reset Archive Bit

SECDC Backup

Backup-to-Disk Secdc1 Differential

Template Name	Method
Daily Backup	DIFFERENTIAL - Changed Files, Reset Archive Bit

SECDC Backup

Backup-to-Disk Secdc1 Full

Template Name	Method
Weekly Backup	FULL - Backup Files - Reset Archive Bit

SecExch Backup

Backup-to-Disk Secexch Differential

Template Name	Method
Daily Backup	DIFFERENTIAL - Changed Files, Reset Archive Bit

SecExch Backup

Backup-to-Disk Secexch Full

Template Name	Method
Weekly Backup	FULL - Backup Files - Reset Archive Bit

Report Date: 2/26/2015 10:05:28 AM

This report was generated by Symantec Backup Exec. Symantec Backup Exec is a registered trademark of Symantec Corporation. Other trademarks are the property of their respective owners.

Page 1

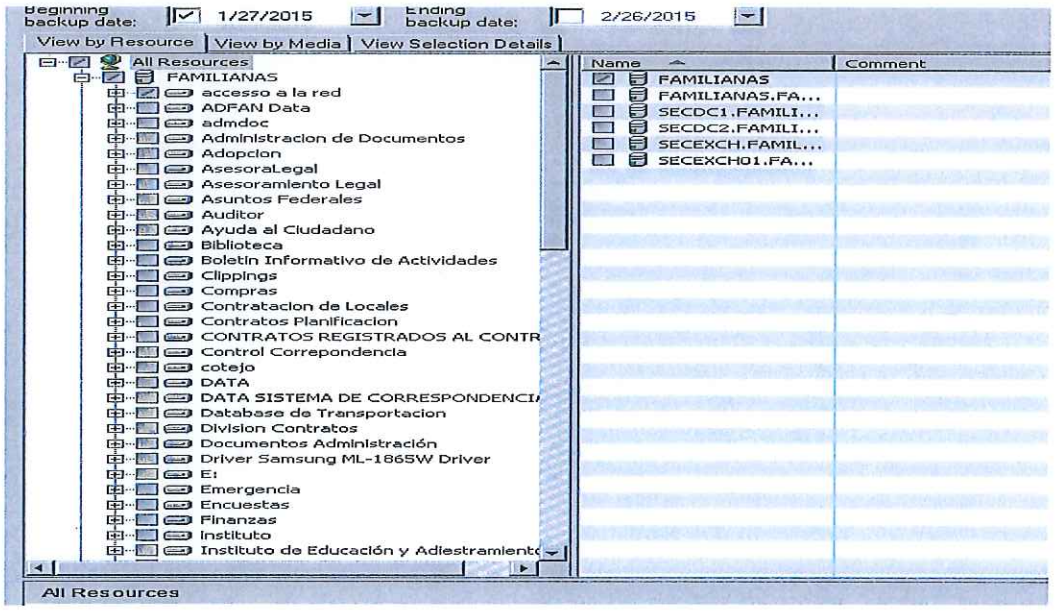
III. INFORMACIÓN RESPALDADA - ESQUEMA SECRETARIADO, OFICINA CENTRAL

Los servidores que proveen los servicios más críticos se identifican tomando como base la información acumulada y la garantía de la continuidad de la operación. La información a continuación describe el nombre de cada servidor y la descripción del servicio que estos ofrecen:

	Servidor	Descripción
A.	FAMILIANAS	Repositorio de Usuarios y Base de Datos Aplicativos.
B.	SECEXCH	Mail Box – Base de datos Correo Electrónico
C.	SECEXCH01	Mail Box – Base de datos Correo Electrónico
D.	SECDC1	Esquema de Active Directory Dominio Familia
E.	SECDC2	Esquema de Active Directory Dominio Familia

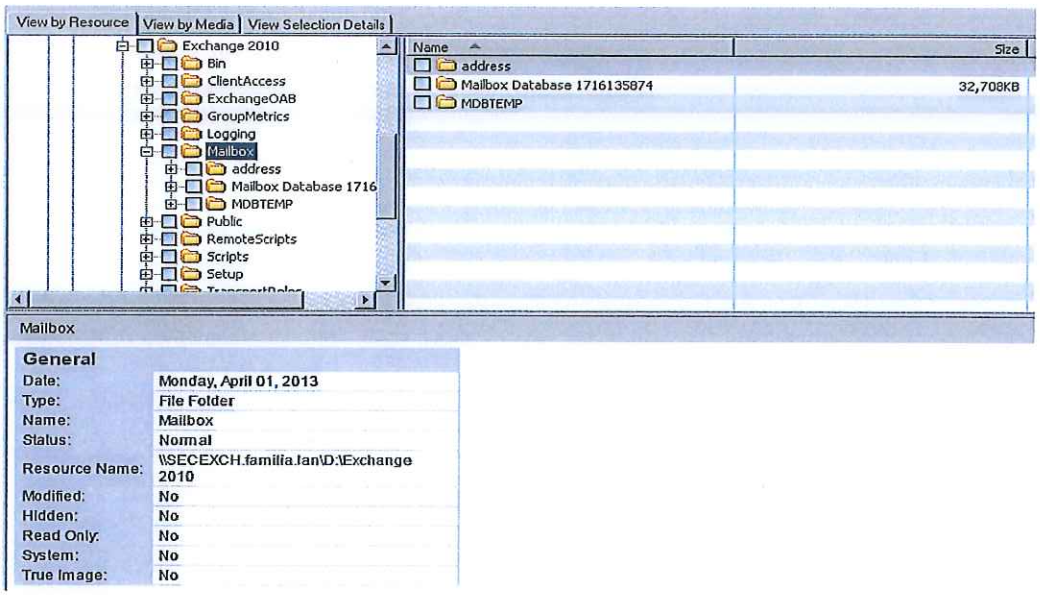
A. Ambiente Servidor FAMILIANAS

El Servidor FAMILIANAS tiene la función de "file server", el cual provee a los usuarios un repositorio para el almacenamiento de información generada por estos. Esta información se almacena en carpetas identificadas con la nomenclatura alusiva a la oficina y nombre del usuario. Todos los repositorios provisionados en este servidor son respaldados por una rutina de resguardo de "Backup Exec 12.5". En la siguiente ilustración, se muestra lo antes expuesto:



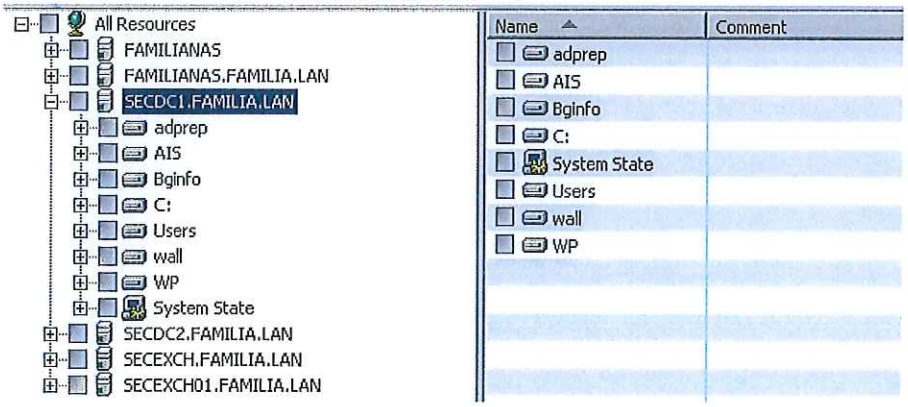
B. Ambiente Servidor de Correo SECEXCH y SECEXCH01

El Servidor de Correo SECEXCH y SECEXCH01 tiene como función el proveer el servicio de mensajería electrónica, administrada y manejada por Microsoft Exchange 2010. Todos los "mailbox" de los usuarios del Secretariado Nivel Central se encuentran en estos servidores. El "Backup Exce 12.5" tiene una rutina configurada que respalda las bases de datos de ambos servidores según muestra la siguiente imagen:



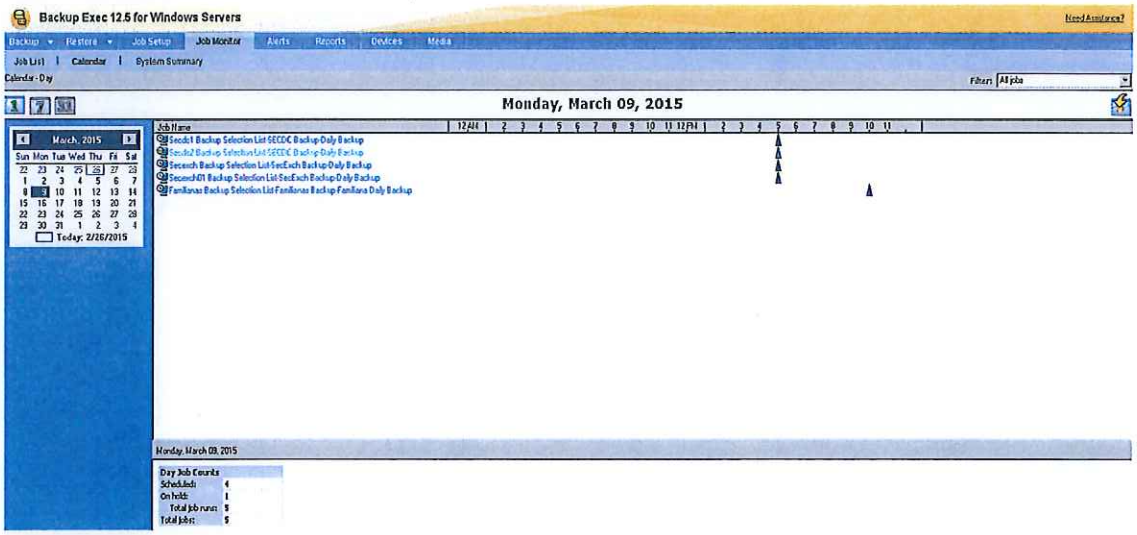
C. Ambiente "Domain Controler" Principal SECDC1 y Secundario SECDC2

Los ambientes SECDC1 y SECDC2 ofrecen la función de controladores de dominio. Esta función se realiza a través de "Microsoft Active Directory", ambiente "Windows Server 2008 R2". La información relacionada a cuentas de usuarios y políticas aplicadas "Group Policy" es respaldada mediante una rutina configurada en "Backup Exec 12.5":

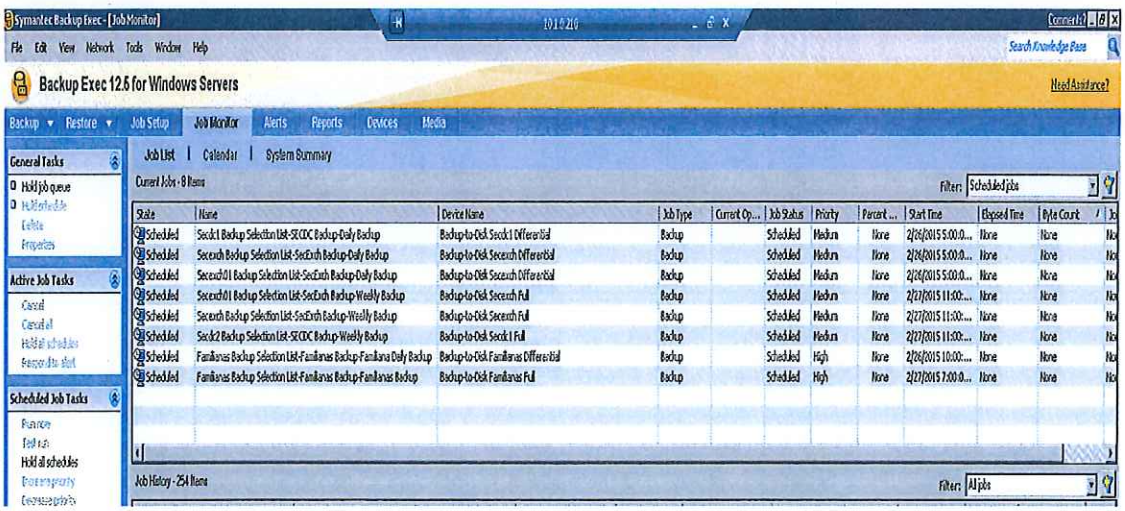


IV. PROCEDIMIENTO PARA EL RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN Y LAS RUTINAS CALENDARIZADAS SECRETARIADO, OFICINA CENTRAL

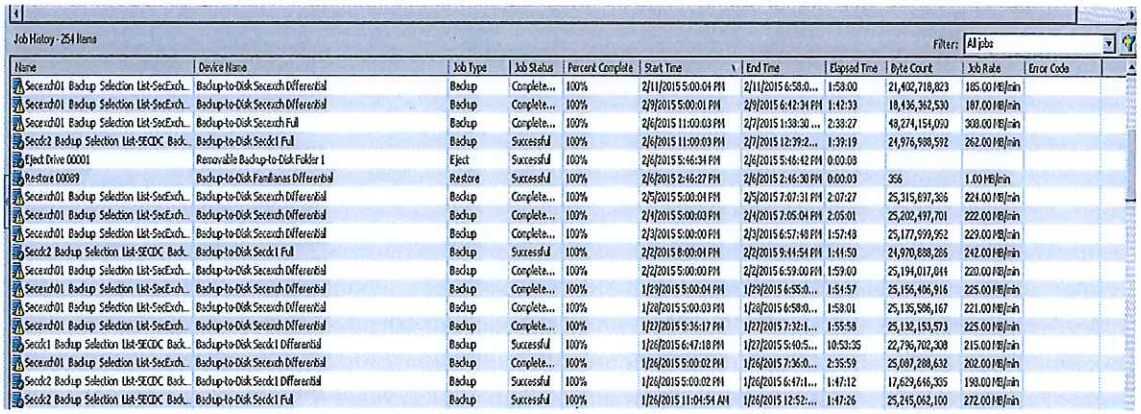
El procedimiento para el resguardo de la información consiste en rutinas automatizadas programadas diariamente o semanal. Diariamente, las rutinas que se ejecutan comienzan a partir de las 5:00 pm y no tienen orden de prioridad. Estos "backups" son diferenciales de lunes a jueves y apoyados en los "full backups" que se realizan los fines de semana.



En la siguiente ilustración se muestra el itinerario de los "backups" diferenciales según configurados.



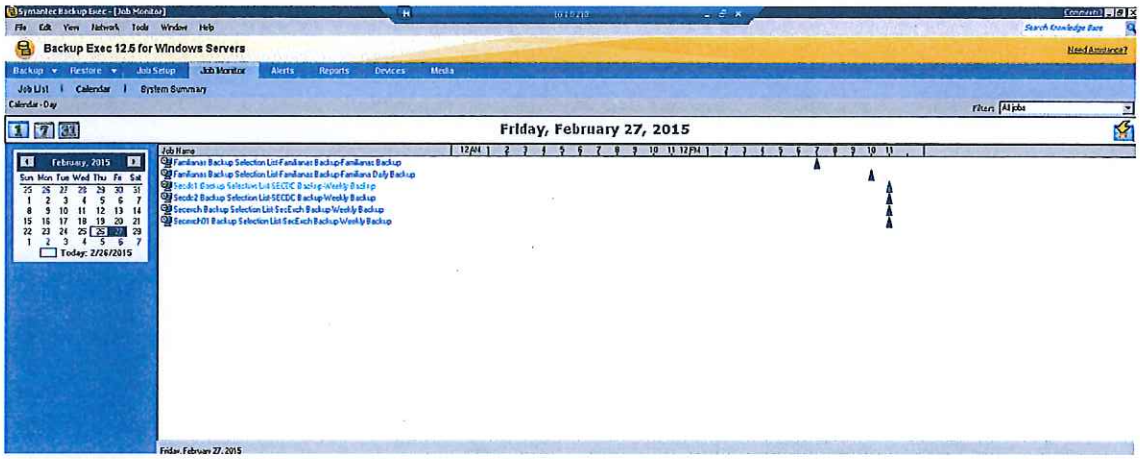
Una vez completado cada "backup", se genera un registro de estatus o "Job History Items". Utilizando este mecanismo se puede identificar si ocurrió una falla en el proceso y de esta manera se inicia el proceso para remediar la situación.



Job History - 254 Items — Filter: All jobs

Name	Device Name	Job Type	Job Status	Percent Complete	Start Time	End Time	Elapsed Time	Byte Count	Job Rate	Error Code
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	2/11/2015 5:00:04 PM	2/11/2015 6:58:0...	1:58:00	21,402,718,823	185.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	2/9/2015 5:00:01 PM	2/9/2015 6:42:34 PM	1:42:33	18,436,362,530	187.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Full	Backup	Complete...	100%	2/6/2015 11:00:03 PM	2/7/2015 1:38:30 ...	2:38:27	48,274,154,030	308.00 MB/min	
Secdc2 Backup Selection List-SECDC Back...	Backup-to-Disk Secdc1 Full	Backup	Successful	100%	2/6/2015 11:00:03 PM	2/7/2015 12:39:2...	1:39:19	24,976,988,592	262.00 MB/min	
Eject Drive 00001	Removable Backup-to-Disk Folder 1	Eject	Successful	100%	2/6/2015 5:46:34 PM	2/6/2015 5:46:42 PM	0:00:08			
Restore 00089	Backup-to-Disk Familiarias Differential	Restore	Successful	100%	2/6/2015 2:46:27 PM	2/6/2015 2:46:30 PM	0:00:03	356	1.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	2/5/2015 5:00:04 PM	2/5/2015 7:07:31 PM	2:07:27	25,315,697,386	224.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	2/4/2015 5:00:03 PM	2/4/2015 7:05:04 PM	2:05:01	25,202,497,701	222.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	2/3/2015 5:00:00 PM	2/3/2015 6:57:48 PM	1:57:48	25,177,599,952	229.00 MB/min	
Secdc2 Backup Selection List-SECDC Back...	Backup-to-Disk Secdc1 Full	Backup	Successful	100%	2/2/2015 8:00:04 PM	2/2/2015 9:44:54 PM	1:44:50	24,970,888,286	242.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	2/2/2015 5:00:00 PM	2/2/2015 6:59:00 PM	1:59:00	25,194,017,844	220.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	1/29/2015 5:00:04 PM	1/29/2015 6:55:0...	1:54:57	25,156,406,916	225.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	1/28/2015 5:00:03 PM	1/28/2015 6:58:0...	1:58:01	25,135,586,167	221.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	1/27/2015 5:36:17 PM	1/27/2015 7:32:1...	1:55:58	25,132,153,573	225.00 MB/min	
Secdc1 Backup Selection List-SECDC Back...	Backup-to-Disk Secdc1 Differential	Backup	Successful	100%	1/26/2015 6:47:18 PM	1/27/2015 5:40:5...	10:53:35	22,796,702,308	215.00 MB/min	
Secexch01 Backup Selection List-SecExch...	Backup-to-Disk Secexch Differential	Backup	Complete...	100%	1/26/2015 5:00:02 PM	1/26/2015 7:36:0...	2:35:59	25,087,288,632	202.00 MB/min	
Secdc2 Backup Selection List-SECDC Back...	Backup-to-Disk Secdc1 Differential	Backup	Successful	100%	1/26/2015 5:00:02 PM	1/26/2015 6:47:1...	1:47:12	17,629,646,335	198.00 MB/min	
Secdc2 Backup Selection List-SECDC Back...	Backup-to-Disk Secdc1 Full	Backup	Successful	100%	1/26/2015 11:04:54 AM	1/26/2015 12:52:...	1:47:26	25,245,062,100	272.00 MB/min	

Las rutinas programadas para el fin de semana "Full Backup" comienzan a partir de las 7:00 pm los viernes de cada semana. Estas rutinas, al igual que el ambiente diferencial, no tienen definido un orden de prioridad por lo que el mismo sistema es quien decide qué rutina inicia.

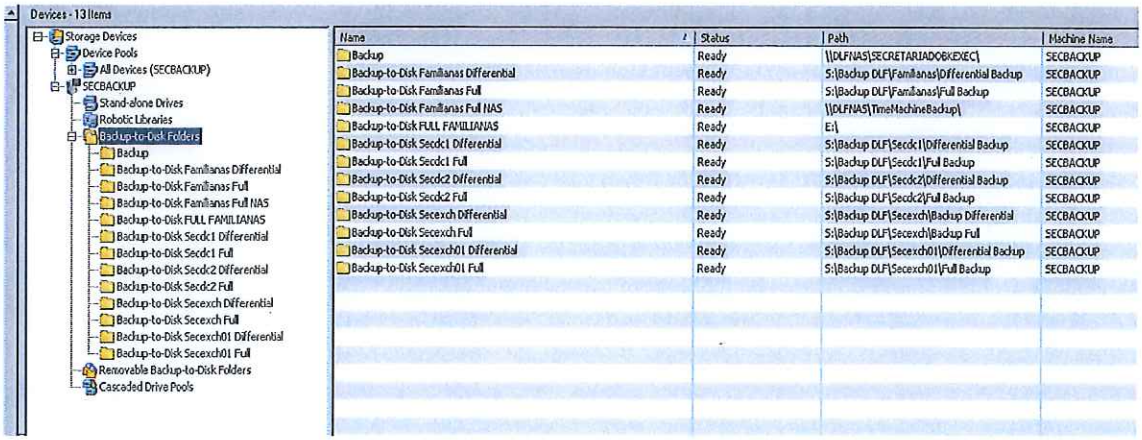


V. DETALLES DE ALMACENAMIENTO "MEDIA SERVER" "BACKUP EXEC 12.5" SECRETARIADO, OFICINA CENTRAL

A. Todas las copias de seguridad son almacenadas en el "data storage" configurado en el servidor SECBACKUP.

B. La capacidad de almacenamiento es de 2.4 TB y no se establece cuota en ninguna de las rutinas.

C. Cada rutina tiene creada una carpeta con la nomenclatura alusiva a la rutina.



El "Manual Operacional sobre Resguardo Recurrente de la Información, Programas de Aplicación y Sistemas Esenciales" se trabajó a petición de la Oficina de Sistemas de Información del Secretariado del Departamento de la Familia. Toda pregunta o comentario sobre su contenido debe ser dirigido a la siguiente dirección postal:

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
P O BOX 11398
SAN JUAN PR 00910-1398

* * *

Este documento estará disponible en formato digitalizado en la Oficina de Sistemas y Procedimientos. Puede comunicarse con el personal de esta Oficina a través del 787-294-4908.