



Manual de procedimientos internos administrativos

Procedimiento para realizar el respaldo de la información digital

MPIA-DTI-140

Revisión Original

Procedimiento para realizar el respaldo de la información digital

1. Objetivo

Garantizar que la información generada y almacenada en los servidores, nubes, o intranet se tenga disponible bajo un respaldo en caso de alguna eventualidad con dicho sistema o información necesaria para el desarrollo de las operaciones.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a toda la información generada y almacenada en BITRIX, a través de su drive.

3. Responsabilidades

3.1. Usuarios

1. Son responsables de cargar y utilizar adecuadamente la información en el drive personalizado y/o compartido bajo su cuenta de Bitrix bajo el dominio de @TARMEXICO.COM
2. Son responsables de informar de inmediato por cualquier medio al Director de TI de alguna información sufra afectaciones anormales o pérdidas de elementos en el BITRIX

3.2. Director de TI

1. Es responsable de mantener el contrato con el proveedor BITRIX vigente.
2. Es responsable de coordinar los pagos generados por el servicio de BITRIX.
3. es responsable de coordinar la recuperación de los archivos en caso de alguna contingencia o malfuncionamiento.

4. Procedimiento

Todas las cuentas de Bitrix24 Cloud tienen una copia de seguridad diaria (planes gratuitos y de pago). Esto significa que los datos de sus cuentas de Bitrix24 están protegidos contra cualquier problema de tecnología o cualquier circunstancia impredecible que pueda ocurrir a nuestro final. Tenga en cuenta que normalmente estas copias se almacenan durante 1 semana. Si alguien de sus empleados ha eliminado datos (tareas, registros de CRM, etc.) y usted es un suscriptor del plan Bitrix24 Standard o Professional, puede comunicarse con nuestro servicio de asistencia con la solicitud de restauración de respaldo de datos.

Tenga en cuenta que restauramos los datos perdidos del archivo de copia de seguridad solo para los suscriptores de los planes Bitrix24 Standard o Professional.

Por favor, preste atención a lo siguiente:

1. Sus datos pueden ser restaurados de 3 maneras diferentes:

Archivo CSV: Bitrix24 Support puede crear un archivo CSV con todos los elementos para la fecha deseada. Solo necesitarás importar datos a CRM. Este método es el más seguro, ya que toda la información de su cuenta se mantiene segura. Copia de seguridad del módulo de CRM: su módulo de CRM se revertirá completamente a la fecha solicitada, todos los cambios realizados en el CRM después de esa fecha se perderán. Esta es una solución óptima en caso de que haya borrado accidentalmente clientes potenciales, contactos, negocios, empresas, etc.

Copia de seguridad completa de Bitrix24: toda su base de datos de intranet se revertirá a la fecha solicitada, todos los cambios realizados después de esa fecha se perderán. Esta variante debe elegirse cuando necesite restaurar tareas perdidas, eventos del calendario o cualquier otra cosa además de Bitrix24 CRM.

2. La solicitud de copia de seguridad de los datos debe ser enviada por el propietario de la cuenta (Director de TI).

3. La copia de seguridad de datos no se puede realizar para un usuario / empleado en particular, afectará a todos los usuarios de la intranet.

4. La copia de seguridad de datos es posible durante el período de tiempo equivalente a 1 semana de devolución máx.

5. Todos los datos agregados después de la fecha de respaldo solicitada se perderán.

En su solicitud de copia de seguridad, indique la fecha y la variante de la base de datos requerida (CRM o copia de seguridad completa).

en caso de requerirlo:

- El Director de TI, enviara la solicitud mencionada anteriormente a Support24 de BITRIX, indicando a que día quiere que se restaure toda la información del Drive.
- El director de TI avisara por cualquier medio a los usuarios de BITRIX que habrá una restauración a

una fecha indicada, para que mantengan sus archivos por el momento en otro medio de almacenamiento e indicara cuando quedará restablecido la restauración.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpia/140?rev=1553822464>



Last update: **17/11/2021 16:27**