

	Gestión de Recursos Tecnológicos	CÓDIGO: RT-P03
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y MONITOREO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2019-12-11

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de gestión y monitoreo en la operatividad de los sistemas, aplicaciones y servicios, que son prestados desde la División de Planeación y Sistemas, con el fin de organizar las acciones que deben realizar los administradores encargados de gestionar los servicios tecnológicos del Senado de la República

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los profesionales de apoyo técnico, que administran los servicios tecnológicos en la entidad. El procedimiento inicia con la definición de notificaciones y finaliza con la revisión de las acciones ejecutadas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ANS o SLA (*Service Level Agreement*):** acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta de cada uno de ellos.
- **Caso:** registro en la herramienta de gestión Aranda para identificar el incidente o problema reportado.
- **Centro de Computo (*Data Center*):** ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.
- **CI (*Configuración Item*):** elementos de configuración que hacen parte de una agrupación o componentes de una infraestructura que están o estarán bajo una misma configuración.
- **Incidente:** interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI, en donde se conoce la causa por la cual se generó.
- **Problema:** causa de uno o más Incidentes. En el momento en el que se crea el registro (caso) del problema, no es frecuente conocer su causa.
- **Proveedor de servicio:** tercero responsable de suministrar bienes o Servicios que son necesarios para proporcionar Servicios de TI.

Glosario de Términos ITIL, Definiciones y Acrónimos: http://www.best-management-practice.com/gempdf/itilv3_glossary_spanish_v3.1.24.pdf [Consultado el 20 de mayo de 2015].

Glosario de Informática e Internet: <http://www.internetglosario.com/letra-i.html> [Consultado el 20 de mayo de 2015].

4. RESPONSABLES

- **Jefe División de Planeación y Sistemas:** es responsable de supervisar las actividades del procedimiento y realizar la toma de decisiones.
- **Coordinador de Sistemas:** rol ejercido por el Asesor II de la División de Planeación y Sistemas, quien se encargará de coordinar el grupo de sistemas para que se cumplan los objetivos y alcances de este procedimiento.
- **Administrador de servicio:** rol ejercido por profesionales de apoyo de la División de Planeación y Sistemas quienes se encargan de administrar y monitorear el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos que tienen a su cargo.

5. CONDICIONES GENERALES

La atención a los incidentes /problemas en este procedimiento inicia en el nivel de atención II con los administradores de servicios.

Las actividades para la atención de los incidentes/problemas que requieran control de cambios, se tratarán en el documento específico de control de cambios.

Existen tres tipos básicos de eventos: Informativos, de alerta y de excepción y su importancia se puede definir de la siguiente manera:

- Informativo: No se requiere acción.
- Alerta: Se ha alcanzado un umbral.
- Excepción: La operación es anormal.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
1	<p>DEFINIR DE NOTIFICACIONES</p> <p>Definir las notificaciones que se deben generar cuando el CI cumple las condiciones establecidas (Up/Down, Capacidad, Disponibilidad). Las notificaciones son configuradas para cada CI sobre las herramientas de gestión.</p>	<p>Administradores de servicios</p> <p>Coordinador de sistemas</p>	Herramienta de Gestión
2	<p>DETECTAR EVENTO</p> <p>Una vez se identifica que se ha generado un evento, se debe verificar si la notificación es de carácter Informativo, advertencia o una excepción.</p> <p>Nota:</p> <p><u>Si el evento es Informativo</u>, finaliza el procedimiento.</p> <p><u>Si el evento es una advertencia</u>, se debe analizar el tipo del mensaje y continuar con la actividad 3. Validar el evento.</p> <p><u>Si el evento es una Excepción</u>, se debe continuar con la actividad 3. Validar los incidente, Cambios o Problema</p>	Administradores de servicios	Herramienta de Gestión
3	<p>VALIDAR EVENTO</p> <p>Se debe verificar en la Herramienta de Gestión, que la alerta se encuentre asociada con algún Incidente, requerimiento o cambio.</p>	Administradores de servicios	Herramienta de Gestión
4	<p>ESCALAR EVENTO</p> <p>Se ejecuta el procedimiento RT-Pr01 Procedimiento Soporte Técnico y atención a servicios.</p>	Administradores de servicios	Herramienta de Gestión
5	<p>REVISAR ACCIONES EJECUTADAS</p> <p>Se hace la validación de la correcta ejecución de las acciones y finaliza el procedimiento.</p>	Administradores de servicios	Herramienta de Gestión

7. PUNTOS DE CONTROL

- o Seguimiento por parte del Coordinador del área de Sistemas, a la información almacenada en las Plataformas de Gestión de TI, Gestión (Eventos) y la herramienta de Gestión de incidente.
- o Semestralmente, el Coordinador de sistemas elabora el informe de gestión de los servicios, con base en los reportes entregados semanalmente por los administradores y la información de la herramienta De Gestión.

8. BASE LEGAL

- Service Operation ITIL OGC, 2007

9. ANEXOS

- [Anexo A: Flujograma Gestión y Monitoreo de la Plataforma Tecnológica](#)

10. FORMATOS

- RT-Fr02 Formato plan de monitoreo plataforma tecnológica.
- RT-Fr03 Formato inventario de servicios y servidores.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- RT-Pr01 Procedimiento soporte técnicos y atención a servicios.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 004// Rev. 2// FV. 11 de diciembre de 2019

Cambios:

- Se incluyen términos y definiciones
- Se organizaron las actividades bajo tres conceptos: Detectar, validar y escalar eventos.
- Se referenció la continuidad del mismo hacia otro procedimiento.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-12-11

- Ver. 003// Rev. 2

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

- Ver. 002// Rev. 2

Cambios: Se actualiza de manera general el documento, actualizando las actividades de monitoreo y tratamiento de incidentes/problemas, adicionalmente se redefinieron y actualizaron los roles y responsabilidades.

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-04-29

- Ver. 001// Rev. 2// FV. 4 de marzo de 2015

Cambios: Por cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento "PE04-S02_V03 Subproceso supervisión y control de recursos informáticos" Se emite versión para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-06-17

Control de Cambios

- Ver. 003

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

- Ver. 002

Cambios: Se actualiza de manera general el documento, actualizando las actividades de monitoreo y tratamiento de incidentes/problemas, adicionalmente se redefinieron y actualizaron los roles y responsabilidades.

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-04-29

- Ver. 001// FV. 4 de marzo de 2015

Cambios: Por cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento "PE04-S02_V03 Subproceso supervisión y control de recursos informáticos" Se emite versión para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-06-17

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juan Carlos Ramos,	Nombre: Diana Rocio Plata Arango	Nombre: Grupo Evaluador de Documentos SGC
Cargo: Asesor II DPS	Cargo: Jefe División de Planeación y Sistemas	No. Acta y Fecha: Acta No. 201 del 05 de diciembre de 2019.