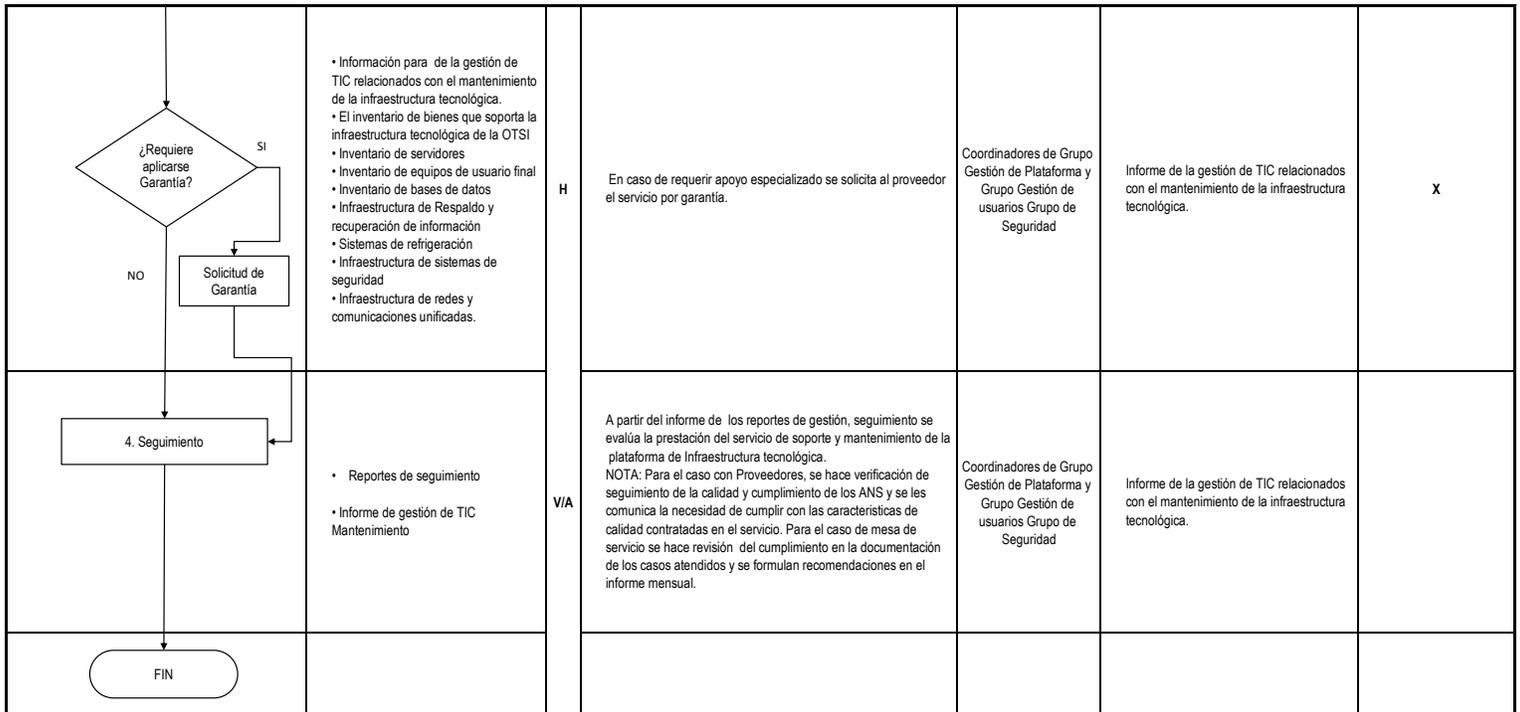


PROCESO: Gestión de TICS

1. OBJETIVO:	Administrar y mantener la plataforma que soporta la infraestructura tecnológica con el fin de apoyar el logro de los objetivos institucionales.
2. ALCANCE:	Inicia con La operación, administración, actualización y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica que soporta la OTSI y finaliza con los informes de gestión respectivos. , continua con el mantenimiento correctivo y finaliza con los reportes generados de mantenimiento.
3. RESPONSABLE:	Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información OTSI
4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<p>El mantenimiento de plataforma incluye:</p> <p>En la gestión de TIC: abarca los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Operación, administración y mantenimiento de los centros de datos y sus componentes incluyendo soporte a los equipos de usuario final. En el mantenimiento periódico para revisar el estado de funcionamiento general de la plataforma infraestructura de servidores y el almacenamiento se debe revisar el estado de funcionamiento general de los servidores, incluyendo el almacenamiento de la información. Aprovisionamiento de infraestructura para respaldo y recuperación de la información. Infraestructura de respaldo y recuperación de información. Sistemas de refrigeración. Revisar el estado de funcionamiento general de la Infraestructura de telefonía, redes y comunicaciones unificadas, para la cual se revisa el estado de funcionamiento general de redes (LAN, WAN y MPLS Redes internas (local y extendida) y externas (WAN), plataforma de telefonía. Revisar el estado de funcionamiento de Infraestructura de los sistemas de seguridad, donde se incluyen (firewall, seguridad perimetral, IPS, antivirus, dispositivos de seguridad. Además de realizar actividades como como afinamiento, actualización y configuración en Proxy, Antispam, seguridad DDI, Control manager, firewall, balanceadores, dispositivo de seguridad ISE, administradores de ancho de banda, IPS y IDS. <p>NOTA. Articulación con la Subdirección Administrativa para el correcto funcionamiento de la plataforma que es suministrada y operada por esta dependencia.</p>

5. PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMA

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
Inicio					
	<ul style="list-style-type: none"> El inventario de bienes que soporta la infraestructura tecnológica de la OTSI Inventario de servidores Inventario de equipos de usuario final Inventario de bases de datos Infraestructura de Respaldo y recuperación de información Sistemas de refrigeración Infraestructura de sistemas de seguridad Infraestructura de redes y comunicaciones unificadas. 	<p>PH</p> <p>De acuerdo con la operación administración y mantenimiento de la plataforma el plan de mantenimiento de plataforma se realiza el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura tecnológica a cargo de la OTSI con el fin de verificar el estado de funcionamiento y prevenir posibles fallas.</p>	<p>Coordinadores de Grupo Gestión de Plataforma y Grupo Gestión de usuarios Grupo de Seguridad</p>	<p>Información para la gestión de TIC relacionados con el mantenimiento de la infraestructura tecnológica.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Información de monitorización de componentes (Software) Peticiones o requerimientos de los usuarios 	<p>PH</p> <p>En caso de presencia de alarma, falla o necesidad de actualización, en cualquier componente de la infraestructura tecnológica, el administrador confirma el evento</p>	<p>Coordinadores de Grupo Gestión de Plataforma y Grupo Gestión de usuarios Grupo de Seguridad</p>	<p>Información para diligenciamiento de posible reporte de evento o incidente</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> El inventario de bienes que soporta la infraestructura tecnológica de la OTSI Inventario de servidores Inventario de equipos de usuario final Inventario de bases de datos Infraestructura de Respaldo y recuperación de información Sistemas de refrigeración Infraestructura de sistemas de seguridad Infraestructura de redes y comunicaciones unificadas. 	<p>PH</p> <p>En caso de presencia de alarma, falla o necesidad de actualización, en cualquier componente de la infraestructura tecnológica, el administrador se realiza la revisión preliminar, y de no contar con una solución para resolver el evento se escala al nivel especialista, proveedor o contratista para dar solución.</p> <p>NOTA1: Para los mantenimientos correctivos que estén bajo Garantía se solicita al proveedor o contratista el cumplimiento de lo establecido en lo contratado y en caso contrario se procede a realizar la contratación respectiva. En caso de requerirse realizar un mantenimiento correctivo a la plataforma se solicita al proveedor o contratista el acompañamiento en la actividad. El supervisor del contrato verifica las actividades realizadas por el proveedor.</p> <p>NOTA2: En caso que el requerimiento no sea de competencia de la OTSI y que corresponda a otra mesa, este requerimiento será escalado a la mesa correspondiente, se cerrará el tiket en esta mesa y se traslada a la mesa correspondiente, notificando al usuario.</p>	<p>Coordinadores de Grupo Gestión de Plataforma y Grupo Gestión de usuarios Grupo de Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de la gestión de TIC relacionados con el mantenimiento de la infraestructura tecnológica. Reporte de Incidentes y requerimientos (R) 	
	<ul style="list-style-type: none"> Información para de la gestión de TIC relacionados con el mantenimiento de la infraestructura tecnológica. El inventario de bienes que soporta la infraestructura tecnológica de la OTSI Inventario de servidores Inventario de equipos de usuario final Inventario de bases de datos Infraestructura de Respaldo y recuperación de información Sistemas de refrigeración Infraestructura de sistemas de seguridad Infraestructura de redes y comunicaciones unificadas. 	<p>H</p> <p>El líder técnico del servicio y el centro de servicios atienden los incidentes y requerimientos.</p>	<p>Coordinadores de Grupo Gestión de Plataforma y Grupo Gestión de usuarios Grupo de Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Información de la gestión de TIC relacionados con el mantenimiento de la infraestructura tecnológica. 	



6. DEFINICIONES

BASE DE DATOS	Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
COPIA DE SEGURIDAD / (BACKUP)	Archivo digital, un conjunto de archivos, o la totalidad de los datos considerados lo suficientemente importantes para ser conservados.
DATACENTER (CENTRO DE CÓMPUTO)	Es el conjunto de recursos físicos, lógicos necesarios para la organización, realización y control de las actividades informáticas de la entidad.
FIREWALL	un cortafuego (firewall en inglés) es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Es el conjunto de todos los elementos tecnológicos que integran un proyecto o sustentan una operación.
LOGS	Registro oficial de eventos, durante un rango de tiempo en particular, en donde se almacena toda actividad que se hace en el equipo monitoreado.
MESA DE AYUDA	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 a
SERVIDOR	Es un ordenador o máquina informática que está al "servicio" de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que les suministran a estos, todo tipo de información.
SISTEMA DE NOMBRES DE DOMINIO	Sistema de nombres de dominio, Servidor automatizado utilizado en el Internet cuya tarea es convertir nombres fáciles de entender a direcciones numéricas de IP

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

NOMBRE	Código

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha	Descripción
0	30/10/2020	Se crea el Procedimiento como parte de las líneas de acción desarrolladas en el proceso de Gestión de TIC. En este documento se
1	14/10/2021	Se ajusta la actividad 1 cuando se requiere realizar un mantenimiento correctivo a la plataforma solicitando al proveedor o contratista el acompañamiento en la actividad. Se elimina la actividad 3 teniendo en cuenta que la gestión de garantías esta planeada por la OTSI.
2	16/09/2022	Se redefinen la pregunta sobre identificación de incidentes y requerimientos en el Flujograma del procedimiento administración de la plataforma en la actividad, para documentar que se pueden identificar situaciones que obliguen al registro de incidentes y requerimientos en la herramienta ITSM Se incluye la actividad Registrar incidentes y requerimiento en la herramienta ITSM. Se reenumeran las actividades

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Walter Dario Rentería / Parmenio Bonilla Bonilla	Nombre: Walter Dario Rentería / Parmenio Bonilla	Nombre: Roberto Diazgranados Diaz
Cargo: Coordinador Gestion de Plataforma OTSI / Profesional Especializado OTSI-GGP	Cargo: Coordinador Gestion de Plataforma OTSI / Profesional Especializado OTSI-GGP	Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO