

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 1 de 6	
Procedimiento: Gestión de Capacidad y Disponibilidad	Código: MPFT0304P	Versión: 01

Objetivo

Mantener la capacidad suficiente de recursos de TI, que permitan satisfacer las necesidades y demanda del negocio de la EAAB - ESP.

Desarrollar y mantener planes de capacidad y disponibilidad que prevengan un no cumplimiento de los niveles de servicio acordados con el negocio a corto, mediano y largo plazo

Alcance

1. Desarrollar planes de Capacidad y Disponibilidad a la plataforma de tecnología de la información de EAAB con base en la utilización actual, los niveles de servicio acordados y la demanda futura a corto, mediano y largo plazo.
2. Optimizar el uso de la Infraestructura.
3. Investigar nuevas tecnologías, tendencias de cómputo y comunicaciones para mejorar la prestación de los servicios de negocio (aplicaciones) y por ende apoyar y mejorar los procesos de negocio.
4. Realizar y/o apoyar procesos de renovación y adquisición de infraestructura.

Términos y definiciones

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): Es el acuerdo entre la Dirección de Servicios de Informática y las demás direcciones de la EAAB - ESP. El ANS describe las características del servicio, incluyendo las metas de nivel de servicio, especifica las responsabilidades de las partes y establece las condiciones de seguimiento al desempeño del servicio.

ADMINISTRADORES DE LA INFRAESTRUCTURA: Personas del contratista encargados de operar y administrar un componente hardware y/o software.

BMC: herramienta de gestión de TI

CAPACIDAD: Asegurar que los servicios de TI se vean respaldados por una capacidad de proceso, almacenamiento, licenciamiento y respaldo entre otros, correctamente dimensionada.

DISPONIBILIDAD: Asegurar que los servicios TI estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los usuarios deseen hacer uso de ellos.

EOL: (End Of Life) Terminación de producción para un modelo de producto determinado.

EXPERTO DE CAPACIDAD Y DISPONIBILIDAD: Es la persona contratista responsable de coordinar y ejecutar el proceso.

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno	Revisó: Arnedo Mendoza	F. Revisión: 18/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 2 de 6	
Procedimiento: Gestión de Capacidad y Disponibilidad	Código: MPFT0304P	Versión: 01

ÍTEM DE CONFIGURACIÓN (IC): Cualquier Componente de hardware, software y/o comunicaciones que necesite ser administrado y controlado con el objeto de proveer un servicio de negocio.

LÍDER DE CAPACIDAD Y DISPONIBILIDAD: Profesional de la EAAB - ESP responsable de controlar la operación y ejecución del proceso por parte del experto de Gestión de Capacidad y Disponibilidad.

Normatividad

1. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2019. Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
2. Resolución 305 de 2008 «Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre». Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Comisión Distrital de Sistemas - CDS.
3. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Especificación.

Políticas Generales y de Operación

1. El líder de gestión de capacidad y disponibilidad controla la operación y ejecución del proceso por parte del experto de Gestión de Capacidad y Disponibilidad.
2. El experto en capacidad y continuidad coordina y ejecuta el proceso.
3. Este procedimiento recibe información proveniente del proceso MPFT02 Gestión de Seguridad de la Información, MPFT0305P Gestión de Catálogo y Acuerdos de Niveles de Servicio, MPFT0307P Gestión de Cambios, MPFT0303P Gestión de Problemas, MPFT0301P Gestión de Incidentes. MPFT0311P Gestión de soluciones.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. ELABORAR PLAN DE CAPACIDAD Y DISPONIBILIDAD			

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno	Revisó: Arnedo Mendoza	F. Revisión: 18/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 3 de 6	
Procedimiento: Gestión de Capacidad y Disponibilidad	Código: MPFT0304P	Versión: 01

1.1. Presenta Plan de Trabajo "Plan de capacidad y disponibilidad" para la administración del proceso de Gestión de Capacidad y Disponibilidad con información proveniente de atención del mismo proceso, de planes de tratamiento de riesgo, fichas de mejoramiento y con las sugerencias y requerimientos para nuevos servicios o nuevas aplicaciones de negocio y mejoras (incluyendo análisis de riesgo)		Experto de Capacidad y Disponibilidad	Plan de capacidad y disponibilidad / Repositorio acordado por las partes)
1.2. Aprueba plan de trabajo	Director de informática Firma del plan de capacidad para la vigencia	Líder de Capacidad y Disponibilidad	Acta de seguimiento Ayuda de memoria MPFD0801F05 Plan de capacidad y disponibilidad aprobado
1.3. Acepta del plan y seguimiento al plan de trabajo		Interventor del Contrato y Líder de Capacidad y Disponibilidad	Registro de seguimiento de actividades del plan EN BMC CMDB
2. GESTIONAR LA CAPACIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS RECURSOS DE COMPUTO EXISTENTES PARA LOS SERVICIOS DE NEGOCIO QUE SE PRESTAN.			
2.1. Verifica que el Proceso de Operaciones reporte, durante los primeros días de cada mes, el monitoreo de desempeño de los componentes de la infraestructura.		Líder de Capacidad y Disponibilidad	Base de datos BMC
2.2. Desarrolla y mantiene la declaración del método que se va a aplicar para la gestión del proceso, indicadores, los procedimientos existentes, su registro y el manual de servicio del proceso.		Administradores de la Infraestructura, Mesa de ayuda, Líderes del servicio.	Correo AUTOMATICO GENERADO POR LA herramienta BMC

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno	Revisó: Arnedo Mendoza	F. Revisión: 18/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

MPFD0802F02-01

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 4 de 6	
Procedimiento: Gestión de Capacidad y Disponibilidad	Código: MPFT0304P	Versión: 01

2.3. Realiza seguimiento a la Disponibilidad y Capacidad de las aplicaciones y la plataforma de soporte	Experto de Capacidad y Disponibilidad	Informe diarios de capacidad y rendimiento de la plataforma
2.4. Identifica si los recursos (CPU, almacenamiento, memoria, entre otros) requieren que sean ajustados para optimizar y/o mantener el buen desempeño y disponibilidad de los servicios de negocio, reportando riesgos derivados de la infraestructura por capacidad y/o disponibilidad que puedan afectar los servicios de negocio (aplicaciones).	Experto de Capacidad y Disponibilidad Experto Ejecutor de Riesgo	Reporte de riesgos
2.5. Implanta y mantiene actualizadas herramientas para la gestión de la Capacidad y Disponibilidad, indicadores, registro, umbrales y costos, desarrollando las interfaces automáticas que sean requeridas.	Experto de Capacidad y Disponibilidad	Registro de actualización y/o implantación de las herramientas.
2.6. Genera de acuerdo con los recursos que requieren ser ajustados, una tabla de riesgos donde se identifique por cada componente que requiere ser ajustado el riesgo que conlleva, las aplicaciones de negocio que afecta, una medida del impacto y sugerir una solución (optimizar o comprar).	Experto de Capacidad y Disponibilidad Coordinador del Cambio y Experto Ejecutor en Riesgos	Matriz de Riesgos actualizados en la herramienta GRC
2.7. Gestiona el ticket abierto en capacidad por cada caso de optimización hasta llevar el caso al proceso de operación o infraestructura. La solución planteada debe estar soportada por un acta del comité de capacidad en el cual deben participar los procesos de infraestructura, seguridad, cambio, aplicaciones entre otros, para que se aprueben las soluciones sugeridas; actualizando los riesgos con el avance en los planes de tratamiento.	Experto de Capacidad y Disponibilidad. Experto ejecutor de riesgo	Registro del ticket y su gestión en la Herramienta de Gestión Registro de actualización de riesgos en Herramienta GRC
2.8. Controla y verifica que la actividad 2, Gestionar la capacidad y disponibilidad de los recursos de cómputo existentes para los servicios de negocio que se prestan, se lleve a cabo.	Líder de Capacidad y Disponibilidad	Registro de control y seguimiento en la herramienta BMC

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno	Revisó: Arnedo Mendoza	F. Revisión: 18/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 5 de 6	
Procedimiento: Gestión de Capacidad y Disponibilidad	Código: MPFT0304P	Versión: 01

3. INVESTIGAR NUEVAS TECNOLOGIAS A TRAVÉS DE BASES DE DATOS DE CONOCIMIENTO U OTRAS FUENTES		
3.1. A partir de cursos, seminarios, bases de datos de conocimiento de proveedores, conocer nuevas tecnologías y la tendencia de la misma.	Líder de Capacidad y Disponibilidad	
3.2. Administra la cuenta de la base de datos de conocimiento.	Líder de Capacidad y Disponibilidad	Registro de uso de la base de datos de conocimiento.
4. ASISTIR EN LA SOLUCION DE INCIDENTES EN LA INFRAESTRUCTURA QUE INVOLUCRAN CAPACIDAD Y/O DISPONIBILIDAD		
4.1. Evalúa las necesidades de capacidad que se requiere para solucionar el incidente y asignar (si los hay) los recursos para solucionarlo.	Experto de Capacidad y Disponibilidad Experto Ejecutor de Riesgo	Registro en herramienta de gestión de los incidentes y registro en herramienta GRC de riesgos actualizados.
5. APOYAR EN EL DISEÑO DEL SERVICIO PARA NUEVOS PROYECTOS		
5.1. Recibe la solicitud de participar en el diseño del servicio para proyectos de negocio de la compañía que se apoyan en tecnología informática.	Líder de Capacidad y Disponibilidad	Solicitud de servicio
5.2. Apoya y participa en el diseño del servicio separando y asignado los recursos informáticos que requiere el proyecto para implementarse y salir en producción; es posible que se sugiera en los términos de referencia adquirir recursos de computo si no se cuentan con ellos.	Líder de Capacidad y Disponibilidad	Servicio diseñado con aprobación del líder de capacidad y disponibilidad
6. ACTUALIZAR EL PLAN DE COMPRAS DE CAPACIDAD Y DISPONIBILIDAD		

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno	Revisó: Arnedo Mendoza	F. Revisión: 18/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 6 de 6	
Procedimiento: Gestión de Capacidad y Disponibilidad	Código: MPFT0304P	Versión: 01

6.1. En el caso que se requiera adquirir capacidad adicional, relacionar en el plan de compras por capacidad y disponibilidad, el componente requerido; actualizando los riesgos correspondientes.		Líder en Capacidad y Disponibilidad y Compras Experto Ejecutor de riesgo.	Registro de plan de compras actualizado. Registro de riesgos actualizados en herramienta GRC de EAAB.
7. REGISTRAR CONOCIMIENTO			
7.1. Adiciona el conocimiento generado por la operación del proceso al repositorio de gestión de conocimiento de Acueducto.		Experto de Capacidad y Disponibilidad	Registro del conocimiento adicionado.
7.2. Identifica y reporta el cumplimiento al proceso de Gestión de cumplimiento del servicio, de la ejecución de las actividades de Capacidad y disponibilidad		Experto de Capacidad y Disponibilidad	Registro de cumplimiento en la herramienta GRC
8. PRESENTAR PLANES DE MEJORA			
8.1. Presenta al outsourcing los informes de Gestión de Capacidad y disponibilidad, con el balance de la evolución de mejoras, soluciones, incidentes, hallazgos y no conformidades, registros, aprobaciones y rechazos.		Experto en Capacidad y Disponibilidad.	Documento de propuesta de mejora

Elaboró: Héctor Manuel Monroy Moreno	Revisó: Arnedo Mendoza	F. Revisión: 18/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 22/03/2018