

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 1 de 6	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Monitoreo y Operaciones	<b>Código:</b> MPFT0311P	<b>Versión:</b> 03

### Objetivo

El objetivo de este procedimiento es mantener la operación de la infraestructura de TI y el aseguramiento de su disponibilidad, de acuerdo con los niveles de servicio acordados y el monitoreo de estas. Atendiendo, las solicitudes de los usuarios a raíz de situaciones presentadas, el manejo de estas, el análisis de incidentes masivos, la generación de cambios.

### Alcance

Inicia con la operación de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios y aplicaciones que permiten la eficiencia en los procesos internos y externos de la empresa y finaliza con el seguimiento y monitoreo a dicha infraestructura logrando el aseguramiento de la disponibilidad de los servicios

### Términos y definiciones

**ADMINISTRADORES DEL CENTRO DE COMPUTO:** Funcionarios del Contratista encargados de la Administración y Monitoreo del Centro de Cómputo.

**ADMINISTRADORES ENCARGADOS DE LA PLATAFORMA:** Funcionarios del Contratista encargados de la Administración y Monitoreo de la Plataforma de TI asignada, dentro de la línea de operación se encuentran (Administrador Windows, Administrador Citrix, Administrador Redes, Administrador Almacenamiento, Administrador Office 365, Administrador Bases de Datos, Administrador Unix, Administrador Virtualización, Administrador Centros e Computo, Administrador Telefonía, y Basis SAP).

**BMC (Boulette, Moore, Cloer):** Herramienta de gestión de TI BMC Software compañía de tecnología estadounidense que produce software y servicios que ayudan a los negocios en su transformación digital, su software incluye gestión de servicios de tecnologías de la información.

**CAMBIO:** Es la adición, modificación o eliminación de algo que afecte la disponibilidad y seguridad de los servicios de TI.

**CAPACIDAD:** Rendimiento máximo que se puede obtener de un Ítem de Configuración o servicio de TI en el cumplimiento de los objetivos de Nivel de Servicio acordados.

**CMDB - CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE:** Base de Datos destinada a almacenar registros de Configuración durante todo su Ciclo de Vida.

**DISPONIBILIDAD:** Es la habilidad de un Ítem de Configuración o de un Servicio TIC para realizar las funciones acordadas cuando se requiere, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio.

**EXPERTO EJECUTOR DE MONITOREO Y OPERACIÓN:** Es el responsable de definir la forma de desarrollar los lineamientos definidos por la EAAB a través de la administración de las diferentes plataformas que conforman la infraestructura de TI y de velar por el cumplimiento de los mismos.

**INCIDENTE:** Interrupción no planificada de un servicio de tecnología informática o reducción en la calidad del mismo. También lo es el fallo de un Ítem de Configuración que no ha impactado todavía en el servicio.

<b>Elaboró:</b> Héctor Manuel Monroy M	<b>Revisó:</b> Javier Rodríguez Bermúdez	<b>F. Revisión:</b> 01/10/2020.
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Lina María Cruz Silva	<b>F. Aprobación:</b> 19/10/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 2 de 6	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Monitoreo y Operaciones	<b>Código:</b> MPFT0311P	<b>Versión:</b> 03

**LIDER DE MONITOREO Y OPERACION:** Profesional de la EAAB responsable de definir los lineamientos generales para la operación y monitoreo de la Infraestructura de TI del Acueducto y supervisar, coordinar, controlar y verificar la aplicación de dichas directrices y la definición de las mejoras al modelo.

**MONITOREO:** El concepto de monitoreo se refiere a las acciones directas o a través de sistemas y dispositivos capaces no solo de coleccionar datos, sino de evaluar los mismos estableciendo tendencias y acciones automáticas de aviso previendo respuestas de los equipos si se mantienen las condiciones registradas.

**OPERACIÓN:** Es la unidad responsable del mantenimiento y la gestión continua de la infraestructura de la organización TI, y se centra especialmente en asegurar que los servicios cumplen los niveles acordados.

**PLATAFORMA:** Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software (incluyendo entornos de aplicaciones).

**PROBLEMA:** Causa de uno o más incidentes. Al crear el registro del problema, con frecuencia no se conoce su causa, por lo que se debe realizar su investigación.

**TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC):** Conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información

#### Normatividad

- Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2015. Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación - CODICITI
- 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.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Especificación
- Resolución 740 de 21 de agosto de 2018, por la cual se adopta la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de la EAAB-ESP
- Resolución 305 de 2008 de la Comisión Distrital de Sistemas (CDS) de Bogotá D.C

#### Políticas Generales y de Operación

1. El Administrador de Plataforma es el encargado de administrar, monitorear la plataforma a cargo y asegurar que dicha plataforma cumple con los requisitos establecidos de funcionamiento de la misma.

<b>Elaboró:</b> Héctor Manuel Monroy M	<b>Revisó:</b> Javier Rodríguez Bermúdez	<b>F. Revisión:</b> 01/10/2020.
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Lina María Cruz Silva	<b>F. Aprobación:</b> 19/10/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 3 de 6	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Monitoreo y Operaciones	<b>Código:</b> MPFT0311P	<b>Versión:</b> 03

2. El Experto de capacidad participa en el procedimiento de gestión de capacidad y disponibilidad MPFT0304P en los siguientes aspectos a nivel general:
  - Genera los informes semanales sobre el comportamiento de la infraestructura y su capacidad para soportar los servicios.
  - Apoya la definición de planes de mejora con las especificaciones de los recursos requeridos, tanto para servicios nuevos a actuales.
3. Los administradores encargados de la plataforma (Administrador Windows, Administrador Citrix, Administrador Redes, Administrador Almacenamiento, Administrador Office 365, Administrador Bases de Datos, Administrador Unix, Administrador Virtualización, Administrador Centros e Computo, Administrador Telefonía, y Basis SAP) participan en el procedimiento de Gestión de Problemas MPFT0303P en los siguientes aspectos:
  - Analiza con el equipo la causa raíz de incidentes de alto impacto o recurrentes, de acuerdo con las solicitudes enviadas por el Experto de Cuidado al Usuario (Investiga el problema).
  - Establece los planes de acción requeridos para solventar los problemas presentados (Define e implementa la solución).
  - Documenta la solución y entregarla al Experto de Cuidado al Usuario para la documentación de los errores conocidos (Cerrar problema o incidente asociado).
4. Los administradores encargados deben participa en el procedimiento MPFT0307P Gestión de cambios, como Coordinador o participante, dependiendo el impacto del mismo en su plataforma. Esto de acuerdo con el procedimiento que en términos generales considera los siguientes aspectos:
  - Si define la necesidad de presentar un cambio, lo documenta y lo presenta en la herramienta
  - Gestionar el cambio, convocando reunión técnica de cambios, sustentando el cambio, liderando el mismo de acuerdo con el plan definido y aprobado.
  - Presentar el informe de la implementación del cambio y se documenta en la herramienta BMC y en la CMDB.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<b>1. ATENDER LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ASOCIADOS CON LA PLATAFORMA A CARGO</b>			
1.1. Recibe por la herramienta las solicitudes escaladas asociadas con incidentes presentados o requerimientos solicitados.		Administradores encargados de Plataforma	Registro de incidentes en la herramienta BMC
1.2. Se gestiona y define la acción a tomar dependiendo la situación presentada en la solicitud		Administradores encargados de Plataforma	Registro de incidentes en la herramienta BMC

<b>Elaboró:</b> Héctor Manuel Monroy M	<b>Revisó:</b> Javier Rodríguez Bermúdez	<b>F. Revisión:</b> 01/10/2020.
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Lina María Cruz Silva	<b>F. Aprobación:</b> 19/10/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 4 de 6	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Monitoreo y Operaciones	<b>Código:</b> MPFT0311P	<b>Versión:</b> 03

1.3. Documenta la solución en la herramienta BMC. De acuerdo con el procedimiento MPFT0301P – Gestión de Incidentes		Administradores encargados de Plataforma	Registro de incidentes en la herramienta BMC
<b>2. OPERAR LA PLATAFORMA ASIGNADA</b>			
2.1. Administra la plataforma asignada de acuerdo con lo definido en el manual de servicio propios para la administración, incluyendo actividades de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de Consolas</li> <li>▪ Programación de tareas, que gestiona los trabajos rutinarios o automáticos.</li> <li>▪ Back-up y restauración de archivos e información siguiendo lo definido en el MPFT0311I01 Instructivo de Backups</li> <li>▪ Definición de política de back-up</li> <li>▪ Definición de eliminación de backup</li> <li>▪ Gestión de impresión y salidas, para la recopilación y distribución de documentos impresos u otros entregables electrónicos.</li> <li>▪ Actividades de rendimiento o mantenimiento</li> <li>▪ Aplicar las políticas de seguridad y de control de acceso a los centros de cómputo.</li> <li>▪ Instructivo Manos Remotas</li> </ul>		Administradores encargados de Plataforma  Grupo Centro de Computo	Registros en la Plataforma o herramientas de monitoreo  MPFT0311I01 Instructivo de Backups  MPFT0311F01 Definición de política de backup  MPFT0311F02 Eliminación de backup  MPFT0311F03 Restauración Fileserver  MPFT0311F04 Control de ingreso de personal a los centros de cómputo CPD de la EAAB  MPFT0311I02 Instructivo Política de acceso al CPD  MPFT0311I03 Instructivo Manos Remotas

<b>Elaboró:</b> Héctor Manuel Monroy M	<b>Revisó:</b> Javier Rodríguez Bermúdez	<b>F. Revisión:</b> 01/10/2020.
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Lina María Cruz Silva	<b>F. Aprobación:</b> 19/10/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 5 de 6	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Monitoreo y Operaciones	<b>Código:</b> MPFT0311P	<b>Versión:</b> 03

<b>3. REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN LA INFRAESTRUCTURA</b>			
3.1. Establece los planes de mantenimientos requeridos para la infraestructura, conjuntamente con los terceros o proveedores encargados y teniendo en cuenta las definiciones realizadas en los contratos de mantenimiento.	Programa de Mantenimiento firmado por líder de operaciones	Administradores de la Plataforma Administradores Centros de Computo  Proveedor	Programa de Mantenimiento
3.2. Coordina con el proveedor la ejecución del mantenimiento de acuerdo con el programa establecido.		Proveedor	
3.3. Ejecuta el mantenimiento de acuerdo con el programa establecido		Proveedor	Registros de Mantenimiento
3.4. Si durante el mantenimiento se requiere hacer un correctivo a la plataforma que no requiere cambios, lo realiza con el aval del Experto Ejecutor de Monitoreo y Operación y el Líder de Monitoreo y Operación		Líder de Monitoreo y Operación Experto Ejecutor de Monitoreo y Operación	
3.5. Si durante el mantenimiento se requiere hacer un correctivo a la plataforma que requiere cambios, activa el procedimiento de Gestión de Cambios MPFT0307P		Administradores encargados de Plataforma Administradores Centros de Computo	
3.6. Se continúa haciendo seguimiento a la ejecución del plan de acuerdo con lo establecido.		Administradores encargados de Plataforma Administradores Centros de Computo	
<b>5 MONITOREAR LA PLATAFORMA ASIGNADA</b>			
5.1. Monitorea la plataforma asignada, teniendo en cuenta las siguientes actividades:  ▪ Revisión de disponibilidad de servicios	Informes de Gestión mensuales	Administradores encargados de Plataforma	Registros en la Plataforma o herramientas de monitoreo

<b>Elaboró:</b> Héctor Manuel Monroy M	<b>Revisó:</b> Javier Rodríguez Bermúdez	<b>F. Revisión:</b> 01/10/2020.
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Lina María Cruz Silva	<b>F. Aprobación:</b> 19/10/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 6 de 6	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Monitoreo y Operaciones	<b>Código:</b> MPFT0311P	<b>Versión:</b> 03

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de capacidad de los recursos para proveer los servicios</li> <li>▪ Revisión de la capacidad de procesamiento de información</li> <li>▪ Revisión del desempeño de la plataforma</li> <li>▪ Revisión de consumos</li> <li>▪ Revisión de incidentes y planes de resolución</li> </ul>			
5.2. Genera las recomendaciones correspondientes, producto del monitoreo.		Administradores encargados de Plataforma	Registros en la Plataforma o herramientas de monitoreo
<b>6 GENERAR INFORMES DE GESTIÓN</b>			
6.1 Con base en la administración realizada durante el periodo, se generan los informes de la gestión con la información asociada con cada procedimiento desarrollado. Se establecen las mejoras o recomendaciones para ser validadas con los Expertos y el Líder de Operación y Monitoreo para generar las mejoras y cambios requeridos	Validación de la efectividad en la Administración de la CMDB  Informes de Gestión Mensual.	Experto ejecutor de Gestión de Activos y Configuración  Administradores encargados de Plataforma  Administradores encargados de Plataforma	Informes de gestión
6.2 Revisa los informes y de acuerdo con la misma, establece las directrices pertinentes en la Operación		Líder de Operación y Monitoreo	Informes de gestión

<b>Elaboró:</b> Héctor Manuel Monroy M	<b>Revisó:</b> Javier Rodríguez Bermúdez	<b>F. Revisión:</b> 01/10/2020.
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Lina María Cruz Silva	<b>F. Aprobación:</b> 19/10/2020