



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR MONITOREO DE LA PLATAFORMA TIC

Código: P-GP-05

Versión: 04

Aprobación:

19/08/2020

COPIA CONTROLADA

Objetivo

Identificar alertas y avisos tempranos sobre los servicios prestados por la plataforma TIC, de tal manera que se tomen acciones preventivas y/o correctivas y se puedan satisfacer las necesidades de los demás procesos de la Entidad.

Contenido

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR MONITOREO DE LA PLATAFORMA TIC

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	RESULTADO
1	Realizar monitoreo de plataforma – componentes Infraestructura	<p>Se realiza verificación periódica del estado de los equipos de Infraestructura de la Plataforma TIC.</p> <p>Se realiza verificación de las estaciones de trabajo, impresoras y demás equipos, utilizando las diversas consolas de los aplicativos instalados, tales como: Administrador de Office 365, Antivirus, Sistema Operativo y componente de monitoreo de Visor de eventos de Windows en los servidores Microsoft</p> <p>Se verifican los ticktes creados en el sistema de mesa de ayuda OTRS que impliquen incidentes o eventos con la plataforma TIC</p>	Agentes Mesa de Ayuda	Verificación de alertas y tickets

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR MONITOREO DE LA PLATAFORMA TIC	Código: P-GP-05
		Versión: 04
		Aprobación: 19/08/2020

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	RESULTADO
2	Creación de tiquete en el OTRS	Los agentes de la Mesa de Ayuda crean un tiquete por cualquiera de las novedades, en caso de encontrar una Alerta en cualquiera de las consolas: Plataforma de Componentes de Infraestructura, Office 365, antivirus, sistema operativo, entre otros, Ejecutando el procedimiento P-GP-03 Procedimiento para la Atención de Tiquetes - Plataforma TICs	Agentes Mesa de Ayuda	Tiquete en formato Electrónico
3	Cerrar tiquete en el OTRS	Ejecutando el procedimiento P-GP-03 Procedimiento para la Atención de Tiquetes - Plataforma TICs se cierra el ticket generado	Agentes Mesa de Ayuda	Tiquete cerrado en formato Electrónico
4	Realimentar cambios en manuales y diagramas de topología	Se consultan manuales y diagramas de topología para realimentar en ellos los cambios realizados en la plataforma que afecten la topología y/o la plataforma de monitoreo y/o consolas de administración de aplicativos.	Agentes Mesa de Ayuda	Diagramas, manuales, plataforma de monitoreo, consolas de administración de aplicativos actualizados.

GLOSARIO

PLATAFORMA TIC

Es la sigla en inglés de Technologies Information and Communication. Es el conjunto de elementos de redes, equipos, programas y canales de comunicación de que dispone la Entidad.

TIQUETE

Registro de un solicitud de servicio a la oficina de Sistemas e Informática.

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GP-05	21/10/2015	01	No aplica para esta versión

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR MONITOREO DE LA PLATAFORMA TIC	Código: P-GP-05
		Versión: 04
		Aprobación: 19/08/2020

COPIA CONTROLADA

P-GP-05	30/08/2016	02	Actualiza actividad 3 – descripción de monitoreo
P-GP-05	2/11/2017	03	Actualiza actividad 3 – Referenciando instructivo I-GP-03_Instructivo_Para realizar_Mantenimiento_Correctivo, Se Agrega en el resultado de las actividades #1 y 4 referencia a formatos electrónicos.
P-GP-05	19/08/2020	04	Se agrega actividad 6 y se actualizan las actividades.