

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-06
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL MONITOREO DE LOS CANALES DE DATOS	Versión: 01 Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión y seguimiento de la disponibilidad de los canales de conectividad con que cuentan las sedes de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN y las diferentes entidades de apoyo a la entidad, (Registraduría Nacional, Medicina Legal, Policía, Inpec, Unidad de Restitución de Tierras, Min Hacienda) con el fin de garantizar la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este documento aplica a los servidores de la Subdirección de Tecnologías responsables de mantener la disponibilidad de los canales de datos de la Entidad. Se inicia con el diagnóstico de los canales de datos en la atención a fallos, monitoreo y validación de los canales de conectividad y finaliza con la solución al reporte de fallos.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Canal de datos: Medio de transmisión por el que viaja la información.

Conexión Remota: Operación realizada en una computadora remota a través de una red de computadoras, como si se tratase de una conexión local.

Disponibilidad: Tiempo en el que el servicio está funcionando.

Direcciones IP: Una dirección IP (protocolo de internet, por sus siglas en inglés) es una representación numérica que identifica una interfaz concreta de manera única en la red¹.

Requerimiento técnico: Solicitud, aviso o manifestación de un problema técnico en la red

Router: Dispositivo de hardware que permite interconectar varias redes, transmite datos de una red a varias redes.

Switch: Dispositivo de hardware que permite interconectar dos o más segmentos de red, transmiten datos de un segmento a otro de la misma red.

Ticket: Asignación numérica que se le da a un requerimiento de usuario.

último kilómetro: Tramo final que permite la conexión de un usuario final con una determinada red.

¹ <https://www.es.paessler.com/it>

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-06
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL MONITOREO DE LOS CANALES DE DATOS	Versión: 01 Página: 2 de 4

Wan: (Wide Área Network en inglés), Red de computadoras que une varias redes locales, aunque sus miembros no estén todos en una misma ubicación física.

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos. Anexo A

5. DESARROLLO

Las siguientes actividades siempre están acompañadas de un seguimiento por parte de la supervisión del contrato, con el fin de garantizar que las mismas se realicen acorde a los tiempos establecidos en el contrato.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Diagnóstico de Canal de Datos. El servidor responsable monitorea la herramienta de gestión del contratista a fin de evidenciar las fallas de los canales de datos y generar reportes diarios por medio del formato establecido, luego los servidores responsables de la supervisión del contrato envían el reporte al contratista a fin de que este de la solución al evento presentado.	Personal técnico del contrato Servidores responsables de Subtics	Herramienta de gestión contratista. <u>Certificación de prestación del servicio fiscatel</u>
2	Realizar soporte y validación del fallo El contratista brinda soporte telefónico al funcionario responsable de la sede donde se presentó la falla para validar el estado de los equipos y donde se presenten fallos se procede a la verificación de las siguientes situaciones: a) Falla Fluido Eléctrico. Cuando se presenta este tipo de falla no se realiza soporte en sitio debido a que la causa es ajena a las responsabilidades del contratista. b) Falla ultimo kilometro c) Falla Masiva	Personal técnico del contrato Servidores responsables de Subtics	Herramienta de gestión contratista.

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-06
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL MONITOREO DE LOS CANALES DE DATOS	Versión: 01 Página: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Crear ticket en la herramienta de gestión contratista. El contratista crea un ticket en la herramienta de gestión donde se informa a los supervisores del contrato y al analista de sistemas de las sedes de manera automática que se realizará desplazamiento por parte del contratista para dar solución a la falla presentada.	Personal técnico del contrato	Herramienta de gestión contratista.
4	Soporte en sitio Envío de personal técnico a sitio donde se realizan pruebas con equipos de último kilómetro del canal de datos (modem, Fibra), realizando las siguientes actividades: a. Pruebas de operatividad del servicio con personal técnico b. Pruebas de operatividad del servicio con el cliente.	Personal técnico del contrato	Herramienta de gestión contratista.
5	Documentación y Cierre del caso El contratista luego de solucionar el caso efectúa el cierre de este en la herramienta. Cuando el caso es solucionado la misma herramienta informa de manera automática a los supervisores del contrato y analistas de sistemas de las sedes el cierre de este. Nota: en el evento en que el contratista no asuma la falla por indisponibilidad se procede a aplicar los ANS establecidos en el contrato.	Personal técnico del contrato	Herramienta de gestión contratista.

6. PUNTO (S) DE CONTROL

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
2. Realizar soporte y validación del fallo	Que se garantice la disponibilidad de los canales de datos	Personal técnico del contrato	Herramienta de gestión contratista.

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo Calidad Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-06
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL MONITOREO DE LOS CANALES DE DATOS	Versión: 01 Página: 4 de 4

Aprobó: Jefe Departamento Gestión De Infraestructura y Redes / Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

8. ANEXOS

ANEXO 1. FLUJOGRAMA MONITOREO DE LOS CANALES DE DATOS

