

Contenido

1.

INTRODUCCION.....

2

2.

Visión General

2

3.

OBJETIVO GENERAL

2

3.1

OBJETIVOS ESPECIFICOS.....

2

4.

POLÍTICA DE DISPONIBILIDAD:

3

5.

ALCANCE.....

4

1. INTRODUCCION.

En la vida cotidiana, se depende cada vez más de la tecnología. Esta nos permite acceder a la información y a los servicios a una velocidad que en el pasado era imaginable.

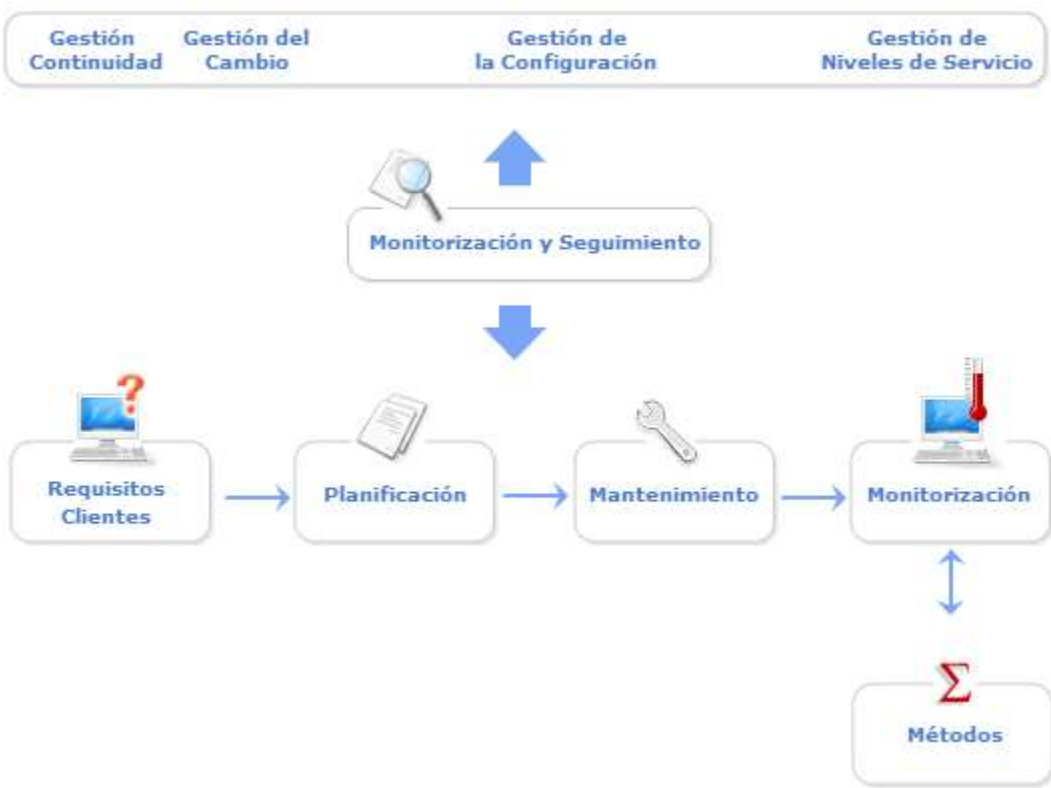
El ritmo de vida cada día es más acelerado y como clientes exigimos una disponibilidad absoluta de nuestro proveedor de servicio tecnológico.

Por otro lado, el rápido desarrollo de la tecnología implica una constante renovación de equipos y servicios. La Oficina de Informática y Sistemas de la SuperVigilancia se enfrenta al reto de brindar disponibilidad de los servicios tecnológicos sin margen de error, pues los funcionarios de la Entidad dependen altamente de estos para sus labores diarias.

2. Visión General

La Gestión de la Disponibilidad es responsable de optimizar y monitorizar los servicios TIC para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable a un costo razonable. La satisfacción de los funcionarios de la Entidad depende en gran medida de su operación continua.

Las interacciones y funciones de la Gestión de la Disponibilidad se resumen sucintamente en la siguiente imagen:



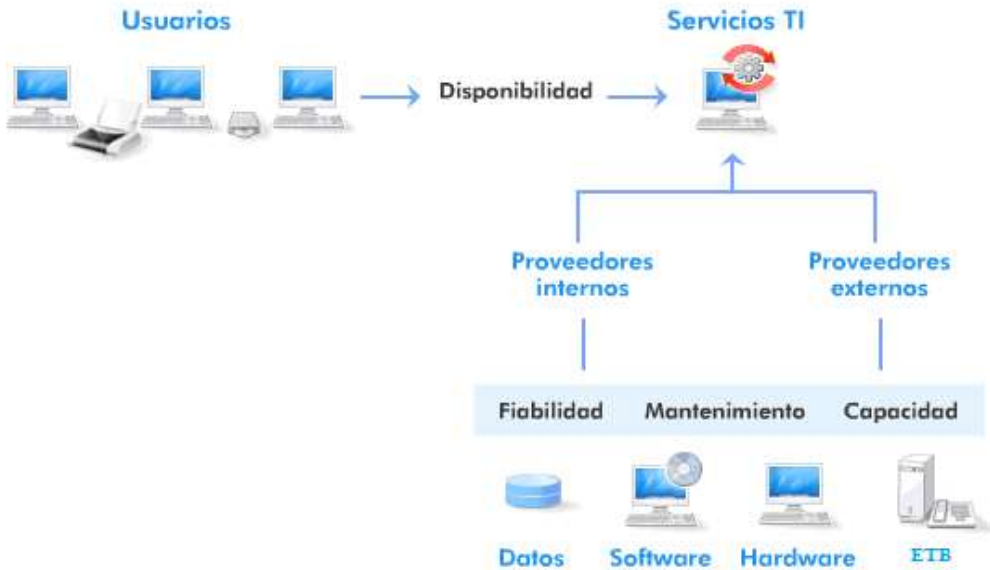
3. OBJETIVO GENERAL

El objetivo primordial de la Gestión de la Disponibilidad es asegurar que los servicios TIC estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los funcionarios de la Entidad y usuarios externos deseen hacer uso de ellos.

3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Determinar los requisitos de disponibilidad en colaboración con los funcionarios y usuarios externos.

- Garantizar el nivel de disponibilidad establecido para los servicios TIC.
- Monitorizar la disponibilidad de los sistemas TIC.
- Proponer mejoras en la infraestructura y servicios TIC con el objetivo de aumentar los niveles de disponibilidad.
- Supervisar el cumplimiento de los contratos de soportes acordados con proveedores externos.



4. POLÍTICA DE DISPONIBILIDAD:

La política de disponibilidad de los servicios, está basada en contratos de soporte y mantenimiento en unos casos con firmas externas y en otros con contratos de prestación de servicios personales con personal naturales disponible en la Entidad. Para programar y gestionar estos contratos se tienen en cuenta y ejecutan las siguientes actividades:

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaborar el plan de compras y adquisidores en el mes de diciembre para la siguiente vigencia, el cual es susceptible de modificaciones durante su desarrollo dependiendo de las necesidades y la disponibilidad de recursos económicos.	Funcionario o Contratista y jefe de la Oficina de Informática y Sistemas
2	Realizar el Estudio de Conveniencia y Oportunidad ECO para cada contrato, dentro de las fechas programadas en el plan de compras para la vigencia.	Funcionario o Contratista y jefe de la Oficina de Informática y Sistemas
3	Realizar el proceso de selección y contratación de acuerdo con las necesidades definidas por la Oficina de Informática y Sistemas en los estudios previos - ECO.	Grupo de Contratos
4	Efectuar el seguimiento periódico a los contratos suscritos (ejercicio de supervisión), que permitan retroali-	Funcionario o Contratista y jefe de la

	mentar el proceso de disponibilidad de los servicios cubiertos con actividades de soporte y mantenimiento dentro de los mismos.	Oficina de Informática y Sistemas
--	---	-----------------------------------

- En los contratos con firmas externas, se incluye los servicios de soporte y mantenimiento, para garantizar la disponibilidad de los servicios TIC cubiertos dentro de los mismos.
- En los contratos de prestación de servicios personales relacionados con TIC, se incluye dentro del alcance, actividades de soporte y mantenimiento, para garantizar la disponibilidad de los servicios TIC cubiertos dentro de los mismos.

5. ALCANCE.

El presente proceso de gestión de disponibilidad aporta un marco donde se pueda entender en primer lugar las necesidades de disponibilidad de la Entidad para que el área de Informática y Sistemas se encargue de suministrar de la mejor manera el servicio. Aplica para todos los servicios TIC de la Entidad.