

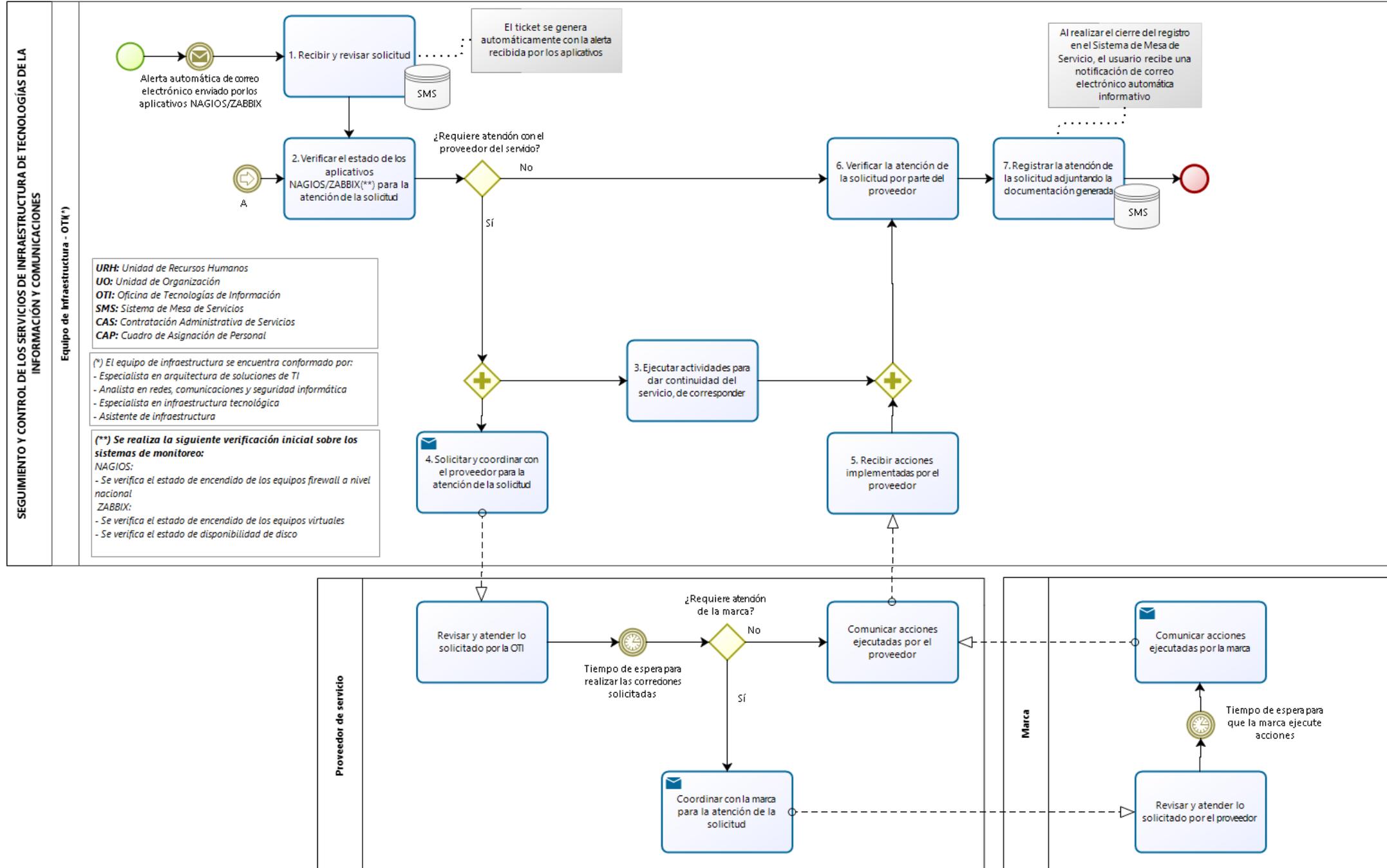
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

| | | | | |
|---|--|-----------------------------|--|--------------------|
| Clasificación del Proceso de Nivel 2 | Soporte | Dueño del proceso | Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de Información | |
| Objetivo | Mantener operativo los servicios de las tecnologías de información y comunicaciones mediante su supervisión, seguimiento y monitoreo, para garantizar el mejor rendimiento o asegurar la disponibilidad de la información, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. | Alcance | <ul style="list-style-type: none"> - OTI, todas las unidades de organización de la Sunass. - Desde la recepción de la alerta automática enviado por los aplicativos de monitoreo, la ejecución de las actividades necesarias para su atención hasta el registro de la solución o resolución en el Sistema de Mesa de Servicio. | |
| Matriz de Documentos Externos | Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u> | Control de Registros | Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u> | Indicadores |
| Controles | Alertas automáticas ante caídas o sobre cargas, supervisión en tiempo real de servidores, redes, base de datos y almacenamiento, registro de tiempos de inactividad y análisis de causa, generados por los aplicativos de monitoreo | | | |

| Proveedores | Entradas | Actividades | Salidas | Clientes |
|--|--|--------------------------|--|---|
| - Aplicativos de monitoreo NAGIOS/ZABBIX | - Alerta automática de correo electrónico enviado por los aplicativos de monitoreo NAGIOS/ZABBIX | Ver diagrama del proceso | - Evento o incidencia detectada por los aplicativos de monitoreo atendida. | - Usuario afectado por el incidente detectado por los aplicativos de monitoreo NAGIOS/ZABBIX. |

| Recursos Humanos | Instalaciones | Sistemas Informáticos | Equipos y Unidades de Transporte | Ambiente para la Operación del Proceso |
|--|----------------|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de Información - Personal del equipo de infraestructura - 1 Especialista en arquitectura de soluciones de TI - 1 Analista en redes, comunicaciones y seguridad informática - 1 Especialista en infraestructura tecnológica - 1 Asistente de infraestructura | - Sede Central | <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Mesa de Servicios - Herramienta de Asistencia Remota - MS Office y sus complementos - NAGIOS - ZABBIX | <ul style="list-style-type: none"> - Computadoras institucionales - Laptops institucionales - Servidores virtuales - Servidores físicos | <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. - Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo. |

Diagrama del Proceso



Control de Cambios

| N° | Ítems | Descripción del Cambio |
|----|-------|-------------------------------|
| - | - | Versión inicial del documento |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|--|--|
| <p>Arturo David Ochoa Surco Especialista en arquitectura de soluciones de TI</p> | <p>Gustavo Adolfo Bernal Soto Jefe (e) de la Unidad de Modernización</p> | <p>José Antonio Callirgos Paz Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información</p> |
| <p>Edgar Rodríguez Romero Especialista en infraestructura tecnológica</p> | | |