

PROCEDIMIENTO	Gestión de Disponibilidad.	Código: A-PR-040	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Garantizar que el nivel de disponibilidad de servicio en todos los servicios TI corresponda o supere las necesidades actuales y futuras acordadas del proceso de gestión de TI de APC Colombia, mediante su planeación y monitoreo, con el fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos por medio de los acuerdos de nivel de servicio.		
ALCANCE	Inicia desde la identificación de los requisitos y plan de disponibilidad, continúa con el mantenimiento y monitoreo de la disponibilidad y termina con la elaboración de informes y evaluaciones de impacto.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional especializado con funciones de sistemas.		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.		

No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Determinar requerimientos de disponibilidad	Determinar las actividades realizadas por la agencia, para poder cuantificar los horarios de disponibilidad y no disponibilidad que se acordarán con los procesos de APC Colombia.	Verificar que los requerimientos de disponibilidad correspondan a los requeridos por la Agencia.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Requerimientos de disponibilidad	Anual
2	Revisar el histórico de los planes de disponibilidad de la agencia.	Revisar los planes de disponibilidad anteriores que sirvan de antecedentes para la formulación del nuevo plan.	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Planes de Disponibilidad anteriores	Anual
3	Analizar y revisar capacidad de la infraestructura	Con el apoyo de la aplicación de metodologías de gestión de la disponibilidad, realizar un análisis que permita evaluar las brechas entre la situación inicial y el punto deseado a alcanzar.	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Documento de Análisis de capacidad.	Anual
4	Formular el plan para la gestión de la disponibilidad.	Determinar cuáles son las premisas a abordar en el plan de disponibilidad y sus actores involucrados en la gestión del proceso.	Verificar que el plan involucre los requerimientos de disponibilidad, antecedentes y análisis de capacidad.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Plan de Disponibilidad	Anual
		Desarrolla el análisis de la situación actual, realiza la valoración de aspectos relevantes que permitan realizar mejoras, proveer y garantizar los servicios en unos márgenes aceptables de calidad que apoyen la actividad del negocio.				Anual
5	Registrar indisponibilidad del servicio y componentes	Recopilar información mediante herramientas de monitoreo internas o externas, que permitan identificar los tiempos y las causas de las fallas de disponibilidad de los servicios.	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Registros de indisponibilidad.	Mensual
6	Monitorear y medir	Revisar los resultados del monitoreo para detectar posibles brechas, actuales o potenciales, en los parámetros de disponibilidad.	Acuerdos de Nivel de servicio del proceso	Profesional especializado con funciones de sistemas	Informe trimestral de disponibilidad en Informe de gestión del proceso	Trimestral
7	Analizar e informar	Analizar los indicadores formulados frente a la disponibilidad e informar a los procesos involucrados.	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas		Trimestral
8	Identificar y proponer mejoras a la disponibilidad	Identificar y proponer mejoras a la disponibilidad y su plan de acuerdo con la experiencia y actividades realizadas en la operación soportada desde este nivel.	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas		Anual

PROCEDIMIENTO	Gestión de Disponibilidad.	Código: A-PR-040	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Garantizar que el nivel de disponibilidad de servicio en todos los servicios TI corresponda o supere las necesidades actuales y futuras acordadas del proceso de gestión de TI de APC Colombia, mediante su planeación y monitoreo, con el fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos por medio de los acuerdos de nivel de servicio.		
ALCANCE	Inicia desde la identificación de los requisitos y plan de disponibilidad, continúa con el mantenimiento y monitoreo de la disponibilidad y termina con la elaboración de informes y evaluaciones de impacto.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional especializado con funciones de sistemas.		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.		

9	Ejecutar plan de pruebas	Establecer la estrategia y mecanismos por los cuales se realizarían las pruebas que se definan en el alcance de la gestión de la disponibilidad que involucren mayor impacto en el negocio.	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas		
10	Ejecutar plan de disponibilidad	Ejecutar plan de disponibilidad existente y aprobado por APC Colombia	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Informe anual de disponibilidad.	Anual
11	Evaluar la disponibilidad	Realizar la evaluación de la disponibilidad, identificando oportunidades de mejoramiento.	N.A.	Profesional especializado con funciones de sistemas		Anual

NORMOGRAMA							
#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN	VÍNCULO URL
1	Ley	1712	6 Marzo de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Congreso de la república	Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf
2	Decreto	1078	26 Mayo de 2015	Lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea. Título 9. Políticas y lineamientos de tecnologías de información.	Mintic	Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf
3	Resolución	3564	31 Dic de 2015	Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Mintic	Establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la	http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_esquema_ley1712.pdf

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS
Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS: Documento que incluye en un lenguaje no técnico, todos los detalles de los servicios de TI ofrecidos y acordados entre un proveedor de servicios y un cliente.
Actividades Reactivas: Implica la monitorización, medida, análisis y gestión de todos los eventos, incidencias y problemas que implican la indisponibilidad. Estas actividades se incluyen principalmente dentro de los roles operativos
Actividades Proactivas: Implican la planificación, diseño y mejora proactiva de la disponibilidad. Estas actividades se incluyen principalmente dentro de los roles de diseño y planificación.
Alta Disponibilidad: Una característica del servicio de TI que minimiza u oculta los efectos del fallo del componente de TI a los usuarios de un servicio.
Disponibilidad: La capacidad de un servicio, componente o EC (Elemento de Configuración) para realizar su función acordada cuando se requiere.
Disponibilidad Continua: Un método o diseño para lograr el 100% de disponibilidad. Un servicio de TI disponible continuamente no tiene interrupciones planificadas o si planificar.
Disponibilidad del Componente: Implica todos los aspectos de la disponibilidad e indisponibilidad del componente
Disponibilidad del Servicio: Implica todos los aspectos de la disponibilidad e indisponibilidad del servicio y el impacto de la disponibilidad del componente, o el impacto potencial de la indisponibilidad del componente en la disponibilidad del servicio.

TRAZABILIDAD

PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO		Gestión de Disponibilidad.	Código: A-PR-040	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Garantizar que el nivel de disponibilidad de servicio en todos los servicios TI corresponda o supere las necesidades actuales y futuras acordadas del proceso de gestión de TI de APC Colombia, mediante su planeación y monitoreo, con el fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos por medio de los acuerdos de nivel de servicio.			
ALCANCE	Inicia desde la identificación de los requisitos y plan de disponibilidad, continúa con el mantenimiento y monitoreo de la disponibilidad y termina con la elaboración de informes y evaluaciones de impacto.			
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional especializado con funciones de sistemas.			
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.			
VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
1	A-PR-040	Gestión de Disponibilidad	Acta, diciembre 22 de 2015.	Hace parte de los nuevos procedimientos (A-PR-036, A-PR-037, A-PR-038, A-PR-039, A-PR-040, A-PR-041, A-PR-042, A-PR-043, A-PR-044) que reemplazan al procedimiento (DA-PR-015).
2	A-PR-040	Gestión de Disponibilidad	Brújula, mayo 12 de 2016.	Se ajusta el procedimiento para actualizar registros, controles, responsable, tiempo y normograma.
3	A-PR-040	Gestión de Disponibilidad	Brújula, agosto 01 de 2016.	Se ajusta responsable y registro.
4	A-PR-040	Gestión de Disponibilidad	Brújula, Marzo 14 de 2017	Se ajusta a la nueva imagen institucional.