

PROCESO



P-SGI-012

Gestión de la Disponibilidad

Clave del formato de proceso
F-SGI-001

sgi@silent4business.com
v3

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de
México, CDMX

Responsables

Elaboró:	Soporte Técnico
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Operaciones

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	07/04/2022	Revisión de actualización
3	22/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

Contenido

1. Objetivo del proceso	4
2. Alcance	4
3. Diagrama del proceso	4
4. Descripción de actividades.....	5
5. Indicadores.....	6
6. Políticas	6
7. Definiciones.....	7
8. Documentos relacionados	7

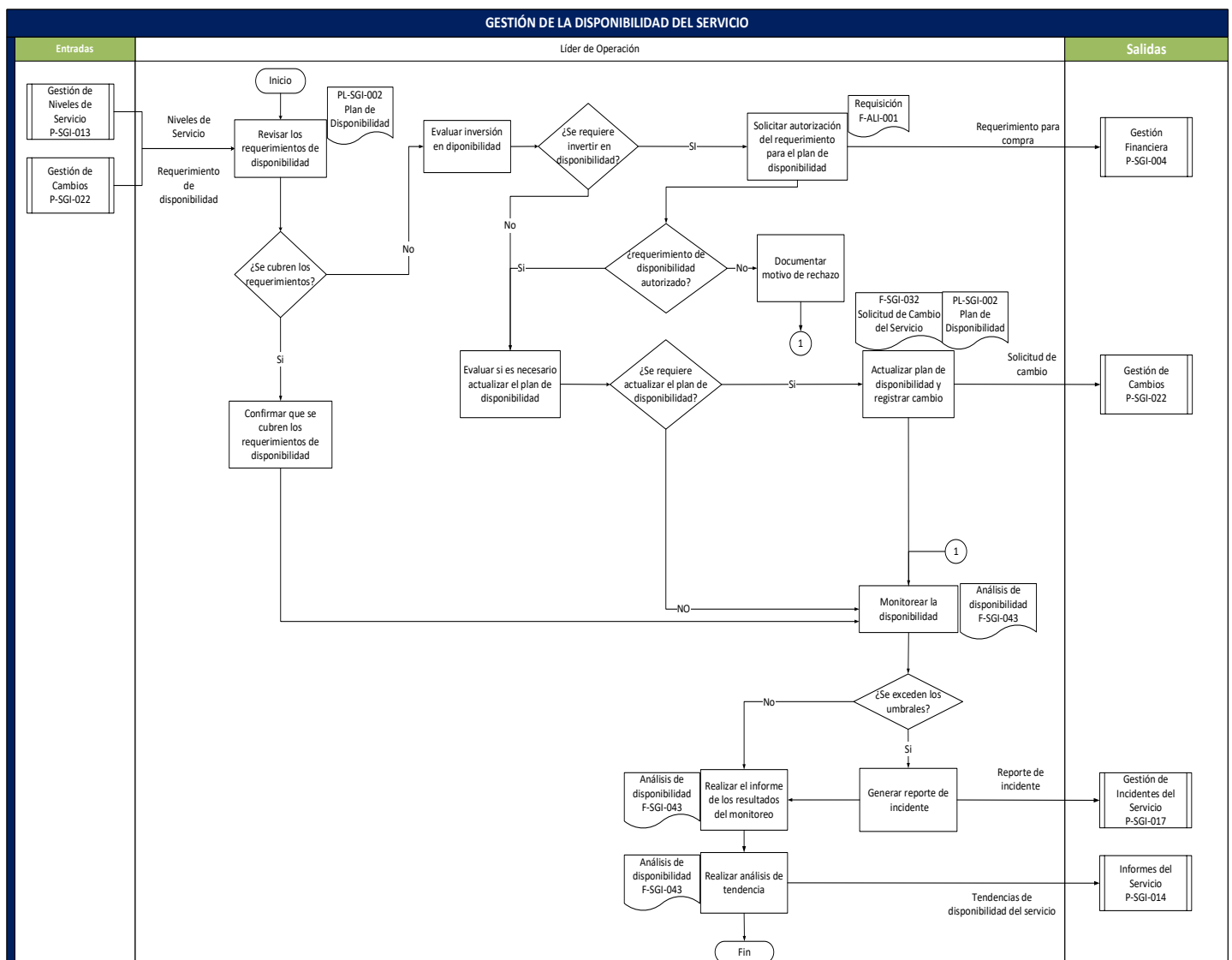
1. Objetivo del proceso

Asegurar que el servicio, así como sus componentes se encuentren disponibles dentro de los tiempos acordados y funcionen correctamente

2. Alcance

El alcance del presente proceso es de acuerdo con el catálogo de servicios F-SGI-033.

3. Diagrama del proceso



4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Líder de Operación	Revisar los requerimientos de disponibilidad	Revisar los requerimientos de disponibilidad de los servicios. ¿Se cubren los requerimientos? Si: Confirmar que se cubren los requerimientos de disponibilidad. No: Ir a la actividad 2.	PL-SGI-002 Plan de Disponibilidad
2.	Líder de Operación	Evaluar la inversión en disponibilidad	Evaluar la inversión para dar respuesta a la disponibilidad de los servicios. ¿Se requiere invertir en disponibilidad? Si: Solicitar autorización del requerimiento para el plan de disponibilidad, de acuerdo con F-ALI-001, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Gestión Financiera P-SGI-004. ¿requerimiento de disponibilidad autorizado? Si: Ir a la actividad 3. No. Documentar rechazo e ir a la actividad	Gestión Financiera P-SGI-004 Requisición F-ALI-001
3.	Líder de Operación	Evaluar si es necesario actualizar el plan de disponibilidad	De acuerdo con los requerimientos del servicio, evaluar si es necesario actualizar el plan de disponibilidad ¿Se requiere actualizar el plan de disponibilidad? Si; Actualizar plan de disponibilidad y registrar cambio. No: Ir a la actividad 4.	PL-SGI 002 Plan de Disponibilidad

4.	Líder de Operación	Monitorear la disponibilidad	Monitorear la disponibilidad ¿Se exceden los umbrales? Si: Generar reporte de incidente No: Realizar el informe de los resultados del monitoreo	Análisis de disponibilidad F-SGI-043
5.	Líder de Operación	Realizar análisis de tendencia	Realizar análisis de tendencia	Análisis de disponibilidad F-SGI-043
Fin del procedimiento				

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Disponibilidad del Servicio Administrado de Seguridad	Disponibilidad de los componentes del servicio administrado de seguridad	95%	Mensual
Disponibilidad del Monitoreo de redes de telecomunicaciones	Disponibilidad de los componentes del servicio monitoreo de redes de telecomunicaciones	95%	Mensual
Disponibilidad del Soporte técnico especializado	Disponibilidad e los componentes del servicio de soporte especializado	95%	Mensual

6. Políticas

- Se debe mantener actualizado el Plan de Disponibilidad al identificar nuevos requerimientos o cambios al mismo.
- La implementación de cualquier cambio en el PL-SGI-002 Plan de Disponibilidad debe ser gestionado a través del proceso de P-SGI-022 Gestión de Cambios.

7. Definiciones

- **Componente del servicio:** Unidad individual de un servicio que cuando se combina con otras unidades provee un servicio completo. Ejemplos: hardware, software, herramientas, aplicaciones, documentación, información, procesos o servicios de soporte.
- **Disponibilidad:** Capacidad de un servicio, o componente de un servicio, de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado. (La disponibilidad se expresa normalmente como un ratio o porcentaje de tiempo en el que el servicio o componente del servicio está efectivamente disponible para su uso por parte del cliente en relación con el tiempo acordado en que el servicio debería estar disponible).

8. Documentos relacionados

- Gestión Financiera P-SGI-004.
- Gestión de Niveles de Servicio P-SGI-013.
- Gestión de Informes del Servicio P-SGI-014.
- Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017.
- Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información P-SGI-018.
- Gestión de Cambios P-SGI-022.