



**Mitani Holding**

**PROCEDIMIENTO IT**

28 de abril del 2017

## HISTORIAL DE CAMBIOS

| Nombre del fichero         | Versión | Resumen de cambios producidos                                  | Fecha      |
|----------------------------|---------|----------------------------------------------------------------|------------|
| Procedimiento_IT_v1.0.docx | 1.0     | Primera versión del informe procedimientos IT - Mitani Holding | 28/04/2017 |

## CONTROL DE DIFUSIÓN

**AUTOR:**

Felipe Paredes Monje.

**DISTRIBUCIÓN:**

Gerencia Mitani Holding

## Índice

|          |                                                |          |
|----------|------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Objetivo del documento .....</b>            | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Alcance .....</b>                           | <b>4</b> |
| <b>3</b> | <b>Glosario .....</b>                          | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>Diagramas del proceso .....</b>             | <b>5</b> |
| 4.1      | Soporte Interno: .....                         | 5        |
| 4.2      | Soporte externo: .....                         | 6        |
| 4.3      | Desarrollo de aplicaciones: .....              | 7        |
| <b>5</b> | <b>Desarrollo .....</b>                        | <b>8</b> |
| 5.1      | Soporte Interno: .....                         | 8        |
| 5.2      | Soporte Externo: .....                         | 8        |
| 5.3      | Desarrollo de aplicaciones .....               | 9        |
| 5.4      | Continuidad operativa .....                    | 10       |
| 5.4.1    | Monitoreo de Servidores y Virtualización ..... | 10       |
| 5.4.2    | Respaldos .....                                | 10       |
| 5.4.3    | Balanceo de Carga .....                        | 10       |
| 5.4.4    | Implementación de planes de contingencia ..... | 11       |
| 5.4.5    | Administración de Equipos Móviles .....        | 11       |

## 1 Objetivo del documento

---

El objetivo de este procedimiento es establecer los lineamientos de la Unidad de Tecnologías de Información, comprendiendo las subunidades de Desarrollo de Sistemas y Soporte. Estos lineamientos buscan asegurar un correcto proceso de desarrollo de aplicaciones que apoyen la gestión de las distintas áreas de la organización, además de buscar asegurar la continuidad operacional de la plataforma tecnológica y comunicacional.

## 2 Alcance

---

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos tecnológicos y comunicacionales realizados en el Grupo de empresas Mitani.

## 3 Glosario

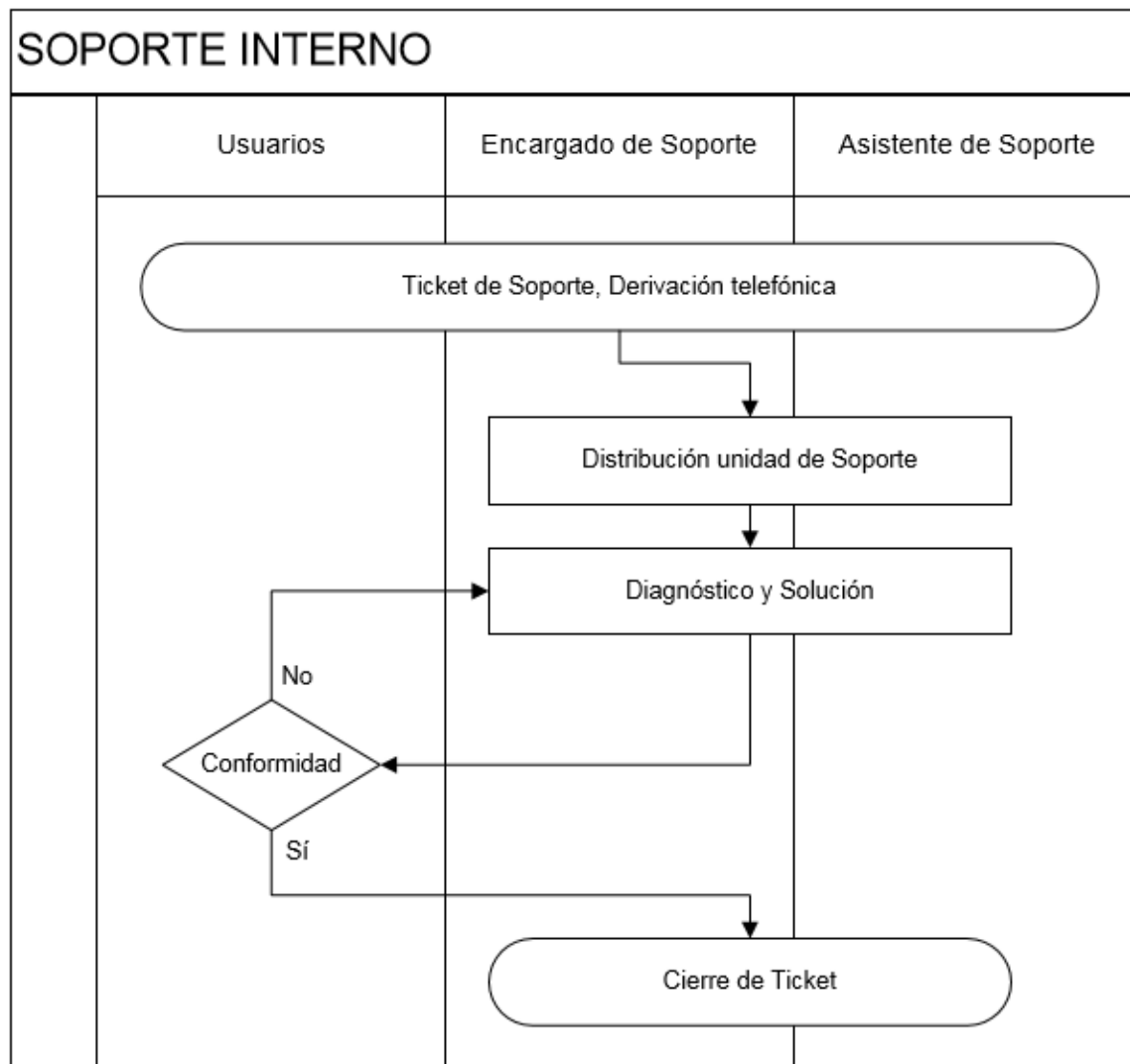
---

Las aplicables de la norma ISO 9000: 2005 y las que se desarrollan en este documento:

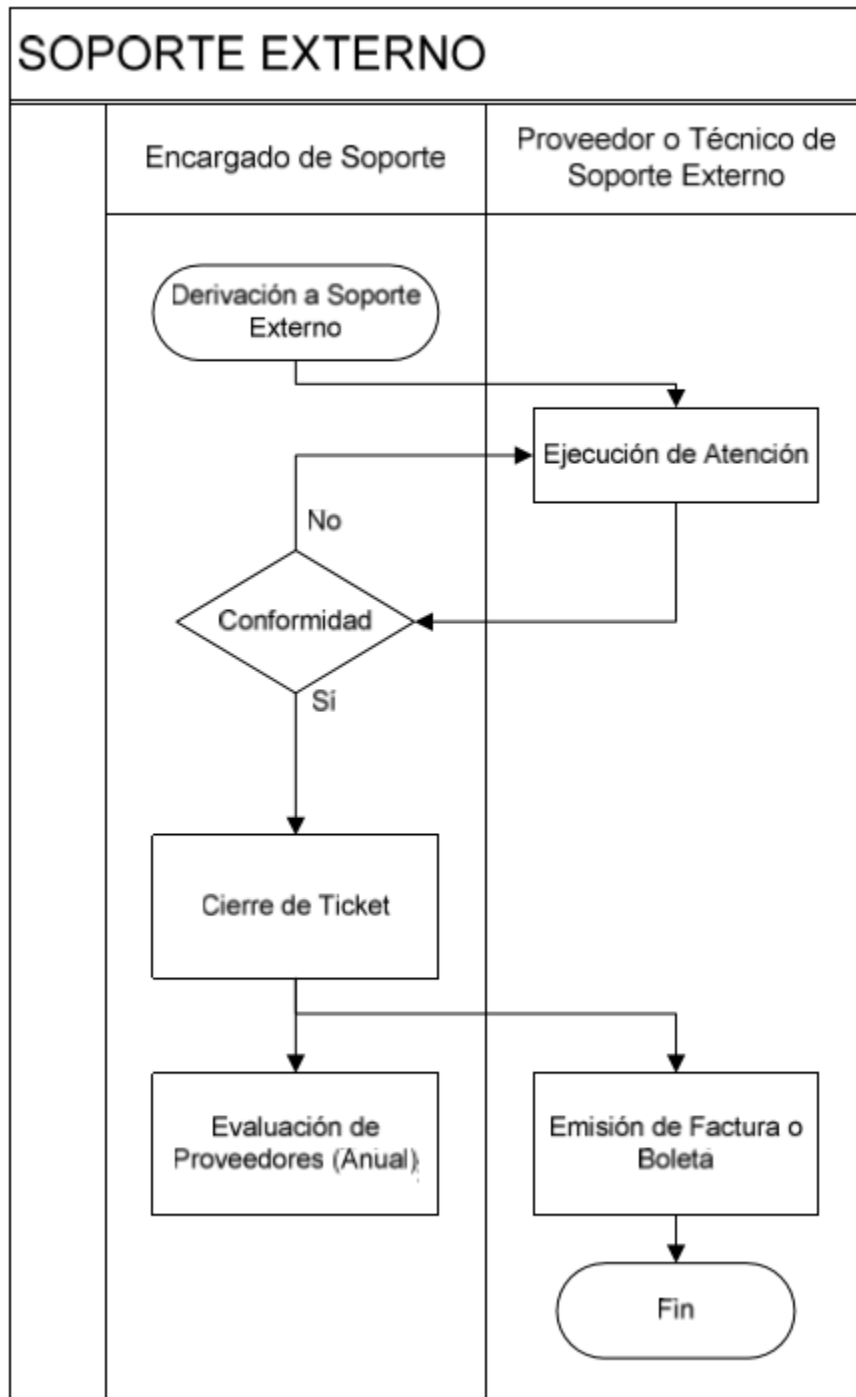
- **Ticket:** Requerimiento creado mediante un sistema informático que genera un orden de servicio. Comprobante solicitud.
- **Hardware:** corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Software:** se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital, y comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware). Tales componentes lógicos incluyen, entre otros, aplicaciones informáticas tales como procesadores de texto, que permiten al usuario realizar todas las tareas concernientes a edición de textos; software de sistema, como un sistema operativo, que, básicamente, permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando la interacción con los componentes físicos y el resto de las aplicaciones; también provee una interfaz para el usuario.

## 4 Diagramas del proceso

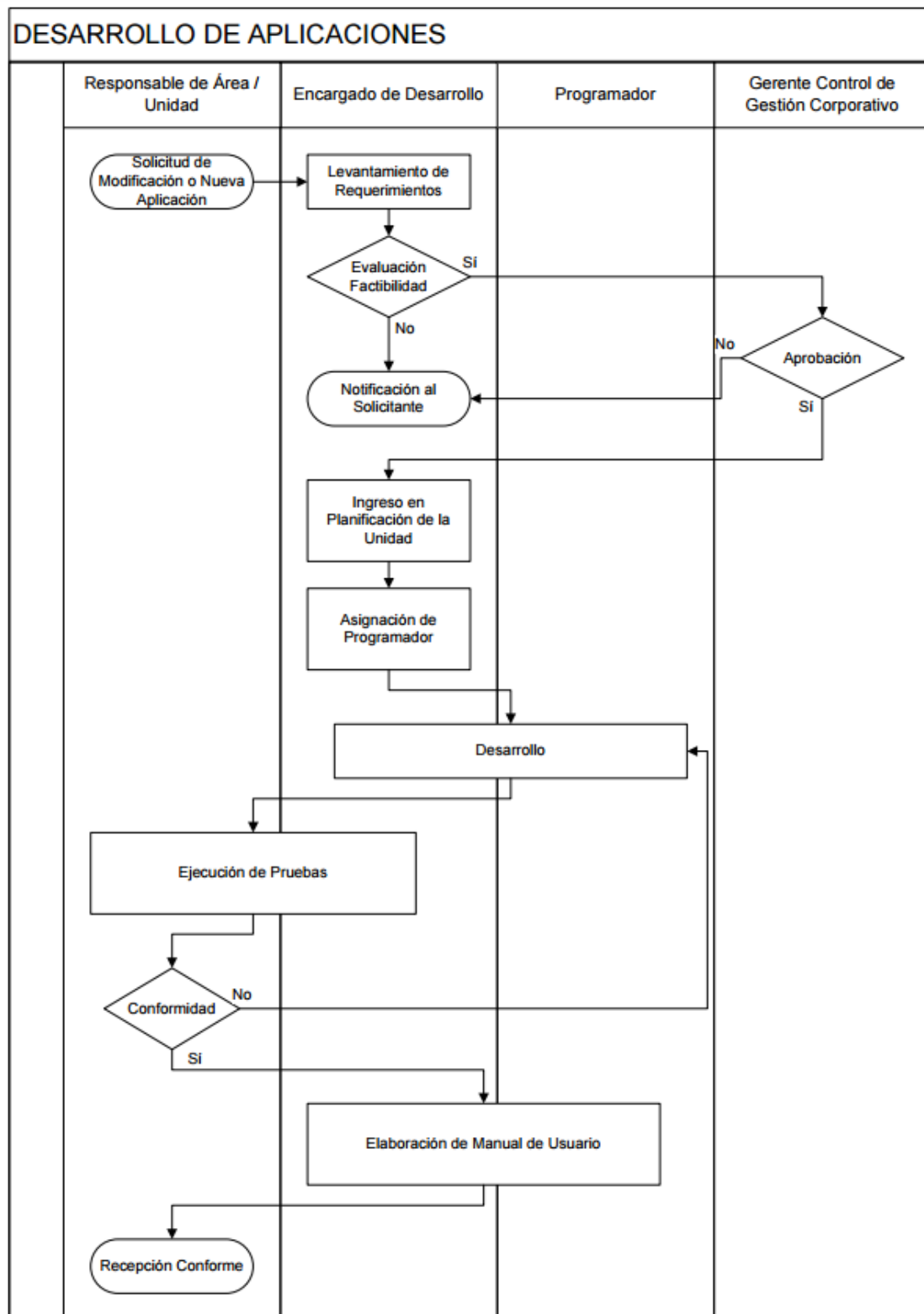
### 4.1 Soporte Interno:



## 4.2 Soporte externo:



### 4.3 Desarrollo de aplicaciones:



## 5 Desarrollo

---

### 5.1 Soporte Interno:

Ante la detección de un problema en la operación de los equipos que componen la plataforma tecnológica y comunicacional de Mitani, los usuarios deberán acceder a la aplicación de Soporte, a través del botón disponible para esos efectos en el encabezado de todas las aplicaciones de la plataforma Mitani.

A través de dicha aplicación deben enviar una solicitud de soporte a la Unidad de Tecnologías de la Información, especificando con la mayor claridad y detalle posible el problema presentado. Si el usuario no cuenta con conexión a la red, deberá informar vía telefónica el problema y quien reciba la solicitud deberá ingresarlo a la aplicación mencionada. Si el usuario afectado forma parte de la Gerencia o Directorio de la empresa, no se le exigirá el ingreso de su solicitud por ticket, aunque sí deberá hacerlo el Encargado de Soporte o Asistente de Soporte de la Unidad de Tecnologías de la Información. Una vez registrado el ticket en el sistema, éste se distribuye a las distintas subunidades, según sea la solicitud (Desarrollo o Soporte Técnico) y al Encargado de Soporte quien debe registrar, controlar los tiempos y calidad de las respuestas entregadas a los usuarios con la finalidad de redistribuir la solicitud o ejecutar la atención personalmente. Si la solicitud de soporte supera la capacidad técnica del Asistente o Encargado de Soporte, éste último derivará el caso a un asesor técnico externo de acuerdo al punto 6.2 Soporte Externo de este procedimiento. La solicitud se dará por finalizada una vez que el usuario dé su conformidad vía correo electrónico o, en última instancia, en forma verbal a la persona encargada de la atención del ticket, quien procederá a cerrar el ticket en la aplicación.

### 5.2 Soporte Externo:

El Encargado de Soporte al determinar, a través de la descripción de un ticket, que un problema tecnológico está fuera de su alcance, derivará la solicitud a cualquiera de los proveedores de servicios homologados por Unidad de Tecnologías de Información. Si el proveedor debe hacer la instalación y configuración de un computador nuevo, debe dejar instalados y configurados los siguientes servicios y ejecutar las acciones descritas:

- Conectar a internet y registrar datos de conexión (si hay dns, puerta de enlace, o datos que necesarios)
- Instalar Software necesario para funcionar: Aplicación para compresión (tales como Winzip o Winrar), Adobe Acrobat Reader, Antivirus, Aplicación para control remoto (tales como TeamViewer), Aplicaciones de ofimática (tales como Microsoft Office u OpenOffice).
- Configurar Soporte remoto
- Habilitar Escritorio Remoto compartido
- Configurar Correo Electrónico
- Obtener ficha Técnica del Equipo
- Entregar soporte escrito para que el usuario firme conforme



Si el proveedor acude a solucionar un problema o a configurar un servicio determinado, debe ejecutar las siguientes acciones:

- Registrar problema y solución y enviar por correo electrónico al Encargado de Soporte.
- Firma Usuario Conforme.
- Informar al Encargado de Soporte al terminar la visita
- Al hacer los respaldos guardar carpeta con correo local, documentos y escritorio, aunque no hayan tenido cambios en el último mes
- Registrar cualquier cambio de Hardware e informarlo al Administrador de Sistemas por escrito.
- Registrar cambio de usuario si es que lo hay.

### 5.3 Desarrollo de aplicaciones

Ante la detección de la necesidad de desarrollar una nueva aplicación o efectuar modificaciones sobre una ya existente, el gerente de área o jefe de la unidad que detecta la necesidad debe solicitar por medio de “Solicitud de Desarrollo” al Encargado de Desarrollo, el análisis de su requerimiento. Los datos consignados en la solicitud serán complementados con el levantamiento de requerimientos que, en caso de estimarse necesario, realice el Encargado de Desarrollo. Reunidos los antecedentes, el Encargado de Desarrollo evaluará la factibilidad del desarrollo solicitado. En caso que la evaluación de la factibilidad sea negativa, deberá comunicarlo vía correo electrónico al solicitante. En caso que la evaluación sea positiva, el Encargado de Desarrollo deberá presentar todos los antecedentes al Gerente Corporativo, quien deberá entregar su aprobación o rechazo, en base a los lineamientos y planificación general del área. En caso de rechazo, el Encargado de Desarrollo enviará la respuesta vía correo electrónico al solicitante. En caso de aprobación por parte de la Gerencia de Control de Gestión Corporativo, el Encargado de Desarrollo deberá ingresar el nuevo desarrollo o modificación en la planificación de la unidad, y asignar el programador responsable. Finalizada la nueva aplicación o las modificaciones requeridas, el Encargado de Desarrollo coordinará la ejecución de las pruebas necesarias en conjunto con el solicitante. En caso de presentarse observaciones, el Encargado de Desarrollo deberá fijar una nueva fecha para la ejecución de nuevas pruebas. En caso de no presentarse observaciones, el Encargado de Desarrollo en conjunto con el programador designado al desarrollo elaborarán o actualizarán el Manual de Usuario de la aplicación, según el formato “Manual de Usuario”. Finalizado este documento, el Encargado de Desarrollo entregará una copia al solicitante, quien deberá firmar el registro “Acta de Entrega de Desarrollo”, entregando así su conformidad tanto con el desarrollado ejecutado como con la documentación asociada.

## 5.4 Continuidad operativa

### 5.4.1 Monitoreo de Servidores y Virtualización

Los servidores definidos como críticos por Mitani deben ser permanentemente monitoreados, por medios que aseguren la inmediata respuesta ante las fallas que se puedan producir.

En situaciones en que el monitoreo indique que alguno de los servidores críticos se encuentra fuera de operación, el proveedor deberá asegurarse que los planes de contingencia definidos sean aplicados en forma inmediata. En el caso de los servidores específicos de base de datos, correo electrónico y sitios web de trabajo, se deberá contar con un mecanismo de virtualización en instalaciones externas a Oficina Central, que permita mantener la operación ante fallas producidas en los equipos, redes de datos o enlaces de Internet. Los servicios de virtualización deberán estar asociados al monitoreo que se realiza para asegurar que se mantenga la continuidad operativa.

### 5.4.2 Respaldos

Los respaldos de servidores críticos de Mitani serán realizados por dos métodos ejecutados en paralelo:

- Respaldo directo realizado en unidades externas o extraíbles. Estos respaldos serán realizados en forma automatizada por la Unidad de Soporte, en un horario que no entorpezca el normal funcionamiento de los sistemas y redes de datos, y se mantendrán en las instalaciones de Mitani para su rápida recuperación en caso de contingencias menores.
- Respaldo de datos críticos en instalaciones externas. Estos respaldos serán realizados directamente a instalaciones ubicadas fuera de Oficina Central, en un horario que no entorpezca el normal funcionamiento de los sistemas y redes de datos. Además de encontrarse en instalaciones externas (SharePoint), estos respaldos deberán cumplir con los siguientes criterios mínimos de retención:
  - Respaldos diarios, con un tiempo de retención de 31 días.
  - Respaldos mensuales, con imagen al último día del mes, con un tiempo de retención de 6 meses.
  - Respaldos anuales, al último día del año, con un tiempo de retención de 6 años.

### 5.4.3 Balanceo de Carga

Se deberán habilitar dos enlaces en cada una de las instalaciones relacionadas con el proceso de respaldo, con distintos proveedores de servicio de Internet, para garantizar que los respaldos y recuperación se realicen incluso ante fallas de un proveedor de Internet.

#### **5.4.4 Implementación de planes de contingencia**

Ante cualquier falla de los servidores críticos definidos por Mitani, será responsabilidad del proveedor del servicio de continuidad operativa comunicar la falla producida al Gerente Corporativo o a quien éste determine.

El Gerente Corporativo deberá definir el punto (fecha y hora) al cual deben ser restaurados los servidores virtualizados o al que deben ser recuperados los datos respaldados.

Una vez entregados al proveedor del servicio los parámetros necesarios, se deberán ejecutar los planes de contingencia que permitan la inmediata recuperación de los servicios en falla o de los datos perdidos.

El proveedor del servicio deberá informar mensualmente del estado de los servicios contratados y de los respaldos realizados.

Deberá además otorgar las facilidades necesarias para la realización de pruebas por parte de Mitani, al menos una vez al año, para verificar la respuesta ante fallas y la consistencia de los respaldos.

El proveedor de servicio de continuidad deberá ser evaluados de acuerdo a los criterios establecidos.

#### **5.4.5 Administración de Equipos Móviles**

Según requerimiento hecho por ticket, el Encargado de Soporte o quien éste designe procede a comprar, reparar, configurar o aumentar el cupo en minutos. Sólo los Jefes de Unidad o Gerentes de Área tienen autorización para el envío de tickets relativos a la adquisición de aparatos y aumento en cupo de la cuenta. La adquisición de aparatos se ejecutará de acuerdo a la necesidad del momento.

En el caso de los celulares EntelPCS se utilizará el Sistema de Gestión (SGO) que permite ver facturación, cupos, consumo de equipos, configuración de llamadas locales, LDN, LDI y que se puede acceder desde el portal web <http://www.entelpcsempresas.cl>. El manual de operación de este sistema se encuentra en el mismo portal.

En el caso de la llegada de un nuevo dispositivo, es necesario sincronizar el correo (Microsoft Office 365) con el celular y dejar configurada la aplicación de escritorio asociada al aparato.

La configuración y datos del Celular deberá ser respaldada de acuerdo al punto 6.4 Respaldo basándose en lo programado en el Sistema de Calendario y Registro de Respaldo.

Para la reparación de un celular, el Asistente de Soporte se encargará de asegurar el envío del aparato con problemas al servicio de reparación de la compañía respectiva y exigir un reemplazo provisorio.