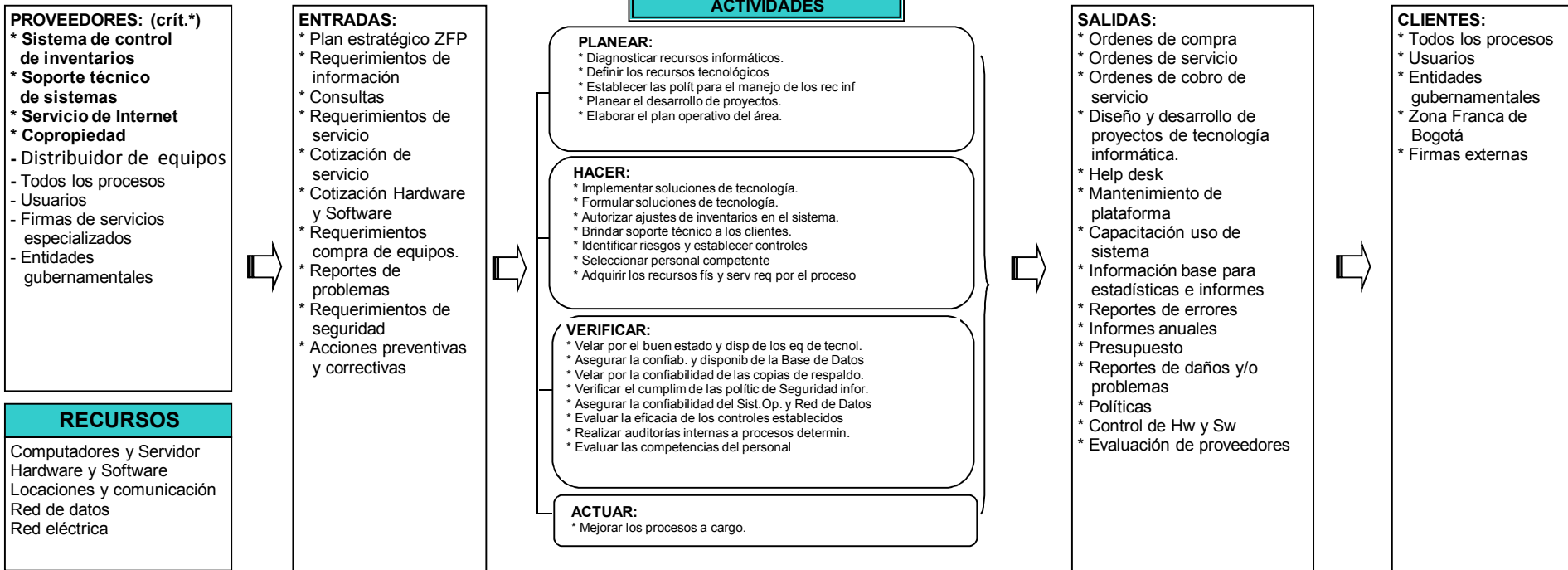


OBJETIVO: Velar por la disponibilidad de la información depositada en el centro de datos y brindar soporte técnico y los recursos necesarios para la realización de las labores de los clientes de acuerdo a las políticas de seguridad informática definidas para ZFPSPA

RESPONSABLES DEL PROCESO: JEFE DE SISTEMAS - INGENIERO DE SOPORTE



REQUERIMIENTOS

Cliente Externo: Suministrar el óptimo servicio de administración del sistema de control de inventarios	Cliente Interno: Brindar soporte técnico en los recursos informáticos	Legales o normativos de otra índole: Ley 527/99 y Decreto 1747/2000 de comercio electrónico y Obligaciones contractuales de manejo de Software; Ley 603/2000 de prop. Intelectual y de derechos de autor, ISO 17799, cap.VII Código Penal Colombiano, Ley 1004/05, NTC ISO 9001:2000, Norma ISO28000.
---	---	---

INDICADORES

Estadísticas encuesta
 Efectividad del servicio
 Tiempo promedio de atención
 Indicadores de seguridad Informática

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Auditorías internas y externas de Calidad y Seguridad
 Reunión Comité de Gerencia
 Reuniones Grupo Primario
 Acciones Correctivas y Preventivas
 Quejas y reclamos

DOCUMENTOS (Subrayados de S)

Política de Seguridad Informática, Procedimiento de admon de Backup's, Procedimiento de prueba aplicativos, Plan Operativo, Plan de contingencias para Sistemas, Política de calidad, Política de seguridad, Procedimiento de Compras, Procedimiento de Control de documentos, Procedimiento de Control de Registros, Plan de comunicación Interna, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Acciones Correctivas, Procedimiento de Acciones Preventivas, Procedimiento de Producto No Conforme, Manual de convivencia y Servicio al Cliente, Procedimiento de Ajustes de inventario, Política de Operaciones, Plan de Contingencia de Operaciones, Procedimiento de Requisición de Cargo y Personal, Procedimiento de Selección de Personal, Procedimiento de Inducción de Personal, Procedimiento de Vinculación de Personal Temporal, Procedimiento de control y admon de llaves, Procedimiento de control y uso del carnet, Sipla, Instructivo de una llamada sospechosa.

REGISTROS (Sub. S)

Bitácora de Backups, Registro de Help Desk, Bitácora de mantenimiento de mantenimiento de equipo electrónico, Revisión Sw de equipos de tecnología informática Bitácora de Backups 2 - Transferencia de archivos y estado de cintas, Bitácora de eventos, Acta de entrega equipos de TI, Requerimientos a Sistemas, Acta de instalación PICIZ, estadísticas operacionales, Acta de Reunión, Selección de Proveedores, Evaluación de Proveedores, Plan Operativo, Reporte de acciones correctivas y preventivas, Registros de auditorías internas y externas, Reporte de una llamada sospechosa.