	Tecnología	Versión: 1
	Seguimiento y Monitoreo	Fecha de Aprobación: 6/12/2021
	Elaborado por: Andrés Cataño	Aprobado por: Felipe Gallego Giraldo

1 OBJETIVO

Reaccionar de forma proactiva antes de cualquier tipo de incidente en la Plataforma Tecnológica por medio de la revisión continua en tiempo real de Servicios y Recursos Informáticos de Almacontact.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los servicios y dispositivos tecnológicos de la compañía en los diferentes sitios.

3 DEFINICIONES

Plataforma Tecnológica: Conjunto de Hardware y Software que tiene Almacontact para brindar servicios tecnológicos a las diferentes áreas de la compañía


Servicio: Acciones o prestaciones inmateriales que se brindan para satisfacer una necesidad tecnológica.

Dispositivos: Equipos físicos para la prestación de servicios tecnológicos.

Dispositivos Críticos: Equipos físicos que al presentar algún tipo de incidente pueden tener un alto impacto en la prestación del servicio.

4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Identificación de Dispositivos Críticos: Se realiza la identificación de los diferentes dispositivos que tengan una misión crítica en la Plataforma tecnológica de la compañía y se registran en archivo de Excel	Analistas TI – Gerente TI	Excel
2	Identificación de Recursos y Servicios a Monitorear: Se identifica de los dispositivos críticos que recursos y servicios se deben monitorear y se deja registro en archivo	Analista TI – Gerente TI	Excel
3	Configuración de Plataforma:	Analistas TI	

	Tecnología	Versión: 1
	Seguimiento y Monitoreo	Fecha de Aprobación: 6/12/2021
	Elaborado por: Andrés Cataño	Aprobado por: Felipe Gallego Giraldo

	Se procede a la configuración y parametrización de la plataforma de monitoreo según la información levantada		
4	<p>Monitoreo y Novedades, Validación y escalamiento de Incidentes</p> <p>El personal Técnico tendrá visual de los diferentes servicios de la compañía. De presentarse cualquier novedad informará por el grupo de WhatsApp y contactará a la persona encargada del recurso para que pueda realizar la respectiva validación sobre la Plataforma</p>	Técnico TI	WhatsApp / Llamada Voz

5. FLUJO DE PROCESO

