|  |
| --- |
| ADS- Proceso de administración de servicios |
| Programa de disponibilidad. Formato ADS F2 |
| Situación actual   |  | | --- | | *[Identificar los servicios actuales, considerando sus componentes y los niveles de disponibilidad de los mismos, los incidentes relevantes debido a la falta de disponibilidad, grado de cumplimiento de niveles y, de ser el caso, listar aquellos componentes que no pueden estar disponibles como es requerido.]* |   Programa de disponibilidad   |  | | --- | | *[Indicar detalladamente los requerimientos de disponibilidad que se visualizan, considerando el Programa de capacidad previamente elaborado y/o revisado, a fin de efectuar la evaluación de los requerimientos por componente, indicar los costos estimados para las condiciones de disponibilidad determinadas como necesarias a fin de cumplir los requerimientos de los servicios de TIC en función de los requerimientos de los servicios de TIC, considerar los elementos que permitan cumplir con los niveles de servicio acordados, soportando la capacidad actual de la infraestructura de TIC en operación, así como las proyecciones para nuevos servicios incluidos en el portafolio de servicios de TIC.]* |   Evaluación de niveles de servicio   |  | | --- | | *[Asentar los resultados de la evaluación de los niveles de servicios, considerando incidentes, hallazgos y situaciones no previstas que hayan acontecido, así como las recomendaciones y costos considerados en el Programa.]* |   Monitoreo/ actualización   |  | | --- | | *[Documentar sobre los niveles de servicio, la disponibilidad de la arquitectura tecnológica en operación así como los eventos, incidentes y acciones correctivas al respecto, a fin de considerarlos en las revisiones trimestrales.]* |   Acciones de adecuación   |  | | --- | | *[Indicar, en de acuerdo con la evaluación de la disponibilidad actual y proyectada, las acciones necesarias para efectuar las adecuaciones en los componentes de TIC que se identificó así lo requieren, señalando las fechas en que se debe efectuar la adecuación.]* |   Calendarización de revisiones trimestrales   |  | | --- | | *[Indicar la fecha de elaboración del Programa de disponibilidad y la calendarización de las revisiones trimestrales al menos del siguiente año, posterior a la elaboración del programa inicial.]* |   Firmas y fechas de elaboración, revisión y aprobación del Programa   |  | | --- | | *[En este apartado se deberán asentar los nombres y cargos de los servidores públicos responsables de la elaboración, revisión y aprobación del Programa de disponibilidad, así como contener sus firmas autógrafas y las fechas de firma.]* |   Firmas y fechas de elaboración, revisión y aprobación de la Revisión trimestral del Programa   |  | | --- | | *[En este apartado se deberán asentar los nombres y cargos de los servidores públicos responsables de la ejecución del Programa de disponibilidad, la revisión de los datos asentados y la aprobación de ésta; así como contener sus firmas autógrafas y las fechas de firma.]* | |