

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
5	GENERALIDADES.....	3
5.1	POLITICAS y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	4
5.2	INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL.....	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	6
7	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	7
7.1	INGRESAR AL CENTRO DE CÓMPUTO.....	7
7.1.1	Controlar El Ingreso Del Personal Autorizado Por La OTI.....	7
7.1.2	Realizar el registro de ingreso y salida al Centro de Cómputo.....	8
7.2	INSPECCIONAR EL ESTADO DEL CENTRO DE CÓMPUTO.....	8
7.2.1	Revisar el estado de la infraestructura de los Centro de Cómputo.....	8
7.3	REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	8
7.3.1	Realizar mantenimiento preventivo componentes centro de cómputo.....	8
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	9
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	9

Elaborado por: Nombre: Yeison Latorre Ruiz Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	Revisado y Aprobado por: Nombre: Francisco Rodríguez Eraso Cargo: Jefe Oficina de Tecnología e Informática	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2021-06-29
--	--	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO	Código: GS01-P25
		Versión: 1
		Página 2 de 9

1 OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el control y verificación de los dispositivos y/o elementos ubicados al interior de los centros de cómputo ubicados en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, dando cumplimiento a los requerimientos normativos, con el fin de brindar los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por los procesos de la Entidad, permitiendo el cumplimiento de sus funciones.

2 DESTINATARIOS

Este documento aplica a todos aquellos servidores públicos o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, que participen directa o indirectamente en la administración de centros de cómputo de la SIC.


3 GLOSARIO

CABLEADO ESTRUCTURADO: El cableado estructurado de redes es un sistema integral de cableado, accesorios y componentes que proporcionan de manera conjunta y cumpliendo ciertas normas y estándares, una infraestructura de interconexión para los componentes de una red de datos. Esta infraestructura es capaz de integrar los servicios de voz, datos y video.

CENTRO DE CÓMPUTO: Es aquella ubicación física usada para mantener en él, una gran cantidad de equipamiento electrónico, los cuales albergan los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Permite detectar y prevenir posibles fallas futuras sobre los equipos, componentes e instalaciones que se encuentran en el centro de cómputo, garantizando la continuidad de la operación de la SIC, permitiendo reducir el deterioro de los equipos, reducir la incidencia de fallas, evitar revisiones constantes, prevenir reparaciones mayores, detectar posibles incidentes, optimizar el rendimiento de los equipos, maximizar la confiabilidad y minimizar los costos de operación, entre otros.

OTI: Oficina de Tecnología e Informática.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO	Código: GS01-P25
		Versión: 1
		Página 3 de 9

RACK: Es un término inglés que se emplea para nombrar a la estructura que permite sostener o albergar un dispositivo tecnológico. Se trata de un armazón metálico, que, de acuerdo con sus características, sirve para alojar una computadora, un router u otra clase de equipo.

RFC: Descripción de un cambio propuesto que sirve para iniciar el proceso de control de cambios.

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

SISTEMA DE ENFRIAMIENTO: Sistema que permite eliminar el exceso de calor generados por los dispositivos que se encuentran en el centro de cómputo, ya que este exceso de calor afecta negativamente el rendimiento de estos equipos y acorta su vida útil, además de suponer un peligro en caso de alcanzar temperaturas muy elevadas.


4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto Nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total

5 GENERALIDADES

El Procedimiento inicia con la verificación del funcionamiento de los servidores, librerías y demás componentes instalados en los racks del Centro de Cómputo, los Sistemas de Enfriamiento y Ventilación y las condiciones óptimas que se debe tener al interior de este.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se detallan en el Anexo 1. Roles y Responsabilidades Administración Centro de Cómputo.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO	Código: GS01-P25
		Versión: 1
		Página 4 de 9

5.1 POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

- Las políticas relacionadas con el proceso de Administración de Centros de Cómputo están consignadas en el documento SC05-I01 Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.

Los ítems más relevantes de estas políticas respecto a centros de cómputo son:

5:14 Políticas de centros de datos.

5.23 Política de la Gestión de las Vulnerabilidades Técnicas.

5.24 Política Gestión de Seguridad de Redes.

- En el centro de cómputo no podrán ser almacenados ninguna especie de materiales inflamables o peligrosos (cartón, cajas, papel o cualquier otro material combustible similar), tampoco se pueden almacenar partes de equipos y/o equipos que no estén prestando algún servicio a la SIC.
- Toda actividad en el centro de cómputo donde se realicen movimientos, instalaciones, retiro de equipos o alguna maniobra que pueda afectar algún servicio de la SIC, debe hacerse bajo RFC previamente aprobado por el comité de cambios.
- El centro de cómputo no es una bodega, por ningún motivo estas instalaciones deben ser usadas para el almacenamiento de elementos ajenos a esta área.
- En el centro de cómputo existen sensores de humo por lo que está prohibido fumar.
- Para el ingreso de personal ajeno al área, este debe tener previa autorización y debe estar acompañado por personal autorizado.
- Al momento del ingreso y salida se debe diligenciar el formato **GS01-F05 Control de Acceso al Centro de Cómputo** con los datos solicitados.
- En el centro de cómputo no es permitido el ingreso y conexión de equipos que no tengan previa autorización.
- Se debe tener cuidado de no mover o golpear los equipos cuando estén encendidos.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO	Código: GS01-P25
		Versión: 1
		Página 5 de 9

- ▮ El retiro o ingreso de equipos del centro de cómputo debe contar con previa autorización.
- ▮ Al finalizar cualquier actividad dentro del centro de cómputo deberá asegurarse que los cables se encuentren bien instalados y ordenados.
- ▮ Mantener el orden del centro de cómputo, se deben retirar los desechos y cajas vacías antes de salir del centro de cómputo, cerrar los racks al momento de terminar la actividad realizada.

5.2 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

Las siguientes practicas se involucran con la Administración de Centro de Cómputo.

- Gestión de Accesos: permitir o denegar el acceso al Centro de Cómputo principal, alterno y los que pudiera llegar a tener la entidad.
- Gestión de Activos y Configuración: Recopila la información precisa acerca del inventario de TI de hardware y de software, a través de la herramienta de gestión de activos.
- Gestión de Cambios: cambios en los componentes físicos de TI que se encuentran en los centros de cómputo permitiendo llevar un control para asegurar que no se presenten indisponibilidades en el servicio.
- Gestión de Incidentes: registrar y restaurar fallos en los componentes de TI que se encuentran en los centros de cómputo, incluyendo incidentes masivos.
- Gestión de Riesgos: Identifica, evalúa y controla los posibles riesgos que puedan llegar a impactar en la operación de cualquier componente de TI que afecten la integridad, o que generen incumplimiento en las obligaciones contractuales registrando controles para prevenir la materialización de estos.
- Gestión de eventos: Eventos de advertencia o críticos que se detecten durante el monitoreo del servicio pueden gestionarse de manera oportuna.
- Gestión de disponibilidad: Asegurar el menor impacto en la disponibilidad de los servicios derivados del centro de cómputo.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

N	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	Ingresar al Centro de Cómputo	<p>Solicitud de ingreso aprobada por parte de la Coordinación de la OTI o el jefe de la Oficina de Tecnología e Informática.</p> <p>Especialistas de Infraestructura de la OTI y Especialistas del Proveedor de Infraestructura.</p>	<p>Esta etapa consiste en asegurar que el personal que accede al centro de cómputo cuente con la autorización de la OTI. Las actividades a desarrollar en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controlar el Ingreso del personal autorizado por la OTI. - Realizar el registro de ingreso y salida al Centro de Cómputo. 	<p>Jefe de la oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue</p> <p>Especialista de Networking o Técnico de soporte en sitio proveedor de TI</p>	<p>Autorización de ingreso al Centro de Cómputo.</p> <p>Formato diligenciado GS01-F05 Control de Acceso al Centro de Computo</p>
2	Inspeccionar el Estado del Centro de Cómputo	<p>Programación periódica de Inspecciones</p>	<p>En esta etapa se realiza la inspección de los Centros de Cómputo de la entidad.</p> <p>La actividad a desarrollar en esta etapa es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar el estado de la Infraestructura e instalaciones de los Centro de Cómputo. 	<p>Líder técnico proveedor de TI</p>	<p>Informe inspecciones periódicas.</p>
3	Realizar Mantenimiento Preventivo	<p>Solicitud de Cambio (RFC).</p> <p>Solicitud de Requerimiento registrado para</p>	<p>En esta etapa se realiza el mantenimiento preventivo sobre los equipos, elementos,</p>	<p>Especialista de Networking</p> <p>Líder técnico proveedor de TI</p>	<p>Solución en la herramienta de gestión.</p> <p>Informe</p>

N	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		mantenimiento preventivo.	<p>cableado estructurado y demás componentes en los Centros de Cómputo de la entidad.</p> <p>La actividad a desarrollar en esta etapa es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar mantenimiento preventivo componentes centro de cómputo 		mantenimiento preventivos.

7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 INGRESAR AL CENTRO DE CÓMPUTO

7.1.1 Controlar El Ingreso Del Personal Autorizado Por La OTI.

Los Especialistas del Proveedor de TI tienen autorización para acceder al centro de cómputo ubicado en las instalaciones de la SIC.

Para el ingreso de personal diferente al Proveedor de TI, se debe solicitar previamente una autorización a la Coordinación del Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos o a el Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática informado empresa, nombre completo, identificación, ARL, EPS, motivo del ingreso, fecha y hora de ingreso, se realizará acompañamiento por parte del personal del Proveedor de TI.

El Jefe de la oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue y el proveedor de TI son los responsables de controlar el Ingreso del personal al Centro de Cómputo y son los responsables del diligenciamiento del formato **GS01-F05 Control de Acceso al Centro de Cómputo**.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN CENTRO DE CÓMPUTO	Código: GS01-P25
		Versión: 1
		Página 8 de 9

7.1.2 Realizar el registro de ingreso y salida al Centro de Cómputo.

Todo el personal que ingrese al Centro de Cómputo debe realizar el registro de ingreso y salida en el formato **GS01-F05 Control de Acceso al Centro de Cómputo** indicando el motivo por el cual ingresó y quien fue el funcionario que Autorizó este ingreso.

7.2 INSPECCIONAR EL ESTADO DEL CENTRO DE CÓMPUTO.

7.2.1 Revisar el estado de la infraestructura de los Centro de Cómputo.

El líder técnico por parte del proveedor de TI programara inspecciones periódicas (tres meses) de las Instalaciones y la Infraestructura de los Centros de Cómputo de la Entidad generando el respectivo informe y comunicando a la SIC los hallazgos evidenciados para la toma de acciones.

7.3 REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

7.3.1 Realizar mantenimiento preventivo componentes centro de cómputo.

El Especialista de Networking debe garantizar que el Centro de Cómputo se encuentre en óptimas condiciones.

El mantenimiento preventivo de los Centros de Cómputo se realizará como mínimo una vez al año a través del DE04-P04 Procedimiento Control de Cambios y siguiendo las actividades definidas en [Ruta de actividades para el mantenimiento Datacenter SIC y Guía Mantenimiento Cableado Estructurado].

Nota 2: se anexan los documentos [Anexo 2. Ruta de actividades para el mantenimiento Datacenter SIC] y [Anexo 3. Guía Mantenimiento Cableado Estructurado].

Nota 3: De presentarse fallas o solicitudes sobre los componentes que se encuentran en los Centros de Cómputo y que no sean producto de la ejecución de las actividades de Inspección del Estado del centro de cómputo o un mantenimiento preventivo, se debe proceder según lo definido en el procedimiento GS01-P13 Gestión de Incidentes de Tecnología, el procedimiento GS01-P12 Gestión de Solicitudes y el procedimiento DE04-P04 Procedimiento Control de Cambios o según corresponda.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

SC05-I01 Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGSI.

GS01-P12 Procedimiento Gestión de Solicitudes.

GS01-P13 Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnología.

GS01-P24 Procedimiento Gestión de Accesos.

DE04-P04 Procedimiento Control de Cambios.

GS01-F05 Formato de Control de Acceso al Centro de Computo

Anexo 1. Roles y Responsabilidades.

Anexo 2. Ruta de actividades para el mantenimiento Datacenter SIC.

Anexo 3. Guía Mantenimiento Cableado Estructurado.

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Versión inicial del documento.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA