

# PROCEDIMIENTO TECNICO ADMINISTRATIVO N°03-2022-AIT-DTI-DGA-CR

## PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE REDES Y SERVIDORES

APROBACIÓN:



FECHA DE APROBACIÓN:

26 MAY 2022

UNIDAD RESPONSABLE : AREA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Distribución:

- Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información
- Jefe del Área de Infraestructura Tecnológica
- Jefe del Área de Proyectos
- Jefe del Área de Operaciones
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- Área de Procesos y Estándares
- Archivo

## PROCEDIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE REDES Y SERVIDORES

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno para la administración de incidencias, mantenimientos preventivos, correctivos, visitas técnicas y soporte técnico programada y no programada de los servicios gestionados de redes y servidores.

### 2. FINALIDAD

Brindar un servicio efectivo, mediante el correcto funcionamiento de la infraestructura y servicio de la red de datos, el eficaz funcionamiento de los sistemas y la interconexión de los locales del Congreso de la República.

### 3. ALCANCE

Las disposiciones del presente Procedimiento Técnico Administrativo (PTA), son de cumplimiento obligatorio del personal del Área de Infraestructura Tecnológica del Departamento de Tecnologías de la Información.

### 4. BASE LEGAL

- Reglamento de Organización y Funciones del Congreso de la República.
- Manual de Organización y Funciones del Congreso de la República.
- Resolución N° 067-2021-2022-OM-CR, que aprueba la Directiva N° 10-2022-OM-CR, "Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Documentos Normativos de Gestión – Directivas - Procedimientos".
- NTP-ISO/IEC 30129:2021, Tecnología de la información. Redes de enlace de telecomunicaciones para edificios y otras estructuras.
- NTP-ISO/IEC 20000-2:2008 (revisada el 2021), Tecnología de la Información. Gestión del servicio.
- NTP-ISO/IEC 27014:2021, Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Gobernanza de seguridad de la información.
- NTP-ISO/IEC 27035-2:2019, Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Gestión de incidentes de la seguridad de la información.
- NTP-ISO/IEC 12207:2016, Ingeniería de software y sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición

### 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Activo tecnológico:** Los activos tecnológicos son bienes propiedad de una institución bajo la administración de los departamentos de tecnología, catalogados en software y hardware.
- **Base de datos:** Base de datos es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático.
- **Bitacora de Incidentes:** La Bitácora de Incidencias es instrumento para documentar un problema de tal forma que se mantenga una clara y concisa visión de lo que está ocurriendo
- **Centro de Datos:** Centro de procesamiento de datos (CPD) donde se concentran los recursos necesarios de computación de una organización o proveedor de servicios.

- **Hardware:** es el conjunto de las partes físicas que integran el cuerpo de un sistema computarizado
- **Magnitud:** Es toda propiedad que se puede medir
- **Ocurrencia:** Suceso casual, ocasión o coyuntura, que se repite en un espacio de tiempo determinado
- **Servicios de streaming:** Contenido de medios, ya sea en vivo o grabado, que se puede disfrutar en computadoras y aparatos móviles a través de Internet y en tiempo real
- **Software:** programas informáticos que hacen posible la ejecución de tareas específicas dentro de un computador



## 6. GENERALIDADES

- 6.1. Las incidencias reportadas por los servidores del centro de datos, son atendidas por los técnicos de infraestructura, quienes registran en la Bitácora de Incidentes, la tipología y magnitud del evento a fin de generar una base de conocimientos ante futuras ocurrencias.
- 6.2. Los técnicos de infraestructura coordinan con terceros, las ejecuciones de mantenimientos preventivos, correctivos, visitas técnicas y atenciones de soporte; que estén bajo su responsabilidad, según cronograma de trabajo.
- 6.3. El inventario de hardware y software, se efectúa en base al cronograma anual de inventario de activos tecnológico y está a cargo de cada técnico de infraestructura según responsabilidad, los cuales se aseguran de mantener actualizados los activos tecnológicos de hardware y software.



## 7. ESPECIFICACIONES

- 7.1. De la atención de los requerimientos de información sobre los eventos registrados en los servicios de la red.
  - a) Los servidores del centro de datos, envían automáticamente una alerta al correo electrónico institucional de los técnicos de infraestructura responsables, ante cualquier incidencia suscitada.
  - b) El técnico de infraestructura, según especialidad, evalúa la magnitud y corrige el incidente; en caso la atención no sea inmediata, procede a comunicar la incidencia al jefe del Área de Infraestructura Tecnológica, a fin de coordinar las otras alternativas de solución.
  - c) Corregida la incidencia, el técnico de infraestructura responsable, procede a registrar la incidencia y solución, con la finalidad de contar con una Bitácora de Incidentes.
- 7.2. De la atención de los servicios de mantenimiento preventivos, mantenimientos correctivos, visitas técnicas y atenciones de soporte técnico programados en el año.
  - a) El técnico de infraestructura responsable, realiza las coordinaciones con terceros encargados de la ejecución del mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, visita técnica o atención de soporte técnico, según cronograma de trabajo establecido en el contrato del servicio.
  - b) Próxima a la fecha programada del servicio, el técnico de infraestructura responsable, coordina con la empresa proveedora fecha y hora de la ejecución de las actividades programadas, prestándole los accesos necesarios para el desarrollo de las actividades.
  - c) El técnico de infraestructura responsable, luego de verificar la actividad correspondiente, otorga la conformidad al servicio mediante el registro del "Formato de atención de proveedores" (ver Anexo N° 1).



7.3. De la administración de inventarios de los servidores de producción.

- a) El jefe del Área de Infraestructura Tecnológica, informa a los técnico de infraestructura la fecha en la cual de llevar a cabo el inventario de activos tecnológico, según cronograma anual de inventario de activos tecnológico.
- b) El/los técnico/s de infraestructura, realizan el inventario de hardware y software, verificación: i) seguridad, iii) actualizaciones de software, iii) actualización de antivirus; así como el correcto funcionamiento de los servicios de:
  - Correo electrónico.
  - Base de datos
  - Servicios Web.
  - Servidores de impresión
  - Servidores de archivos
  - Servicios de streaming
  - Servicios de acceso remoto
  - Servicios de internet
  - Servicios de telefonía
- c) Finalizado el inventario, el/los técnico/s de infraestructura responsables del inventario, actualizan y sistematizan la información en el formato de inventario de activos tecnológico y proceden a reportarlo al jefe del Área de Infraestructura Tecnológica

8. DISPOSICIÓN FINAL

El presente Procedimiento Técnico Administrativo reemplaza y deja sin efecto al PTA N° 04-2003-DC-GTI-GG/CR "Procedimientos para los Servicios de Redes y Servidores".

9. ANEXOS

- ANEXO 01: Formato de atención de proveedores.
- ANEXO 02: Flujograma del procedimiento para los servicios de redes y servidores.





ÁREA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

"Decreto de las personas con discapacidad en el Perú"  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

**FORMATO DE ATENCIÓN DE PROVEEDORES**

Acta de Visita Proveedor N°	Fecha de Visita
--------------------------------	-----------------

**I. INFORMACION DEL SERVICIO**

Servicio brindado	
Contrato N°	

**II. INFORMACION DEL PROVEEDOR**

Razón Social

Dirección  Teléfono

**III. TIPO DE SERVICIO**

Tipo de Servicio    Monitoreo     Mantenimiento     Reparación     Otros (\*)   
                                  Visita técnica     Configuración     Cambio

(\*) Otros - Especificar

**IV. OBSERVACIONES RESULTANTES DEL SERVICIO**

Detalle

**V. CONCLUSIONES RESULTANTES DEL SERVICIO**

Detalle

**VI. RECOMENDACIONES RESULTANTES DEL SERVICIO**

Detalle



ÁREA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

"Decreto de las personas con discapacidad en el Perú"  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

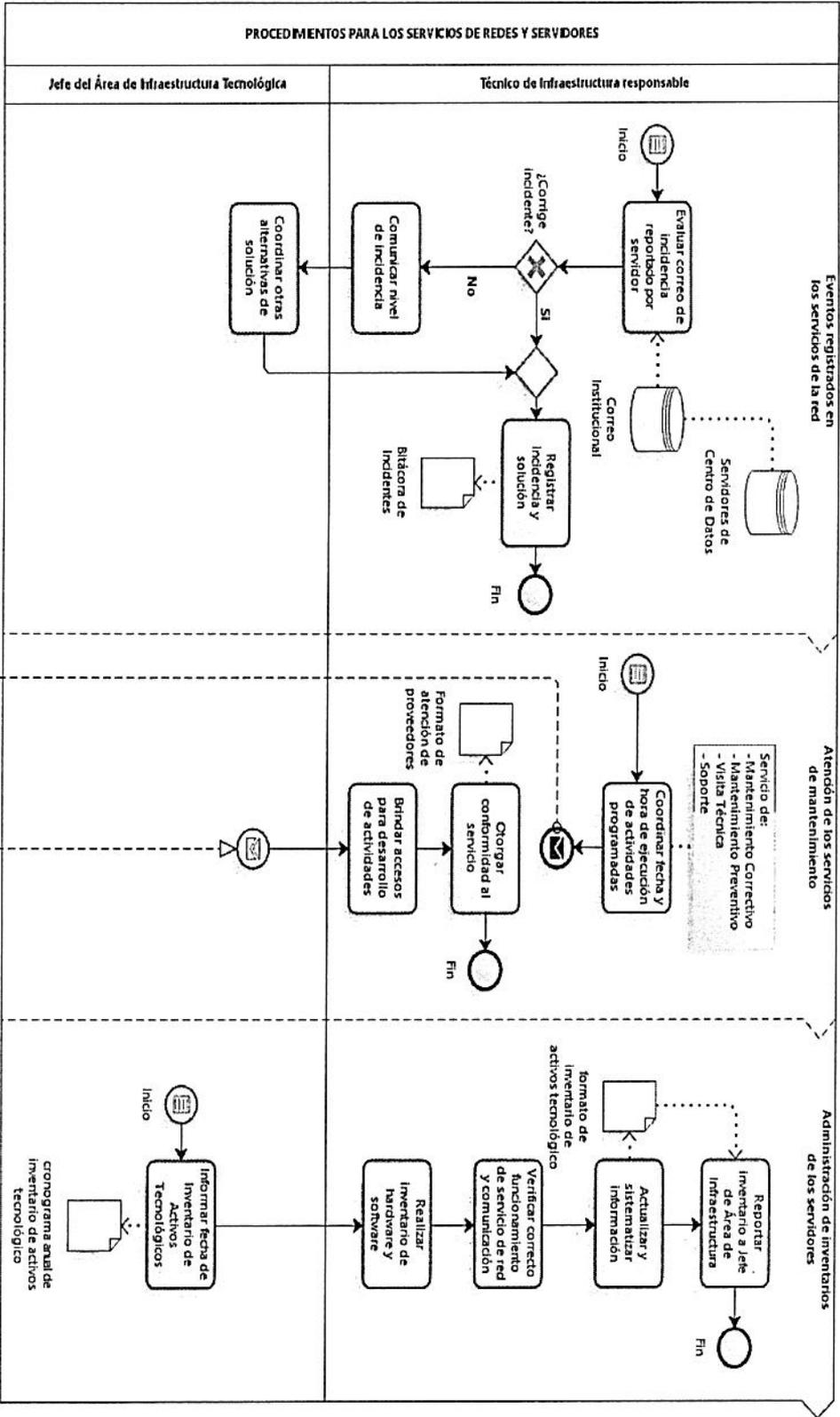
**VII. ACCIONES QUE TOMARA PERSONAL DE A.I.T.**

Nombre y apellidos técnico AIT	<input type="text"/>
Detalle acciones	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

Firma personal técnico AIT \_\_\_\_\_  
 Nombre .....  
 DNI .....



**ANEXO 02 : Flujoograma del procedimiento para los servicios de redes y servidores**



CONGRESO DE LA REPUBLICA  
 V.º B.º  
 O. RIOS  
 Jefe (e) del Área de Operaciones

CONGRESO DE LA REPUBLICA  
 V.º B.º  
 V. BEROYA

CONGRESO DE LA REPUBLICA  
 V.º B.º  
 J. VICENTE  
 LDO. SCARLETTA

CONGRESO DE LA REPUBLICA  
 V.º B.º  
 R. RIVERA

CONGRESO DE LA REPUBLICA  
 V.º B.º  
 J. C. P. PAZ  
 Director General de Informática

## 10. ÍNDICE

### Página

1. OBJETIVO.....	2
2. FINALIDAD.....	2
3. ALCANCE .....	2
4. BASE LEGAL .....	2
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	2
6. GENERALIDADES .....	3
7. ESPECIFICACIONES .....	3
7.1. De la atención de los requerimientos de información sobre los eventos registrados en los servicios de la red .....	3
7.2. De la atención de los servicios de mantenimiento preventivos, mantenimientos correctivos, visitas técnicas y atenciones de soporte técnico programados en el año.....	3
7.3. De la administración de inventarios de los servidores de producción. ....	4
8. DISPOSICIÓN FINAL.....	4
9. ANEXOS .....	4
10. ÍNDICE.....	7

