

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GTC-011
	PARA SOLICITUD DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE A TERCEROS	VERSIÓN 1
		Página 1 de 5
		Fecha de aprobación 28/10/2021

PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	14/11/2018	Lanzamiento del procedimiento.
1	28/10/2021	Se eliminan los nombres de la lista de distribución, no se presentan cambios en el procedimiento por cual permanece en su versión actual.

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jesús Goyes Alvarado	Nombre: Germán Armando Correa Amado	Nombre: Francisco Alvaro Ramírez Rivera
Cargo: Contratista Asesor Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cargo: Director General
Fecha: 22/10/2021	Fecha: 27/10/2021	Fecha: 28/10/2021
REVISÓ	REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza	Nombre: Joe Nuñez Yaguna	Nombre: Carolina Tobar Sierra
Cargo: Contratista Asesor de Calidad	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cargo: Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Fecha: 27/10/2021	Fecha: 27/10/2021	Fecha: 27/10/2021

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	NOMBRE Y CARGO
1	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
2	Profesional Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
3	Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GTC-011
	PARA SOLICITUD DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE A TERCEROS	VERSIÓN 1
		Página 2 de 5
		Fecha de aprobación 28/10/2021

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, condiciones, controles y decisiones necesarias para atender la solicitud de soporte y mantenimiento de hardware y software a un proveedor de servicios externo.

2. ALCANCE

Documentar variables como necesidad, justificación, objetos afectados (redes, software, bases de datos, datos, hardware, tiempo requerido, entre otros), pruebas, puesta en servicio y demás características que inciden en la solicitud de soporte e implementación de las mejoras en cualquiera de los componentes de Tecnologías de la Información TI, mediante la asistencia técnica e intervención de un tercero para corregir, mantener o ampliar la funcionalidad de un componente tecnológico (hardware – software)

3. RESPONSABLES

Los responsables de la vigencia y ejecución de este procedimiento son los Jefes de cada proceso de la Entidad que tienen a su cargo elevar o radicar casos de soporte y asistencia técnica ante los canales dispuestos por el proveedor externo. En el caso de intervención y cambios en hardware y software el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y los Profesionales de la Oficina de Tecnología deben ser informados para autorización de accesos y supervisar la documentación de control de cambios, según el alcance de la actividad.

4. MARCO DE REFERENCIA

Norma Técnica NTC-ISO-IEC 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Objetivo de control A.12.1 Asegurar las operaciones correctas de las instalaciones de procesamiento de información. Literal 12.1.2 Gestión de Cambios – Se Deben controlar los cambios en la organización, en los procesos de negocio, en las instalaciones y en los sistemas de procesamiento de información que afectan la seguridad de la información

5. DEFINICIONES

5.1 TI: Componentes tecnológicos que posibilitan la gestión y transformación de la información.

5.2 AMBIENTE DE PRUEBAS

Consiste en el conjunto de recursos tecnológicos, dispuestos para ser usados de forma aislada del ambiente de producción, como servidores, sistemas operativos, motores de bases de datos, recursos de virtualización, instancias de bases datos, segmentos de red, documentos, etc., para que ahí se lleven a cabo tareas de instalación, configuración, actualización y rediseño de software y bases de datos, y analizar de esta forma las

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GTC-011
	PARA SOLICITUD DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE A TERCEROS	VERSIÓN 1
		Página 3 de 5
		Fecha de aprobación 28/10/2021

entradas, procesamientos y salidas de la información, hasta lograr los resultados esperados. Sobre este ambiente no se aplican procedimientos de copias de seguridad ni se garantiza la conservación de información, configuraciones y versiones más allá del periodo de tiempo determinado para adelantar pruebas.

5.3 AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

Consiste en el conjunto de recursos tecnológicos, dispuestos para ser usados de forma permanente y aislada del ambiente de pruebas. Estos recursos como servidores, sistemas operativos, motores de bases de datos, recursos de virtualización, instancias de bases de datos, segmentos de red, documentos, etc., permanecen en el tiempo para su consulta y transformación, sirviendo de apoyo fundamental en el desarrollo de los procesos de la Entidad. Este ambiente se soporta en documentación de procesos para su administración y conservación. En este ambiente, se tiene certeza acerca de los sistemas de información en cuanto a sus entradas, procesamientos y salidas.

6 POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 6.1 Quien solicite asistencia y soporte técnico de un tercero, para temas de tecnología, deberá tener conocimientos como resultado de capacitación impartida por el proveedor, en el reporte o radicación de casos de soporte y asistencia técnica de acuerdo con los canales de comunicación habilitados por el proveedor.
- 6.2 Quien solicite asistencia y soporte técnico de un tercero, para temas de tecnología, debe informar al proveedor para el inicio de la atención del caso y este a su vez debe ponerse en contacto con el área de tecnología de FONPRECON, siempre que implique intervención y cambios bien sea en hardware o software.
- 6.3 La implementación de las mejoras en cualquiera de los componentes de Tecnologías de la Información TI, por intervención de un tercero para corregir, mantener o ampliar la funcionalidad de un componente tecnológico (hardware – software), debe ser coordinado con el área de tecnología de FONPRECON, para autorización de accesos y documentación de control de cambios, según el alcance de la actividad.
- 6.4 La asistencia y soporte técnico por intervención de un tercero, puede ser prestado de manera presencial o remoto, en coordinación con el área de tecnología de FONPRECON.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GTC-011
	PARA SOLICITUD DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE A TERCEROS	VERSIÓN 1
		Página 4 de 5
		Fecha de aprobación 28/10/2021

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO Y OBSERVACIONES
1	Abrir o radicar el caso para soporte y mantenimiento con el proveedor	Jefe de Proceso o Responsable de esta actividad en cada área	<ul style="list-style-type: none"> • Validar vigencia de contrato para tal fin. Abstenerse de abrir casos sin un contrato vigente • Obtener radicado para seguimiento • Informar al proveedor ponerse en contacto con el área de tecnología de FONPRECON
2	Solicitud de Accesos por parte del proveedor de tecnología al personal de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Prestador del servicio de soporte y mantenimiento Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de acceso (VPN, ambiente de pruebas, ambiente productivo, copias de seguridad, etc) enviada a la Oficina de Planeación y sistemas - Email / Documento • Aprobación vía email del área que requiere el servicio • Acta de paso por ambiente de pruebas (si aplica)
3	Solicitud de paso a producción en caso de cambios de hardware o software. (ver procedimiento de paso a producción para componentes de tecnologías de información PRO-GTC-009)	Prestador del servicio de soporte y mantenimiento Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Radicado del caso • Formato de control de cambios • Acta de paso a producción

8 CONTROLES EXISTENTES

Los siguientes documentos avalan tanto el control de cambios como el paso a producción de los cambios en componentes de hardware y software por acciones de soporte y mantenimiento de un proveedor:

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GTC-011
	PARA SOLICITUD DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE A TERCEROS	VERSIÓN 1
		Página 5 de 5
		Fecha de aprobación 28/10/2021

- Radicado de la solicitud (puede contenerse en la documentación del formato de control de cambios)
- Acta de pruebas satisfactorias.
- Formato de Control de Cambios F01-PRO-GTC-009
- Acta de paso a producción.

9 FORMATOS Y ANEXOS

- Acta de resultados del ambiente de pruebas.
- Formato de control de cambios. (F01-PRO-GTC-009)
- Acta de paso a producción.

ORIGINAL FIRMADO