 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR006
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	VERSIÓN: 03
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar que se cubran las necesidades de capacidad (red, almacenamiento y procesamiento), tanto presentes como futuras, de la infraestructura tecnológica del Concejo de Bogotá D.C.

2. ALCANCE

Inicia con las solicitudes de capacidad y termina con la identificación de las necesidades de capacidad futuras.

3. DEFINICIONES

DISPONIBILIDAD: Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.

GESTIÓN DE LA CAPACIDAD: Conjunto de actividades orientadas a proteger los servicios tecnológicos contra la pérdida de disponibilidad, mediante actividades como el monitoreo y proyección del consumo de recursos.

INDICADOR DE CAPACIDAD: Variable o atributo de capacidad que se tiene en cuenta para la medición.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Conjunto de componentes tecnológicos que soportan los servicios y funcionalidades de información y comunicaciones de la entidad. Ej. CPU. Impresoras, escáner, fax, canales de comunicación.

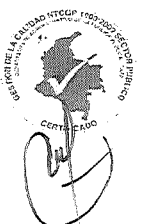
MONITOREO: Proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión.

UMBRAL DE CAPACIDAD: Nivel de consumo de recursos en el cual se necesitan implementar acciones correctivas para evitar la pérdida de disponibilidad.


4. APLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DOCUMENTOS Y FORMATOS UTILIZADOS



"EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA"



SIG PR004-F01

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR006
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	VERSIÓN: 03
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 2 de 5

TIPO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	No ACTIVIDAD	ORIGEN DEL DOCUMENTO	
				EXTERNO	INTERNO
Aplicación	Software de Mesa de Ayuda Aranda		6.1,6.2		X
Formato	Informe Trimestral de Capacidad	SSI-PR006-FO1	6.3, 6.4		X
Formato	Plan Anual de Adquisiciones		6.5		X
Procedimiento	Gestión de Cambios	SSI-PR001	6.2, 6.4		X

5. RELACIÓN DE EMPLEOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	ÁREA
Profesional Especializado	222	04	Sistemas y Seguridad de la Información
Profesional Universitario	219	03	Sistemas y Seguridad de la Información

Todos los funcionarios y contratistas que tengan asignado un equipo de cómputo perteneciente al Concejo de Bogotá D.C.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (RESPONSABLES Y FORMATOS)

GESTIÓN DE CAPACIDAD EN ESTACIONES DE TRABAJO Y EQUIPOS PORTÁTILES

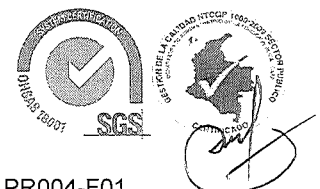
6.1. REALIZAR SOLICITUDES DE CAPACIDAD: La gestión de la capacidad en estaciones de trabajo y equipos portátiles estará a cargo de los funcionarios y contratistas a quienes se les haya asignado un equipo de cómputo perteneciente al Concejo de Bogotá D.C.


En el momento en que un funcionario o contratista detecte que alguno de los indicadores de capacidad ha llegado al umbral, debe realizar una solicitud de capacidad a través del software de mesa de ayuda, indicando la situación.

6.2. GESTIONAR CAPACIDAD EN ESTACIONES DE TRABAJO Y EQUIPOS DE CÓMPUTO: Las solicitudes de capacidad serán atendidas por el personal de soporte nivel I de acuerdo con el procedimiento atención de soporte tecnológico [SSI-PR003] y en caso de ser necesario desencadenará solicitudes de cambio que serán atendidas de acuerdo con el procedimiento de gestión de cambios [SSI.PR001].



"EN EL CONCEJO, BOGOTA TIENE LA PALABRA"



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR006
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	VERSIÓN: 03
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 3 de 5

Antes de gestionar una solicitud de capacidad realizada por un funcionario o contratista, mediante el procedimiento de gestión de cambios, el equipo de soporte debe:

- Realizar liberación de espacio en las unidades de almacenamiento. Para ello, es necesario saber muy bien que archivos serán borrados (si es necesario); generalmente, se borran archivos obsoletos que no representen importancia para el desarrollo de las labores de la persona ni para la entidad o archivos que no estén relacionados directamente con el desempeño de las funciones del cargo (videos, música, entre otros).
- Realizar una comprobación de disco con el fin de desfragmentar la unidad y mejorar los tiempos de respuesta para la búsqueda de archivos.
- Validar si el equipo debe ser formateado o dado de baja.

GESTIÓN DE CAPACIDAD EN SERVIDORES Y DISPOSITIVOS DE RED

6.3. REALIZAR ANÁLISIS DE CAPACIDAD ACTUAL: El personal del proceso de Sistemas y Seguridad de la Información debe monitorear constantemente la capacidad de los servicios de TI, con el fin de generar alertas tempranas que indiquen la necesidad de aumento de capacidad, en cuyo caso se deberán generar las solicitudes de cambio correspondientes. Esta actividad se puede realizar de forma manual o con herramientas que automaticen el proceso.

El (los) administrador(es) de aplicaciones y de la red realiza(n) el análisis del rendimiento actual de los componentes (servidores, software, servicios de red y servicios de impresión) críticos de la infraestructura tecnológica de la entidad y determinan la demanda actual de dichos componentes, consignándolos en un informe trimestral de capacidad. Este informe debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Recursos (almacenamiento, procesamiento y ancho de banda) y servicios incluidos en el análisis.
- Capacidad de recursos para satisfacer las demandas actuales de los servicios de TI; clasificando la información por categorías de recurso y por servicio.

6.4. REVISAR EL INFORME TRIMESTRAL DE CAPACIDAD: El (los) administrador(es) de aplicaciones y de la red en conjunto con el responsable del proceso de Sistemas y Seguridad de la Información revisarán el informe de capacidad y tomarán la decisión de realizar una solicitud de cambio (que será atendida conforme al procedimiento de gestión de cambios [SSI-PR001]) o gestionar la demanda, en caso de ser necesario.

6.5. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACIDAD FUTURAS: El(los) administrador(es) de aplicaciones y de la red identifica(n) las demandas futuras de capacidad y monitoreo, así como los requisitos para poder proveerlos, consignándolos en un plan anual de capacidad que indique:


- Servicios de TI proyectados
- Para cada servicio de TI proyectado, indicar los requisitos de capacidad.
- Indicar la capacidad proyectada para los recursos que soportan los servicios de TI actuales.



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"



SIG PR004-F01

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR006
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	VERSIÓN: 03
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 4 de 5

- Requisitos técnicos, financieros y humanos para soportar la demanda requerida.

Lo anterior con el fin de justificar la adquisición de componentes a la Dirección de la entidad e incluirla en el plan anual de adquisiciones de la entidad.

7. BASE LEGAL

Ver Normograma de la Corporación.

8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

8.1. Este procedimiento aplica a los funcionarios y contratistas del Concejo de Bogotá D.C., así como también al personal del proceso de Sistemas y Seguridad de la Información responsables de gestionar el acceso a la red y sistemas de procesamiento de información.

8.2. Los funcionarios y contratistas a quienes se les haya asignado un equipo de cómputo del Concejo de Bogotá D.C. podrán realizar solicitudes de capacidad a través del software de mesa de ayuda.

8.3. Los umbrales de capacidad en estaciones de trabajo y equipos portátiles son:

- Espacio en disco: 90%
- Consumo de memoria RAM: 95%
- Consumo de CPU: 95%
- Consumo del canal de red: 90%

8.4. Los umbrales de capacidad en servidores y equipos de comunicaciones son:

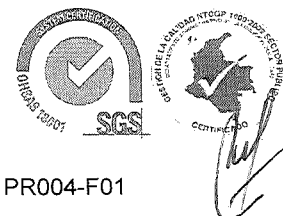
- Espacio en disco: 90%
- Consumo de memoria RAM: 90%
- Consumo de CPU: 90%
- Consumo del canal de red: 80%


8.5. Las herramientas para el monitoreo de capacidad se listan a continuación.

Dispositivo	Servicio(s)	Variable	Herramienta(s) de Medición
Servidor	Servidor	Espacio en Disco	Aranda
Servidor	Firewall e IPS	Consumo de Memoria RAM	Aranda
Servidor	Firewall e IPS	Consumo de CPU	Aranda
Fortigate	Firewall e IPS	Ancho de Banda	Fortinet
Servidor	Servicio de Red	Switches	Ciscoprime
SW Core	Servicio de Red	Estado de red en servidores	PRTG



“EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO SISTEMAS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: SSI-PR006
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	VERSIÓN: 03
		FECHA: 27-Oct.-2017
		PÁGINA: 5 de 5

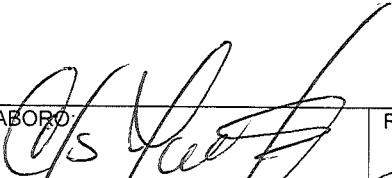

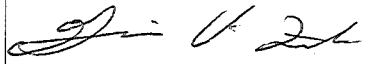
Dispositivo	Servicio(s)	Variable	Herramienta(s) de Medición
vcenter	VSphere Client	Recursos hardware servidores	Plugin Performance

9. RIESGOS Y CONTROLES

Ver Mapa de Riesgos

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Elaboración de Documento.	29-09-2015
02	Se cambia el nombre del procedimiento Se hacen cambios en la redacción del Objetivo y Alcance de 2016 Se eliminan definiciones que no son usadas en el documento Se realizan cambios en la redacción y orden de las actividades desarrolladas. Se eliminan actividades asociadas a Cambios.	13-Dic.-2016
03	Modificación del nombre del procedimiento a Gestión de la Capacidad. Modificación de las secciones objetivo, alcance, actividades, políticas de operación, riesgos y controles.	27-Oct.-2017

ELABORÓ:  Carlos Alberto Muñoz Torres Profesional Especializado 222-04 Jheisson Adrián Montaña Álvarez Profesional Universitario 219-03 Sistemas y Seguridad de la Información	REVISÓ:  Reynaldo Rúa Parra Profesional Especializado 222-05 Oficina Asesora de Planeación	APROBÓ:  Gloria Verónica Zambrano Ocampo Directora Administrativa 009-02
--	--	---



"EN EL CONCEJO, BOGOTÁ TIENE LA PALABRA"



SIG PR004-F01