



Introducción:

La División de Apoyo Técnico es responsable por la administración y control de la infraestructura de telecomunicaciones de datos del Banco, y como tal, debe asegurarse que los sistemas de transmisión de información que son utilizados por el Banco operen adecuadamente. Por otro lado, la División de Operaciones Técnicas es responsable por la administración y control de la infraestructura de telecomunicaciones de voz del Banco. Dichas responsabilidades incluyen los mantenimientos preventivos en la infraestructura de telecomunicaciones.

Además, la División de Apoyo Técnico y la División de Operaciones Técnicas son responsables por evaluar, recomendar y autorizar modificaciones o cambios al sistema de telecomunicaciones del Banco Gubernamental de Fomento (Banco).

Responsabilidad:

Gerente de la División de Apoyo Técnico o Gerente de la División de Operaciones Técnicas:

Acción:

1. Mantiene un registro y diagrama de la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza el Banco, indicando los distintos canales de transmisión de información, el tipo de información que se transmite por cada canal, los usuarios de cada canal de transmisión, entidad externa involucrada (si aplica) y nivel de confidencialidad de la información que es transmitida por cada canal, entre otros.
2. Mantiene un registro de todos los contratos que posee el Banco con proveedores externos, para servicios de mantenimiento y de servicio a la infraestructura de telecomunicaciones que posee el Banco, indicando el tipo de servicio, nombres de contacto, alcance del contrato y períodos de vigencia, entre otros.
3. Supervisa y coordina los esfuerzos necesarios para restablecer los servicios ante cualquier falla de los sistemas de telecomunicaciones.
4. Recibe notificación o se percata de problemas presentados en la infraestructura de telecomunicaciones.
 - En el caso de que la notificación proceda del “Help Desk”, la misma debe ser registrada según establecido en el “Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo” MSI-320-01.
5. Asigna a un Especialista de Sistemas para evaluar cualquier problema presentado en el sistema de telecomunicaciones.
6. Analiza el problema en los sistemas de telecomunicaciones y evalúa si el mismo se puede corregir utilizando recursos internos.
7. Notifica al Gerente de División los hallazgos encontrados.

Especialista de Sistemas o Técnico de Operaciones:

En el caso ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Procedimiento de Administración y Control de Redes de Telecomunicación

Especialista de Sistemas o Técnico de Operaciones (cont.):

- En el caso de que el problema no pueda corregirse usando recursos internos y requiere la consulta de una compañía o entidad externa para corregir la avería, deberá documentar las conclusiones de acuerdo al diagnóstico e informar al Gerente de División la justificación de dicho diagnóstico.

Gerente de la División de Apoyo Técnico o Gerente de la División de Operaciones Técnicas:

8. Aprueba e informa al Especialista de Sistemas o Técnico de Operaciones para que se proceda con la reparación de la avería, tomando en cuenta el diagnóstico presentado por éste.
 - Si la avería no puede corregirse internamente, solicita una orden de trabajo a la compañía proveedora de los servicios de telecomunicación para que corrijan la avería.
 - Establece junto a la compañía proveedora la duración esperada para el restablecimiento del servicio afectado.
 - En el caso de que la avería fuese notificada a través del “Help Desk”, informa al Representante de Servicio del “Help Desk” el tiempo esperado para el restablecimiento del servicio, según descrito en el “Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo” MSI-320-01.

Especialista de Sistemas o Técnico de Operaciones:

9. Corrige o supervisa las tareas de corrección de la avería en los sistemas de telecomunicaciones utilizando los recursos necesarios para ello.
 - En el caso de que la avería requiriese los servicios de proveedores externos, supervisa y asiste los trabajos de reparación.

Representante de la compañía proveedora de servicio externos:

10. De ser necesarios los servicios de terceros, trabaja en la corrección de la avería y comunica al Banco sobre cualquier requerimiento para la reparación de dicha avería.
 - Al culminar la reparación de la avería, informa al Especialista de Sistemas o persona encargada de la supervisión del trabajo realizado.

Gerente de la División de Apoyo Técnico o Gerente de la División de Operaciones Técnicas:

11. Documenta la reparación o trabajo realizado en la infraestructura de telecomunicaciones, indicando la fecha y hora, el tipo de reparación, compañía que realizó la reparación y cualquier incidente presentado.
 - En el caso de que la avería haya sido notificada mediante el “Help Desk”, informa al representante del “Help Desk” que el desperfecto ha sido corregido.

Representante de Servicio “Help Desk”:

12. Si el problema fue reportado por un usuario, notifica al usuario que la avería fue corregida, según se establece en el “Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo” MSI-320-01.

oOo