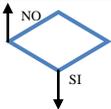
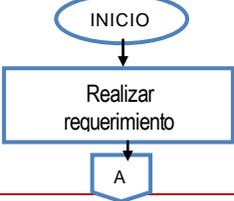


<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: MP - GNTI - PO - 03 - PR - 07</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACION</b>	<b>Fecha: 14 - 06 - 2022</b>

<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACION</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar la atención de solicitudes y requerimientos generados al área de almacenamiento y/o plataformas de virtualización (Exalogic, OVM, PCA y Vmware), con el fin de atender, solucionar y dar respuesta a las diferentes solicitudes reportados por los usuarios, de tal forma que se pueda brindar una solución oportuna, trabajando de la mano con el soporte especializado del fabricante cuando se requiera.
<b>ALCANCE:</b>	<b>Limite Inicial:</b> Realizar requerimiento de almacenamiento y/o de las plataformas de virtualización
	<b>Limite Final:</b> Cerrar caso o ticket del requerimiento de almacenamiento y/o de las plataformas de virtualización.
<b>PRODUCTOS:</b>	Tickets o casos de mesa de ayuda según sea la herramienta tecnológica.
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador del Grupo de Servicios Tecnológicos, a quien se delegue o quien haga sus veces y líder técnico contratista líder SNR (Técnico o Profesional OTI).

**CUADRO DE CONVENCION FLUJOGRAMA:**

<b>SÍMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	<b>USO</b>
	Inicio / Fin	Indica el Inicio y el Final del Diagrama de Flujo.
	Operación Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad. Esta debe ser concreta y en verbo infinitivo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se cree dentro de la actividad y que sirva de insumo para otra actividad del mismo procedimiento (Diferente Proceso y/o procedimiento).
	Punto de Control o de Decisión	Un rombo con una pregunta en su interior indica una decisión que tiene normalmente dos alternativas. En las líneas de conexión que salen del rombo se indican las respuestas a la pregunta, que dan lugar a los caminos seguidos en función de estas respuestas, dependiendo de que la condición se cumpla o que no se cumpla. Implica un retroceso o una continuidad en la tarea. (Ver numeral 2.4.4.4 aclaración uso símbolo de rombo).
	Conector de dirección de flujo (Flecha)	Todos los símbolos deben ir enlazados entre sí, por flechas que indican cómo se realiza la secuencia. Las flechas indican el camino o flujo que sigue el ordenador desde el comienzo hasta la finalización, a través de todas las tareas. Para casos que la flecha genere trazos muy largos o que se cruzan con otras se puede utilizar un conector de círculo.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página o en distinta página. Enlaza dos pasos no consecutivos y se identifica con números. <b>Para el caso de la SNR</b> el conector de círculo referenciará el número de la actividad de la columna "número de actividad" al cual se debe direccionar para dar continuidad al flujo.
	Conector de Página	Representa la continuidad del diagrama en otra página, conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo, este se identifica con letras mayúsculas del abecedario, <b>se mantiene la misma letra inicialmente utilizada</b> siempre y cuando en el cambio de página se esté hablando de la misma actividad, <b>de lo contrario cambia de letra</b> . Ajustado a la SNR
	Conector de Procedimiento	Procedimiento predefinido: Se utiliza para identificar un documento con el cual interactúa el procedimiento, este símbolo se utiliza de manera opcional ya que el formato en la casilla de "Descripción de la actividad" se describen las interacciones de los procedimientos. Dentro del símbolo se debe citar el nombre del procedimiento.

<b>Nº</b>	<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>
1		<p>Realizar requerimiento de almacenamiento y/o Plataforma de Virtualización (Exalogic, OVM o PCA) a Mesa de Ayuda o por correo electrónico.  <b>Para Plataforma de virtualización:</b> <a href="mailto:exalogicsnr@supernotariado.gov.co">exalogicsnr@supernotariado.gov.co</a>.  <b>Para Almacenamientos:</b> <a href="mailto:almacenamientos@supernotariado.gov.co">almacenamientos@supernotariado.gov.co</a>  <b>Para Vmware:</b> <a href="mailto:vmwaresnr@supernotariado.gov.co">vmwaresnr@supernotariado.gov.co</a></p> <p>Ver Política de Operación No. 1</p>	Funcionarios Técnico - Profesional OTI o líderes del proceso	E-Mail u oficio con requerimiento

<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: MP - GNTI - PO - 03 - PR - 07</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACIÓN</b>	<b>Fecha: 14 - 06 - 2022</b>

2		<p>Recibir la solicitud y verificar la información para poder generar ticket. Esta información es la que se debe diligenciar según corresponda:          Para Exalogic, PCA y OVM: Formato de solicitud para sistemas de virtualización (EXALOGIC, OVM, PCA o VMWARE)          Para Almacenamientos: Formato de solicitudes de almacenamiento externo. (EXALOGIC, OVM, PCA o VMWARE)</p>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA,          Almacenamientos y Técnico o Profesional OTI</p>	<p>E-mail de recibido:          Formato de solicitud para sistemas de virtualización EXALOGIC, OVM, PCA o VMWARE y/o :          Formato de solicitudes de almacenamiento externo</p>
3		<p>Revisar la documentación recibida          Si: Recepcionar información. Actividad N° 4          No: Volver al inicio o a la actividad N° 1 para verificar la información a entregar.</p>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA,          Almacenamientos y Técnico o Profesional OTI</p>	<p>Si: Recepcionar información.          No: Correo Electrónico</p>
4		<p>Recepcionar la información y generar ticket o caso del requerimiento en la herramienta de Gestión CA.          Ver Política de Operación No. 2</p>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA,          Almacenamientos y técnico o Profesional OTI</p>	<p>Ticket de la herramienta de Gestión CA o E-Mail</p>
5		<p>Verificar la documentación recibida o la solicitud requerida.          Realizar evaluación de viabilidad del requerimiento.          ¿Se puede atender el requerimiento?          Si: Continuar con la actividad N° 9          No: continuar con la actividad N° 6</p>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA,          Almacenamientos y técnico o Profesional OTI</p>	<p>N/A</p>
6		<p>¿Se debe escalar a la coordinación de servicios tecnológicos?          Si: Continuar en la actividad N° 7          No: continuar con la actividad N° 9</p>	<p>Coordinador de Servicios Tecnológicos y/o Jefe de Oficina de Tecnología</p>	<p>N/A</p>

<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: MP - GNTI - PO - 03 - PR - 07</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACIÓN</b>	<b>Fecha: 14 - 06 - 2022</b>

7		Escalar solicitud a la Coordinación y/o Jefatura de la OTI – SNR para toma de decisiones.	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y técnico o Profesional OTI	Oficio o Correo Electrónico
8		¿La solicitud escalada a la Coordinación o Jefatura de la OTI fue aprobada? Si: Continuar con la actividad N° 9 No: Se responde al solicitante los motivos. Pasa a la actividad N° 22	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos, técnico o Profesional OTI y Coordinación o Jefatura OTI	N/A
9		¿Es necesario crear caso o requerimiento en MOS con Fabricante (Oracle) o Dell (Vmware)? Si: Ir a actividad N° 10 No: Ir a actividad N° 12	Tecnico o Profesional OTI	N/A
10		Crear caso de requerimiento al fabricante (Oracle) o Dell (Vmware), Ver Política de Operación No. 3	Tecnico o Profesional OTI	Solicitud de requerimiento (correo u oficio), Ticket en plataforma MOS o Dell
11		Validar si se puede ejecutar la solicitud realizada.  ¿El caso con fabricante se puede ejecutar? Si: Continuar con actividad N° 12 No: Ir a actividad N° 13	Tecnico o Profesional OTI y proveedor	N/A

<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: MP - GNTI - PO - 03 - PR - 07</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACIÓN</b>	<b>Fecha: 14 - 06 - 2022</b>

12		<p>Verificar si es necesario la intervención de otra área de la SNR</p> <p>Si: Continuar con actividad N° 14 No: Continuar con la actividad N° 13</p>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y técnico o Profesional OTI</p>	N/A
13		<p>Realizar respuesta de negación de solicitud, con la descripción o los motivos de la negación y Fin.</p> <p>Ver Política de Operación No. 4</p>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y técnico o Profesional OTI</p>	E-Mail u Oficio
14		<p>Ejecutar o revisar la actividad según corresponda de la solicitud y requerimientos de almacenamientos y/o de plataforma de virtualización, de acuerdo con los instructivos diseñados, se brindará la atención al caso según corresponda el paso a paso que se deba realizar y haya sido escalado por el usuario.</p> <p>Para esta actividad se pueden consultar los Manuales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual almacenamientos en: <a href="https://docs.oracle.com/en/storage/zfs-storage/zfs-appliance/os8-8-x/admin-guide/">https://docs.oracle.com/en/storage/zfs-storage/zfs-appliance/os8-8-x/admin-guide/</a></li> <li>Manual OVM en: <a href="https://docs.oracle.com/en/virtualization/oracle-vm/3.4/admin/index.html">https://docs.oracle.com/en/virtualization/oracle-vm/3.4/admin/index.html</a></li> <li>Manual PCA en: <a href="https://docs.oracle.com/en/engineered-systems/private-cloud-appliance/3.0/admin-3.0.1/index.html">https://docs.oracle.com/en/engineered-systems/private-cloud-appliance/3.0/admin-3.0.1/index.html</a></li> <li>Manual Exalogic en: <a href="https://docs.oracle.com/cd/E18476_01/doc.220/e25258/toc.htm">https://docs.oracle.com/cd/E18476_01/doc.220/e25258/toc.htm</a></li> </ul>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y técnico o Profesional OTI</p>	Documento o informe de la actividad realizada
15		<p>Validar si es necesario realizar y diligenciar Formato de Control de Cambios</p> <p>¿Es necesario realizar Control de Cambios?</p> <p>Si: Implementar procedimiento de Control de cambios. Actividad N° 16 No: Continuar con la actividad N° 19</p>	<p>Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y Técnico o Profesional OTI</p>	N/A

<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: MP - GNTI - PO - 03 - PR - 07</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCION DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACION</b>	<b>Fecha: 14 - 06 - 2022</b>

16		Implementar procedimiento de Control de Cambios de la OTI.	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos, Tecnico o Profesional OTI y Coordinadores OTI	Procedimiento de Control de Cambios – OTI Formato RFC
17		¿Es aprobado el Control de cambios? Si: Continuar con la actividad N° 18 No: Finalizar con la actividad N° 13	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos, Tecnico o Profesional OTI y Coordinadores OTI	Formato RFC
18		Ejecutar la actividad aprobada por el control de cambios	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y Tecnico o Profesional OTI	Formato RFC y documentos de ejecución (pruebas en caso de ser necesario)
19		¿Se confirmó la solicitud por parte del usuario? Si: Continuar con la actividad N° 19 No: Volver a actividad N° 14	Tecnico o Profesional OTI	E-Mail
20		Documentar el ticket con el proceso realizado y la socialización	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y Tecnico o Profesional OTI	Documento o informe
21		Cerrar ticket del requerimiento de almacenamiento o de plataformas de virtualización.	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y Tecnico o Profesional OTI	Reporte o Documento de cierre del ticket
22		Almacenar la documentación del presente procedimiento de manera física y/o digital en la OTI (Archivo y/o repositorio OTI).	Especialistas Técnicos (Terceros) en Exalogic, OVM o PCA, Almacenamientos y Tecnico o Profesional OTI	Documentos del procedimiento.

<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: MP - GNTI - PO - 03 - PR - 07</b>
<b>PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>Versión: 01</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACIÓN</b>	<b>Fecha: 14 - 06 - 2022</b>

Ver Políticas de Operación del Procedimiento

VERSION DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	APROBÓ	Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación		
			Ing. Victor Galvis Ing. Yaneth Rincón	Ing. Jeyfe Muñoz Robayo	Ing. Luis Gerardo Cubides
Oficina de Tecnología de la Información	Oficina Asesora de Planeación.	Ing. Edwin Rincón	Coordinador de Grupo de Servicios Tecnológicos	Dr. Juan Carlos Torres	Coordinador del Grupo de Arquitectura Organizacional Oficina Asesora de Planeación.
Fecha: 27 de Abril de 2022	Fecha: 20 de Mayo de 2022	<b>Fecha: 07 de Junio de 2022</b>		<b>Fecha Aprobación: 14 de Junio de 2022</b>	