

# Lineamientos para hacer uso de los Servicios de Infraestructura del Data Center del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

NO. DE CLAVE: MPUE1418/RLIN/SECAD08/025-A/050617



***Ciudad  
de Progreso***

# LINEAMIENTOS PARA HACER USO DE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DEL DATA CENTER DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

Clave: MPUE1418/RLIN/SECAD08/025-A/050617

## AUTORIZACIONES

|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Yareni Janix Natera</p>  <p>Secretaria de Administración</p> | <p>Fiario Hernández de la Rosa</p>  <p>Director de Gobierno<br/>Electrónico</p> | <p>Gerardo Israel Buendía<br/>González</p>  <p>Jefe de Departamento de<br/>Administración de<br/>Infraestructura</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se expiden los presentes Lineamientos en la Heroica Puebla de Zaragoza a los cinco días del mes de junio de dos mil diecisiete.

|                                                                                                                         |                                                                                                                                           |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <br><b>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</b> | <b>Lineamientos para hacer uso de los servicios de Infraestructura del Data Center del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</b> | Clave: MPUE1418/RLIN/SECAD08/025-A/050617 |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                           | Fecha de elaboración: 23/03/15            |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                           | Fecha de actualización: 05/06/17          |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                           | Núm. de Revisión: 02                      |

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 79 y 80 fracción I de la Ley Orgánica Municipal; 43 fracciones I, II y VI, 44 fracciones III y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, se emiten los presentes:

## Lineamientos para hacer uso de los servicios de Infraestructura del Data Center del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla

### I. OBJETIVO

Establecer disposiciones respecto al uso de los servicios de infraestructura del Data Center, garantizando servicios eficientes y una pronta gestión de continuidad.

### II. ALCANCE

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para todos los y las servidores/as públicos/as de las Dependencias del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

### III. DEFINICIONES

Artículo 1.- Para efectos de los presentes Lineamientos se deberá entender por:

**Ayuntamiento.-** El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Bien Informático.-** Es aquel registrado en el Sistema Integral de Inventarios y que tiene asociado un valor monetario, el cual forma parte del patrimonio del Ayuntamiento Municipio de Puebla, mismo que se señala de forma enunciativa y no limitativa, tal como: equipos de radiocomunicación, equipos de cómputo, licencias de software, cámaras fotográficas, cámaras de video, y demás dispositivos periféricos; así como, pantallas electrónicas, equipos de proyección, equipos de radiocomunicación, equipos de telefonía, etc. También se incluyen bienes tales como cables y accesorios que por su clasificación son justificadamente no inventariables según las normas aplicables;

**Contraloría.-** La Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Convenio.-** Es el documento de colaboración de carácter legal signado entre la Secretaría de Administración y una Entidad, que contenga alcances determinados y fijos en materia de los presentes lineamientos;

**Data Center.-** Centro de Infraestructura en el que residen los sistemas de información, dependiente del Departamento de Administración de Infraestructura, adscrito a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, perteneciente a la Dirección;

|                                                                                                                         |                                                                                                                                           |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <br><b>SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</b> | <b>Lineamientos para hacer uso de los servicios de Infraestructura del Data Center del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla</b> | Clave: MPUE1418/RLIN/SECAD08/025-A/050617 |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                           | Fecha de elaboración: 23/03/15            |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                           | Fecha de actualización: 05/06/17          |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                           | Núm. de Revisión: 02                      |

**Departamento.-** El Departamento de Administración de Infraestructura, dependiente de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, perteneciente a la Dirección;

**Dependencias.-** Aquellas que integran la Administración Pública Municipal Centralizada;

**Dirección.-** La Dirección de Gobierno Electrónico, adscrita a la Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

**Entidad.-** Los Organismos Públicos Descentralizados municipales, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en los que el fideicomitente sea el Municipio;

**Enlace Administrativo.-** Las Coordinaciones Administrativas, Direcciones Administrativas o áreas homólogas adscritas a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal;

**Enlace de Tecnología Informática.-** Servidor/a público/a adscrito a una Dependencia, Entidad o Junta Auxiliar o cualquier instancia, que ha sido oficialmente designado/a como la persona que mantendrá contacto con la Dirección para todo lo relacionado con Servicios y proyectos Tecnológicos;

**Infraestructura.-** Conjunto bienes informáticos, cableado, equipos en el centro de datos, de radiocomunicación, conmutadores telefónicos y otros equipos de naturaleza tecnológica, así como sus sistemas operativos, que funcionan como un sistema o como un conjunto de subsistemas, cuya operación y administración es competencia de la Dirección;

**Lineamientos.-** Conjunto de reglas y normas que regulan la forma de planear y ejecutar proyectos de infraestructura informática, que son de observancia obligatoria establecidas en el presente documento;

**Monitoreo de Aplicaciones.-** Operación que permite el uso de un sistema especializado, con el cual es posible obtener información en línea sobre la disponibilidad y calidad de operación de aplicaciones y sistemas de información críticos, previniendo los posibles incidentes y en su caso agilizando los procesos de atención de los mismos, además de poder determinar proyecciones de consumo de recursos a mediano plazo;

**Proyecto Tecnológico.-** Conjunto de actividades relativas a Infraestructura y/o Sistemas Tecnológicos que se encuentran interrelacionadas y coordinadas que persigue objetivos específicos dentro de los límites que impone un presupuesto, calidad establecida previamente y un lapso de tiempo previamente definido;

**Red.-** Conjunto operacional de la infraestructura de transmisión de datos propiedad del Ayuntamiento, en la que se incluye los equipos, configuraciones, cableados, enlaces propios o subcontratados y sus políticas de uso;

**Servidor.-** Equipo especializado para cómputo de alto volumen de datos, compuesto de hardware de alto desempeño y de uno o más sistemas operativos;

|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <br>GOBIERNO MUNICIPAL<br><b>PUEBLA</b> | SECRETARÍA<br>DE ADMINISTRACIÓN | Lineamientos para hacer uso de los servicios de Infraestructura del Data Center del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla | Clave: MPUE1418/RLIN/SECAD08/025-A/050617 |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    | Fecha de elaboración: 23/03/15            |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    | Fecha de actualización: 05/06/17          |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    | Núm. de Revisión: 02                      |

Sistema de Información.- Programa computacional asociado a una base de datos que se encuentra instalado y configurado en la Infraestructura de servidores pertenecientes al centro de datos de uso específico para el Ayuntamiento, el cual se encuentra en operación;

Secretaría.- La Secretaría de Administración del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

Servidor/a Público/a.- Los y las trabajadores/as que prestan un servicio físico, intelectual, técnico o administrativo subordinado al Ayuntamiento del Municipio de Puebla;

#### IV. LINEAMIENTOS

##### DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2.- Para efectos de los presentes Lineamientos se consideraran las siguientes siglas:

UTM.- Siglas en inglés que significan “Unified Threat Management” o Administración Unificada de Amenazas. Se aplican a todo equipo físico (hardware) y un sistema operativo, especializados en seguridad de la información.

Artículo 3.- Las Entidades podrán hacer uso de los servicios de infraestructura del Data Center del Ayuntamiento, considerando los términos establecidos en el Convenio correspondiente y los presentes Lineamientos.

Artículo 4.- La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento se encargará del resguardo, administración y operación de la Infraestructura dentro del espacio físico del Data Center.

Artículo 5.- La administración y operación de la Infraestructura del Data Center comprenderá:

- La continuidad en el funcionamiento de la Infraestructura para soportar los servicios que presta la Dirección a las Dependencias y Entidades;
- El control físico de las licencias de sistemas operativos y otras licencias que la Dirección le encomiende;
- El mantenimiento de los equipos y licencias de sistemas operativos;
- El control del acceso al espacio físico del Data Center;
- La supervisión de la limpieza y del medio ambiente controlado; y

Todos los procesos y procedimientos que tengan que seguirse para asegurar la continuidad y la disponibilidad del Data Center.

Artículo 6.- La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento será responsable de atender los requerimientos acerca de servicios de Infraestructura del Data Center que realicen las Dependencias y Entidades.

|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <br>GOBIERNO MUNICIPAL<br><b>PUEBLA</b> | SECRETARÍA<br>DE ADMINISTRACIÓN | Lineamientos para hacer uso de los servicios de Infraestructura del Data Center del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla | Clave: MPUE1418/RLIN/SECAD08/025-A/050617 |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    | Fecha de elaboración: 23/03/15            |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    | Fecha de actualización: 05/06/17          |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                    | Núm. de Revisión: 02                      |

Artículo 7.- Previa autorización del Director, el titular del Departamento nombrará un responsable de la operación del Data Center.

Artículo 8.- Cualquier requerimiento de uso de servicios de Infraestructura del Data Center, que provenga de Dependencias o Entidades, cuyo alcance sobreviene del Convenio signado y así se justifique plenamente, será canalizado al Departamento para su atención procedente.

Artículo 9.- La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento deberá informar con 5 días hábiles de anticipación a la Dirección, las necesidades en cuanto a capacidad, requerimientos de seguridad, sistemas operativos y configuraciones especiales que pudiesen ser requeridos para servir como base de adecuaciones o nuevos proyectos.

Artículo 10.- La Subdirección de Infraestructura Tecnológica a través del Departamento también será responsable de proponer, ante la Dirección, las modificaciones que afecten la Infraestructura tendientes a prever las necesidades de los proyectos planeados.

#### V. DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DATA CENTER

Artículo 11.- El Departamento documentará y dará a conocer los servicios de Infraestructura más usuales que podrán ser solicitados por las Dependencias o Entidades.

Artículo 12.- El Departamento al dar a conocer los servicios de Infraestructura deberá incluir los siguientes datos:

- Descripción del servicio;
- Horario de atención;
- Opciones o variaciones sobre el mismo;
- Lo que como solicitante se deberá esperar;
- Requisitos para solicitarlo; y
- Tiempo de respuesta promedio.

Artículo 13.- La Subdirección de Infraestructura Tecnológica, a través del Departamento, será responsable de la administración de todos los sistemas operativos de los equipos del Data Center, salvo aquellos que, por ser de propósito específico, deban ser administrados por terceros especialistas.

Artículo 14.- Todos los servicios de tecnologías de la información relacionados con aplicaciones y sistemas de información, no serán considerados como servicios de Infraestructura y su competencia corresponderá a la Dirección de Sistemas, a través del Departamento de Ingeniería de Aplicaciones.

|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                                   |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <br>GOBIERNO MUNICIPAL<br><b>PUEBLA</b> | SECRETARÍA<br>DE ADMINISTRACIÓN | Lineamientos para hacer<br>uso de los servicios de<br>Infraestructura del Data<br>Center del Honorable<br>Ayuntamiento del<br>Municipio de Puebla | Clave: MPUE1418/RLIN/SECAD08/025-A/050617 |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                                   | Fecha de elaboración: 23/03/15            |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                                   | Fecha de actualización: 05/06/17          |
|                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                                   | Núm. de Revisión: 02                      |

Artículo 15.- El Departamento, podrá conceder derechos de acceso especiales al sistema operativo de servidores específicos por evento, de manera temporal o indeterminada tomando en consideración lo siguiente:

- Para los derechos de accesos especiales por evento, se deberá contar con el acompañamiento y supervisión de un servidor público previamente designado por el Departamento, debiendo asentarse en bitácora los cambios realizados con las firmas de quienes intervinieron;
- Para los derechos de accesos especiales de manera temporal, el/la servidor/a público/a responsable del acceso deberá documentar los cambios realizados a la configuración y reportarlos de la manera que determine el Departamento;
- Para los derechos de accesos especiales de carácter indefinido se requerirá la autorización de la Dirección y sólo podrá concederse al Departamento.

## VI. DEL MONITOREO DE APLICACIONES Y DE INFRAESTRUCTURA

Artículo 16.- El monitoreo de Infraestructura, así como de aplicaciones y bases de datos será responsabilidad del Departamento; para tal efecto, la administración de los sistemas de monitoreo se otorgarán cuentas de usuario especiales.

## V. DE LAS SANCIONES

Artículo 17.- La Dirección solicitara vía oficio a la Contraloría Municipal, para que en el ámbito de su competencia, inicie los procedimientos y aplique las sanciones por responsabilidad administrativa relativas a los alcances de los presentes Lineamientos.

## VIII. VIGENCIA

Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del seis de junio de dos mil diecisiete.