

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS - 2024

1. OBJETIVO

Definir un plan de mantenimiento para los equipos que hacen parte de la infraestructura tecnológica y soportan los sistemas de información de la entidad, con el propósito de garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios tecnológicos.

2. ALCANCE:

Inicia con la definición del cronograma de mantenimiento preventivos lógicos y físicos de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información de la entidad y finaliza con la verificación exitosa de la funcionalidad de los equipos intervenidos en la ejecución del mantenimiento.

La programación de las fechas del mantenimiento a los equipos se planeará de acuerdo con las condiciones actuales de la entidad referente a los procesos contractuales, disponibilidad de proveedores expertos en la materia, recursos económicos y humanos, la criticidad de los servicios que soportan los dispositivos y el estado de estos.

Los activos tecnológicos que aplican para el cronograma de mantenimientos son:

- Equipos Servidores
- Equipos de Seguridad
- Equipos de Comunicaciones
- Equipos de Control de Acceso
- Equipos de UPS (UNINTERRUPTIBLE POWER SUPPLY) y Aires Acondicionados del Data Center
- Computadores de escritorio y Computadores portátiles
- Impresoras y Escáner

3. CONTENIDO

La interrupción de los servicios de la entidad se presenta por muchos factores, entre estos la falta de mantenimientos preventivos, lógicos o físicos que no se realicen oportunamente.

Sin embargo, la indisponibilidad de los servicios también se puede dar por la mala planificación de mantenimientos preventivos, es por esta razón que nace la necesidad de definir correctamente un plan de mantenimientos anuales que involucren a todos los equipos tecnológicos que soportan la operación de la institución y así minimizar el impacto de afectación.

La realización de mantenimientos programados debe comprender las franjas horarias de inactividad de los servicios, su criticidad, los usuarios finales, los costos y recursos necesarios.

Los Mantenimientos realizados a los activos tecnológicos son de dos tipos:

Correctivo: Si de manera imprevista y forzosa queda indisponible un equipo tecnológico que soporta un sistema de información o aplicación de la entidad, los responsables de soportar el equipo y el servicio deben reparar y dar solución de manera oportuna y rápida para dejar operativo y disponible el sistema de información o aplicación afectada, esto se conoce como mantenimiento correctivo.

Preventivo: Si se planea, controla y desarrollan actividades calculadas para limpiar (física o lógica), mejorar o ampliar la vida útil de un equipo, sin afectar la continuidad y disponibilidad de un sistema de información o aplicación de la entidad que soporta dicho equipo se conoce como mantenimiento preventivo, el cual apoya la prevención de futuros daños o afectaciones a los equipos y garantiza la continuidad de los servicios.

Dentro de cada mantenimiento se pueden manejar dos tipologías:

Físicos: Se realizan sobre partes físicas de un equipo, normalmente en el armazón del elemento o partes tangibles que componen el equipo, como memorias RAM, monitores, entradas de conexión, periféricos, esto implican una limpieza física con objetos o sustancias especiales para tal fin y se realiza la verificación del estado de los componentes.

Lógicos: Se realiza sobre elementos intangibles del equipo como aplicaciones, software, unidades de disco, archivos, normalmente se hace limpieza verificando configuraciones, archivos temporales, se hacen actualizaciones o mejoras a las aplicaciones, para optimizar el rendimiento del dispositivo.

4. CRONOGRAMA PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS:

La programación de los mantenimientos se divide por semestres durante el año, las áreas responsables de los mantenimientos se definen de acuerdo con la administración de los componentes o elementos a intervenir. Las respectivas evidencias de los mantenimientos están determinadas por los procedimientos internos de cada área que son publicados en el sistema de Gestion Integrado de la institución y se entregan informes que describen con detalles las actividades de cada mantenimiento, los resultados y los actores que intervinieron en el proceso.

CRONOGRAMA PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS					
Dependencia: Oficina de Tecnologías de la Información				Grupo: Informática - Gestión de la Información.	
Dependencia: Secretaría General				Grupo: Soporte Tecnológico	
ITEM	ELEMENTOS	FECHA DE EJECCIÓN		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		I Sem.	II Sem.		
1	Equipos servidores		X	Grupo Soporte Tecnológico	Los mantenimientos, se planearán de acuerdo con las condiciones actuales de la entidad referente a los procesos contractuales de contratistas o proveedores expertos en la materia, la disponibilidad de recursos económicos y humanos, la criticidad de los servicios que soportan los dispositivos y el estado de estos. Los informes y evidencias de mantenimientos se manejan bajo procedimientos internos del área.
2	Equipos de Seguridad	X			
3	Equipos de Comunicaciones		X		
4	Equipos de Control de Acceso	X			
5	Equipos de UPS y Aires Acondicionados del Data Center	X			
6	Computadores de Escritorio Computadores Portátiles		X		
7	Impresoras y Escáner		X		
8	Bases de datos		X	Grupo de Gestión de Información	Bases de Datos sobre Servidores actualizadas/mantenidas
9	Aplicaciones		X	Grupo Informática	Listado de requerimientos de órdenes de cambio por ejecutar. Los mantenimientos del sistema de información se hacen por demanda mediante el formato estándar de órdenes de cambios.

* Pagina web de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, año 2024 <https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/portal/>