

**Plan de Mantenimiento de Servicios
Tecnológicos (PMST)
2020**

**Tecnológico de Antioquia
Institución Universitaria**

Tabla de Contenido

OBJETIVOS.....	3
a. Objetivo General.....	3
b. Objetivos específicos.....	3
ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	3
RESPONSABILIDADES DE LOS INVOLUCRADOS.....	3
a. Coordinación de las TIC.....	3
b. Usuarios Finales.....	4
c. Contratistas responsables de los mantenimientos:	4
PLAN DE MANTENIMIENTO.....	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
ANEXOS.....	7
CONTROL DE CAMBIOS.....	7

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

OBJETIVOS

a. Objetivo General

Realizar un plan de mantenimiento de los Sistemas Informáticos que soportan los diferentes servicios tecnológicos de la Institución, acorde con los lineamientos del MINTIC.

b. Objetivos específicos

- Definir y plasmar los aspectos relevantes para la realización del plan acorde con los lineamientos del Ministerio de las TIC.
- Definir los Sistemas Informáticos que requieren mantenimiento.
- Establecer un plan de mantenimientos a manera de cronograma
- Definir los roles para la realización del Plan

ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento establece los parámetros para la realización de los mantenimientos de los Sistemas Informáticos que soportan los servicios TIC del Tecnológico de Antioquia, incluyendo roles, cronograma y definiciones conceptuales necesarias para su ejecución.

RESPONSABILIDADES DE LOS INVOLUCRADOS

a. Coordinación de las TIC

- Planear los mantenimientos de los Sistemas, e informar el plan de mantenimiento anual al Líder de las TIC.
- Notificar con suficiente anterioridad a los usuarios con anterioridad sobre los efectos de indisponibilidad de los servicios a que haya lugar en la ejecución de los mantenimientos.

- Realizar los mantenimientos estipulados según el cronograma propuesto, avisando si hay cambios en el mismo con la respectiva justificación.
- Actualizar la ejecución del plan de mantenimientos en el formato online destinado para tal fin.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de Nivel de Servicio estipulados en los contratos con proveedores externos relacionados con el mantenimiento.

b. Usuarios Finales

- Facilitar el acceso a los Sistemas Informáticos a ser intervenidos durante los mantenimientos.
- Acordar con el responsable del mantenimiento de la Coordinación de TIC el momento oportuno para su realización.
- Reportar oportunamente fallas en los Sistemas Informáticos que requieran mantenimientos.

c. Contratistas responsables de los mantenimientos:

- Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio

PLAN DE MANTENIMIENTO

El Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos se realiza con base en Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Ministerio de las TIC, tomando como referencia directa el documento G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos, subsección LI.ST.09 Planes de mantenimiento, en donde se propone el siguiente proceso de planeación de los mantenimientos:

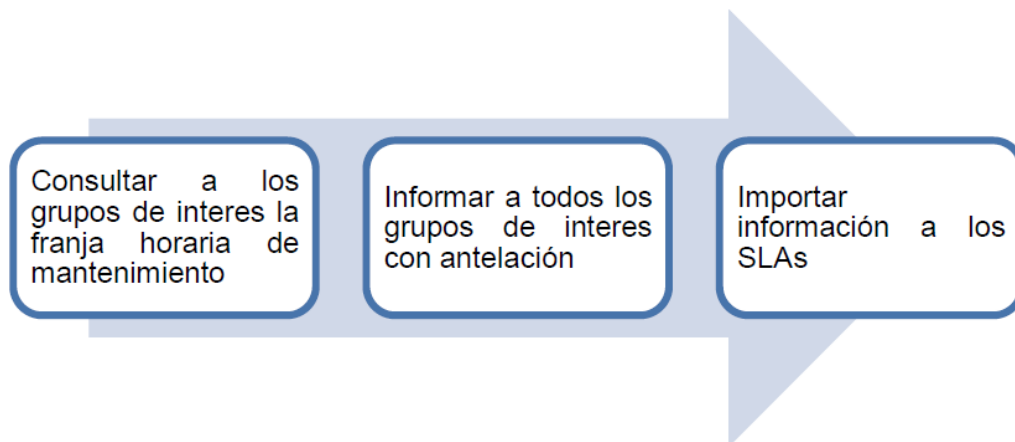


Ilustración 1. Proceso planeación de mantenimiento.

Los mantenimientos realizados por la Coordinación de las TIC se realizarán acorde al tipo de Sistema Informático y/o los requerimientos de mantenimiento recomendados por los fabricantes, contrastando con la necesidad de disponibilidad de los servicios definida por los usuarios.

Mantenimientos correctivos: los mantenimientos correctivos a que haya lugar se realizarán cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio estipulados en los contratos para los servicios contratados de forma externa, y cumpliendo con el Procedimiento para el Soporte a Usuarios Código: PR-GTI-07 para los servicios que son soportados directamente por la Coordinación de las TIC.

Mantenimientos preventivos: Los mantenimientos preventivos a los diferentes sistemas que soportan los servicios se realizarán acordes al cronograma proyectado para este fin el en documento TdeA - Cronograma de Mantenimientos Sistemas Informáticos TIC.xlsx.

Para los equipos de cómputo específicamente, se aplicará el Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de HW Y SW Código: PR-GTI-05.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Access Point (AP): Elemento de hardware de red que permite interconectar equipos en una red de datos de forma inalámbrica.

Banco de baterías: Conjunto de baterías recargables que permiten aumentar el tiempo de autonomía y capacidad de carga de las UPS.

Copia de seguridad: es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida

Firmware: es un programa informático que establece la lógica de más bajo nivel que controla los circuitos electrónicos de un dispositivo de cualquier tipo.

Mantenimiento correctivo: Es aquel que se ejerce para reparar o poner en condiciones de funcionamiento aquellos equipos que dejaron de funcionar o están dañados.

Mantenimiento preventivo: Es aquel que se ejerce con el fin de evitar o mitigar las consecuencias de los fallos de los equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos, en condiciones de funcionamiento.

Máquina Virtual: es un software que simula un sistema de computación y puede ejecutar programas como si fuese una computadora real.

Mesa de Servicio: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Router (o Conmutador): Elemento de hardware de red que permite la interconexión entre dos o más redes de datos.

Servidor físico: en el sentido del hardware, la palabra servidor normalmente etiqueta modelos de computadora diseñados para hospedar un conjunto de aplicaciones que tiene gran demanda dentro de una red.

Sistema Informático: es un sistema que permite almacenar y procesar información.

Sistema Operativo: es el software principal o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes

ANS (o SLA): Un acuerdo de nivel de servicio (siglas ANS), también conocidas por las siglas SLA (del inglés Service Level Agreement), es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

Suiche: Elemento de hardware de red que permite interconectar equipos en una red de datos de forma cableada.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Las Tecnologías de la Información y Comunicación son un conjunto de servicios de redes y aparatos que

tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del ser humano dentro de un entorno.

UPS: es un dispositivo que, gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, durante un apagón eléctrico puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado a todos los dispositivos que tenga conectados.

Usuario final: Es la persona responsable del sistema informático que requiere un mantenimiento correctivo o preventivo.

ANEXOS

- Se relaciona el documento TdeA - Cronograma de Mantenimientos Sistemas Informáticos TIC.xlsx. en el cual se encuentran los siguientes datos de los mantenimientos preventivos proyectados para la presente vigencia: actividades de los mantenimientos, periodicidad de ejecución, responsable.
- Se relaciona el Procedimiento para el Soporte a Usuarios Código: PR-GTI-07, donde se describe el paso a paso de gestión de solicitudes de soporte de los usuarios finales del TdeA que son atendidas directamente por el personal de soporte técnico de la Institución.
- Se relaciona el Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de HW Y SW Código: PR-GTI-05, donde se describen todos los pasos definidos para la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de Equipos de Cómputo.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)
		No aplica para esta versión