

1. OBJETIVO

Garantizar que la disponibilidad de los servicios de tecnología informática comunicaciones (TIC) se mantenga cumpliendo con los requerimientos y anticiparse a posibles situaciones de riesgo que comprometan los diferentes servicios.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica desde el momento en que se determina la necesidad de aplicar un mantenimiento programado a algún componente de los servicios hasta la verificación de lo realizado.

3. DEFINICIONES

Mantenimiento a un servicio TIC: Consiste en las actividades de configuración, actualización, reparación o restauración de un componente de un servicio TIC, las cuales se planean y ejecutan para permitir mantener un servicio TIC disponible para los usuarios en el nivel requerido.

Puede ser preventivo (antes de que se presente caída del servicio)

Mantenimiento Programado: Mantenimiento de los servicios periódico acordado previamente con el proveedor de servicios.

Mantenimiento Preventivo: Mantenimiento de los servicios de acuerdo a la monitorización proactiva de los servicios

Plan de disponibilidad

Consiste en información detallada sobre las iniciativas

Servicios TIC

Carpeta de mantenimiento

Rollback (Devolverse a configuración inicial)

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Mantenimiento Programado

Se realizara dos visitas preventiva a los equipos donde se realizara limpieza y actualizaciones de software en los pc`s, impresoras En caso de realizar una visita de mantenimiento preventivo se requiere solicitarla con anticipación y tener dispuesto el tiempo y el servicio en caso que se requiera realizar una ventana de mantenimiento.

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO PROGRAMADO Y PREVENTIVO DE LOS SERVICIOS TIC

Las visitas serán programadas al momento de dar inicio al respectivo contrato.

Cada visita de revisión y limpieza de hardware incluye, las siguientes actividades:

- Limpieza externa de los elementos utilizando los materiales y productos recomendados por los fabricantes de los diferentes equipos para realizar esta labor.
- Limpieza interna de las unidades de drive DVD-RW (mediante la utilización de CDs y DVDs).
- Destape y soplado de las CPUs y teclados
- Pruebas de operación ante el usuario del equipo.
- Levantamiento del inventario de las máquinas, relacionando: ubicación física (número de oficina), seriales y número de placa de inventario de cada uno de sus componentes (CPU, monitor, teclado y mouse), nombre del usuario y área a la que pertenece y software instalado.

Se hará la firma de las planillas de control de los mantenimientos efectuados a los equipos relacionados en el anexo de la invitación

4.2 ACTIVIDADES EN EQUIPOS FIREWALL

Las tareas de soporte sobre los equipos Firewall, incluyen:

- Actualizaciones de Sistema Operativo o Firewall
- Actualizaciones de Seguridad y Paquetes Instalados
- Creación, modificación, mantenimiento de sistema antispam, antivirus, filtrado Web
- Creación o modificación de políticas de Firewall
- Creación, modificación de cuentas de usuario
- Monitorización de servicios de manera reactiva
- Copias de respaldo de archivo de configuración de los equipos
- Resolución de Incidencias
- Creación, modificación y mantenimiento de:
 - o Publicación de servidores desde Internet hacia zonas LAN o DMZ, o Sistema de antivirus perimetral, sistema de filtrado web o IDS - IPS, DoS, VPNs.
- Recomendaciones para un mejor aprovechamiento de los recursos
- Apoyo y acompañamiento para los cambios de configuración sensible sobre los equipos que puedan afectar la operación

4.3 ACTIVIDADES EN EQUIPOS A NIVEL DE Switching:

- Aplicación correcta de actualizaciones a Switch de interconexión LAN (Firmware)
- Copia de seguridad de archivo de configuración

Gestión de Mantenimiento Programado y Preventivo de los Servicios TIC

- Administración de usuarios de Switchs
- Administración de VLAN's (creación, eliminación, modificación)
- Administración de configuraciones de Spanning Tree
- Administración de configuraciones de Link Aggregation

A nivel de Networking:

- Administración de direccionamiento de red o Segmentación de direcciones LAN o Segmentación de direcciones DMZ o Reservas de IP's o Asignación de mascara de subred o Asignación de Gateways o Asignación de DNS o Enrutamiento estático

4.4 ACTIVIDADES SOBRE LOS EQUIPOS INALAMBRICOS

- La gestión de los dispositivos de conexión inalámbrica incluye:
- Verificación del estado del equipo de manera reactiva
- Gestión de SSID's:
- Nombres de redes inalámbricas
- Contraseñas de acceso • Aplicación correcta de actualizaciones (firmware)
- Gestión de potencia y frecuencia (solo para dispositivos FortiAP)
- Gestión centralizada de Access Point (solo para dispositivos FortiAP)
- Creación de configuraciones WDS, si aplican
- networking.ne

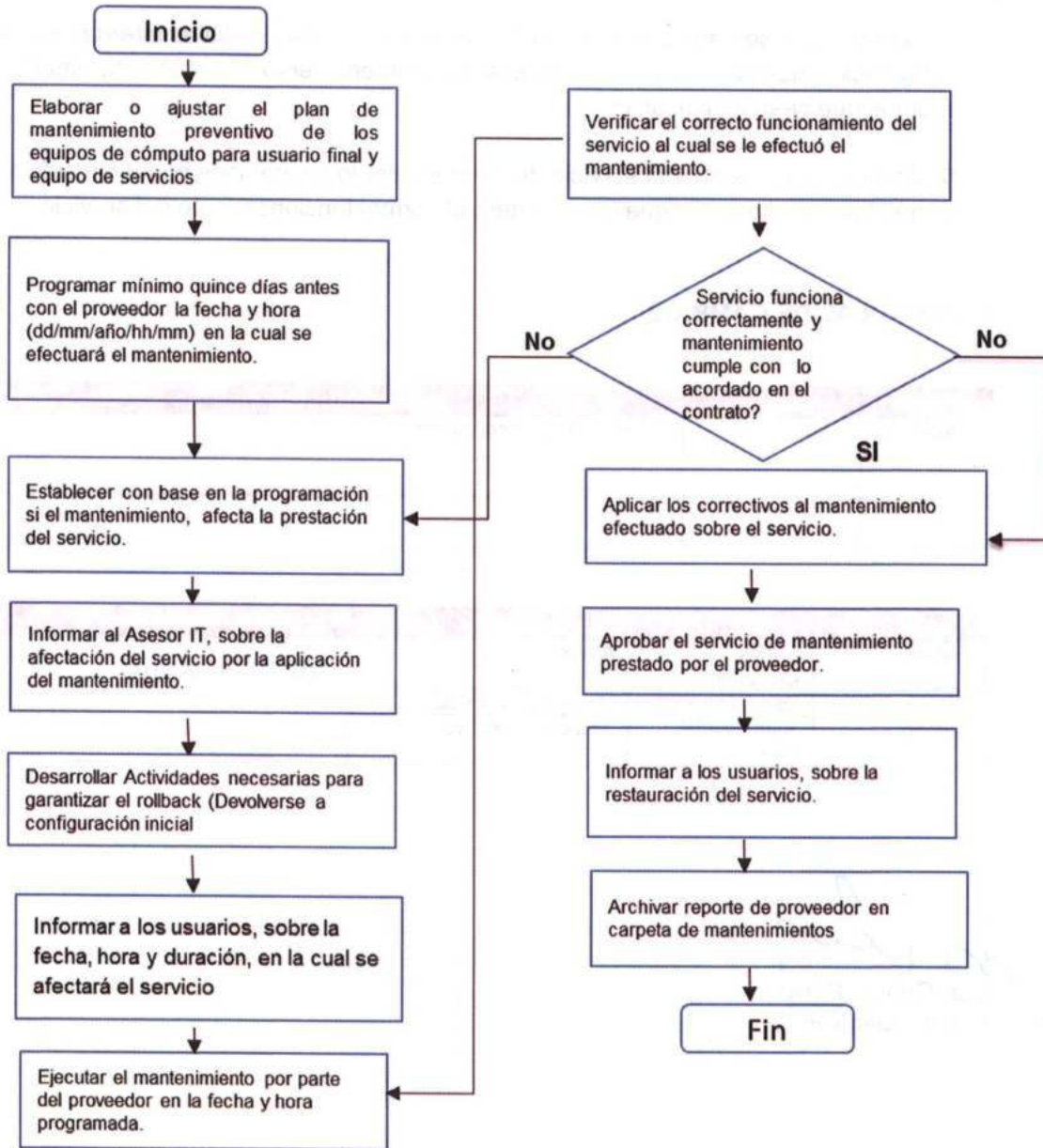
5. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Elaborar o ajustar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo para usuario final y equipo de servicios indicando la periodicidad de acuerdo al contrato pactado con el proveedor que preste el servicio.	Asesor TI/ Jefe de proyecto del Proveedor	Documento de Plan de Mantenimiento aprobado (indicando mes y año de cada servicio).
2.	Programar mínimo quince días antes con el proveedor la fecha y hora (dd/mm/año/hh/mm) en la cual se efectuará el mantenimiento. *1	Asesor TI/ Jefe de proyecto del Proveedor	Correo electrónico del proveedor indicando la fecha y hora acordada para la ejecución del mantenimiento.
3.	Establecer con base en la programación si el mantenimiento, afecta la prestación del servicio.	Ingeniero Soporte	N.A
4.	Informar al Asesor IT, sobre la afectación del servicio por la aplicación del mantenimiento.	Ingeniero Soporte	Correo electrónico informando al Asesor TI.

Gestión de Mantenimiento Programado y Preventivo de los Servicios TIC

No.	Actividad	Responsable	Registro
5.	Desarrollar Actividades necesarias para garantizar el rollback (Devolverse a configuración inicial)	Ingeniero Soporte	Formato de Gestión de Cambio
6.	Informar a los usuarios, sobre la fecha, hora y duración, en la cual se afectará el servicio*1.	Asesor TI	Correo electrónico a los usuarios informando sobre la afectación de los servicios.
7.	Ejecutar el mantenimiento por parte del proveedor en la fecha y hora programada.	Ingeniero Soporte	Ventana de Mantenimiento
8.	Verificar el correcto funcionamiento del servicio al cual se le efectuó el mantenimiento. ¿El servicio funciona correctamente y el mantenimiento cumple con el nivel acordado en el contrato? Sí, pasar a las tareas 10 y 11 No, pasa a la tarea 3 y 9	Ingeniero Soporte/ Asesor TI	N.A
9.	Aplicar los correctivos al mantenimiento efectuado sobre el servicio.	Ingeniero Soporte	Aplicativo Seguimiento de Incidencias
10.	Aprobar el servicio de mantenimiento prestado por el proveedor.*2	Asesor TI	Aplicativo seguimiento de incidencias
11.	Informar a los usuarios, sobre la restauración del servicio.	Asesor TI	Correo electrónico a los usuarios informando el restablecimiento del servicio.
12.	Archivar reporte de proveedor en carpeta de mantenimientos	Asesor TI	Carpeta de manteniendo actualizada

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Plan de Mantenimiento aprobado

8. CONTROLES

***1** Verificar que se haya comunicado a todo el personal las posibles interrupciones del servicio y que para las fechas previstas de mantenimiento no estén programados eventos que sean inaplazables.

***2** Verificar que posterior al servicio de mantenimiento los equipos no hayan sufrido ningún tipo de alteración que comprometa el normal funcionamiento del servicio

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
Octubre 16/ 2015	1	Creación del procedimiento

Aprobación	Nombre	Cargo	Fecha Aprobación
Elaboró	Carlos Castañeda	Asesor TI	Octubre 16 de 2015
Revisó	Oscar Figueroa	Asesor de Calidad	
Aprobó	Juan Gabriel Pérez	Director Ejecutivo	



Juan Gabriel Pérez
Director Ejecutivo

