



PLAN DE MANTENIMIENTOS DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 2022

OBJETIVOS

Mantener en correcto estado de operación los dispositivos que hacen parte de los servicios tecnológicos que componen la infraestructura tecnológica de la EMAAF E.S.P.

Contar con un cronograma de mantenimientos preventivos y notificarlo al cliente interno y externo de la entidad, con anterioridad, en caso que dichas actividades afecten el normal funcionamiento de los servicios tecnológicos.

ALCANCE

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimientos preventivos de la EMAAF E.S.P., el alcance de este documento corresponde a:

a. Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la Entidad.

b. Asignación de responsabilidades al técnico de TI del grupo del proceso de Gestión de las TIC, para que se proporcione a clientes internos y externos, el soporte técnico, mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos (hardware y software), y demás servicios tecnológicos, mediante la administración de la plataforma de Tickets, respuesta a PQR, atención directa, escalado de soporte, y tercerización de actividades relacionadas con la limpieza y la reparación, todo dentro del marco de atención contemplado en el ANS.

ACTIVIDADES DEL RESPONSABLE

N°	Acciones	Responsable	REPORTE DE AVANCE DE LA GESTIÓN
1	Brindar soporte técnico y/o asesoría permanente a los clientes internos y externos de la EMAAF E.S.P., dando solución a los requerimientos que se registren dentro de la plataforma interna de tickets y a los requerimientos externos que se surtan dentro de la aplicabilidad de los servicios web de la empresa, escalando hacia el proveedor externo los que ameriten y respetando en todo caso el marco de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecido.	Profesional Universitario Gestión de las TIC'S	
	Atender y escalar los requerimientos internos derivados del trabajo con bases de datos y bases de información de la EMAAF E.S.P.		
	Atender y escalar los requerimientos internos derivados del trabajo con ofimática y sistemas operativos de los computadores de la EMAAF E.S.P.		
	Atender, escalar, programar y notificar los requerimientos internos relacionados con fallos lógicos y/o físicos de los sistemas de la EMAAF E.S.P.		
	Administrar y gestionar la plataforma interna de tickets dentro de lo establecido en los ANS.		
2	Atender y escalar los requerimientos del cliente externo derivados de los web services ofrecidos y descritos en el portafolio y catálogo de servicios tecnológicos de la EMAAF E.S.P.		
	Realizar verificación mensual de forma manual y/o automática de los perfiles de software instalado en los equipos de los funcionarios de la EMAAF E.S.P., según su área o proceso, garantizando, el uso de últimas versiones de aplicaciones autorizadas y/o licenciadas, y el correcto funcionamiento de las herramientas automáticas de mantenimiento preventivo de software mediante log de registro.		
	Instalar software y actualizaciones cuando la EMAAF E.S.P. realice la adquisición y/o renovación del mismo y dentro de los parámetros y lineamientos dados por el PETI de la empresa.		
	Verificar que los funcionarios utilicen en sus equipos software debidamente autorizado y licenciado, en cualquiera de sus modalidades y eliminar o actualizar el mismo según corresponda.		
3	Hacer seguimiento al funcionamiento correcto de las herramientas de mantenimiento preventivo en el caso del software propendiendo por la generación de sus log de registro.		
	Coordinar, programar, notificar y hacer seguimiento a mantenimientos preventivos y/o correctivos de hardware y servicios digitales internos y externos, de acuerdo con las frecuencias establecidas en el procedimiento de Gestión de las TIC o siempre que se requiera y en todo caso bajo los lineamientos del PETI y el Plan de Mantenimientos de Servicios Tecnológicos de la EMAAF E.S.P.		
	Coordinar, programar y notificar mantenimientos preventivos de servicios tecnológicos (Digitales internos y externos) de la entidad de acuerdo con el PMST vigente.		
	Mantener actualizado el portafolio y el catálogo de servicios tecnológicos de la EMAAF E.S.P., modificándolos, eliminándolos o renombrándolos según corresponda.		
4	Hacer seguimiento al funcionamiento correcto de las herramientas automáticas de respaldos de información, propendiendo por su seguridad y el cumplimiento al procedimiento y protocolos establecidos.		
	Realizar seguimiento a la plataforma de control del plan estratégico (PETI) en lo relacionado con TI, rindiendo informe de avance mensual al Comité de Gobierno Digital y reportando indicadores de gestión TI al ente de control que requiera y cuando lo requiera, dentro del marco de la arquitectura empresarial de la EMAAF E.S.P.		
5	Realizar las demás actividades relacionadas con el componente fortalecimiento TI de la empresa y de acuerdo con lo establecido en los Planes Estratégicos y Procedimiento de la Gestión de las TIC de la EMAAF E.S.P.		

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es aquel que se realiza de manera forzosa e imprevista, cuando ocurre un fallo, y que impone la necesidad de reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él. En este sentido, el mantenimiento correctivo contingente implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor rapidez para evitar daños materiales y humanos, así como afectaciones económicas a la entidad.

Podrán ser solicitados eventualmente por cualquier funcionario de la EMAAF –ESP, y estarán sujetos a solución inmediata por parte del proceso, o a la contratación de terceros, dependiendo del tipo de corrección o reparación a que haya lugar.

	Acciones	Responsable	REPORTE DE AVANCE DE LA GESTIÓN
1	Llevar registro de las hojas de los equipos relacionando el mantenimiento correctivo de hardware conforme a necesidad.	Profesional Universitario Gestión de las TIC'S	

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos, el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento, en el caso de los computadores, el mantenimiento puede dividirse en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware y el que se le da a los programas instalados (lógicos) software.

Acciones		Responsable	REPORTE DE AVANCE DE LA GESTIÓN
Llevar registro de las hojas de los equipos relacionando el mantenimiento preventivo de hardware conforme a necesidad.			
EVENTUALIDADES			
En caso de situaciones eventuales que deriven en la afectación directa de uno o varios procesos de la EMAAF –ESP, se debe tener en cuenta:			
Nombre del evento	Descripción	Riesgo Y Afectación	Procedimiento
Fallo en fluido eléctrico mayor o igual a 15 minutos.	Evento en el cual por fallas internas y/o externas se suspende el suministro de energía en las instalaciones administrativas y/o generales de la EMAAF –ESP y cuya duración es superior a 15 minutos.	Alto	Una vez reestablecido el suministro de energía eléctrica:
			• Identificar y verificar el evento que da origen al problema.
			• Iniciar el sistema, teniendo en cuenta y analizando todas las consideraciones aplicables a errores producidos lógicamente y físicamente, realizando las operaciones de corrección que se requieran según el conocimiento y experiencia en el tema.
			• Correr las actualizaciones de corrección y subir de nuevo el sistema.
Fallo en fluido eléctrico menor a 15 minutos.	Evento en el cual por fallas internas y/o externas se suspende el suministro de energía en las instalaciones administrativas y/o generales de la EMAAF –ESP y cuya duración es superior a 15 minutos.	Medio Alto	• Reiniciar los servidores.
			• Registrar en el control de eventos fecha hora, descripción y solución en el sistema operativo.
			Una vez reestablecido el suministro de energía eléctrica:
			• Identificar y verificar el evento que da origen al problema.
Fallo en servidores distinto a fluido eléctrico.	Evento que por razones diferentes a falta de suministro de energía eléctrica, uno o varios servidores permanecen en estado inaccesible o inoperable.	Medio Alto	• Iniciar el sistema, teniendo en cuenta las correcciones automáticas del sistema y reestablecer.
			• Reiniciar los servidores.
			• Registrar en el control de eventos fecha hora, descripción y solución en el sistema operativo.
			• Registrar en el control de eventos fecha hora, descripción y solución en el sistema operativo.
Nombre del evento	Descripción	Riesgo Y Afectación	Procedimiento
Fallo en conectividad LAN interna	Evento en el que se presenta pérdida de conexión interna entre una o varias terminales en topología de conexión red múltiple o de árbol al servidor central	Moderado	• Identificar y verificar el evento que da origen al problema.
			• Realizar las pruebas de componentes físicos y lógicos, realizando las mediciones de tolerancia y resistencia interna dentro de los circuitos electrónicos.
			• Finalizadas las pruebas físicas, se deben realizar pruebas lógicas de interconexión e interfaz entre componentes para reestablecer los servicios.
			• Registrar en el control de eventos fecha hora, descripción y solución en el sistema operativo.
Nombre del evento	Descripción	Riesgo Y Afectación	Procedimiento
Fallo en conectividad WAN externa	Evento en el que se presenta pérdida de conexión externa a un enrutador, a un conmutador, switch o modem desde la puerta de enlace local y el proveedor del servicio.	Moderado	• Identificar y verificar el evento que da origen al problema.
			• Realizar las pruebas de conectividad en términos de PING y TRACERS entre diferentes puertas de enlace e IP automáticas y dinámicas.
			• Finalizadas las pruebas lógicas y sin evidencia de restauración, se deben verificar las pruebas físicas desde los puertos de comunicación, involucrando los patch panels y verificando punto a punto cada RJ45 de conexión.
			• Reiniciar los servidores.
Fallo en conectividad WAN externa	Evento en el que se presenta pérdida de conexión externa a un enrutador, a un conmutador, switch o modem desde la puerta de enlace local y el proveedor del servicio.	Moderado	• Registrar en el control de eventos fecha hora, descripción y solución en el sistema operativo.
			• Permitiendo identificar que se trata de un problema externo, se deben realizar inicialmente todos los pasos indicados en el evento denominado Fallo en conectividad LAN interna
			• Una vez descartado el problema interno, se debe contactar al proveedor externo, indicándole los resultados obtenidos en las pruebas internas, para encausar el origen de la desconexión y corregirla.
			• Registrar en el control de eventos fecha hora, descripción y solución en el sistema operativo.

Andres Felipe Rincon Damian
Gerente

	Nombres y apellidos	Cargo	Firma
Proyecto	Ruber Flabio Morales Garrote	Contratista OAP	
Aprobó	Ricardo Lagos Jimenez	Jefe OAP	