PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
Año 2023

INTRODUCCIÓN

La Universidad Militar Nueva Granada, comprometida con el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), a través de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones contempla los mantenimientos preventivos y correctivos de sus servicios tecnológicos.

Este plan permite a la Universidad contar con un registro detallado de necesidades, intervalos de tiempo, actividad que se ejecutarán y los recursos que están involucrados en la ejecución de este, también se detalla el cronograma de los mantenimientos de la infraestructura y los sistemas de información.

Por medio de los mantenimientos preventivos, se busca cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación.

La Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la responsable de la implementación y seguimiento al avance del plan de mantenimiento, de definir las cargas de trabajo, las funciones, roles, mecanismos de seguimiento y control, la transferencia de conocimientos y divulgación necesarias para la apropiación de este plan.

OBJETIVOS

Describir el cronograma de las actividades necesarias para el desarrollo de los mantenimientos preventivos a los elementos tecnológicos de la Universidad Militar Nueva Granada, para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con la Infraestructura Tecnológica, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos, asegurando la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica.

Objetivos específicos

- Definir las fechas para la realización de los contratos de mantenimiento a los servicios tecnológicos de la Universidad.
- Mantener en buen estado el hardware que componen la infraestructura tecnológica de la Universidad Militar Nueva Granada, lo que garantiza la continuidad en la prestación de los servicios tecnológicos ofrecidos a la Comunidad Universitaria.
- Coordinar el recurso de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para mantener la infraestructura tecnológica en un correcto funcionamiento.

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
Año 2023

ALCANCE

- Definición del cronograma de mantenimiento para los servicios tecnológicos de la Universidad
- Asignar las responsabilidades a los funcionarios de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para coordinar las labores de soporte técnico y mantenimiento de los recursos tecnológicos.

ACTIVIDADES

A continuación, se relacionan las actividades a ejecutar por la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

- Levantamiento de requerimiento para el mantenimiento a los sistemas de Información(Requisitos de Ley para el sistema Univex).
- Revisar el estado de los equipos de cómputo y en caso de ser necesario gestionar las garantías con los proveedores.
- Revisar el estado del sistema de antivirus, comprobar si esta con la respectiva licencia y firmas actualizadas.
- Desinstalar todo el software que no disponga de licenciamiento.
- Revisar el estado del Hardware de los Centros de Datos y de los Cuartos Técnicos
- Realizar los contratos de mantenimiento y actualización tecnológica de Software y el Hardware de la infraestructura tecnológica de la Universidad.

RESPONSABILIDAD

El Jefe de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Líder de la Sección de Servicios Tecnológicos será el responsable de asegurar la capacitación del personal para el cumplimiento del plan de mantenimiento y realizará el seguimiento estratégico de la implementación del plan.

Funcionarios de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

- Coordinar la realización de los mantenimientos preventivos o correctivos de los servicios tecnológicos de acuerdo con las fechas estipuladas con los proveedores.
- Atender los casos de soporte que sean asignados por la mesa de servicio.
- Atender eventos de soporte de la infraestructura tecnológica, para mitigar los riesgos y evitar la recurrencia de los incidentes.
- Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.
- Hacer cumplir los niveles de servicio con los diferentes proveedores de tecnología que tiene la Universidad.

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
Año 2023

Comunidad Universitaria:

- Es responsabilidad del usuario de los servicios tecnológicos que ofrece la Universidad Militar Nueva Granada el buen uso y manejo de estos.
- Es responsabilidad de los usuarios de los sistemas de información el mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados.
- Es responsabilidad de la Comunidad Universitaria el cumplir con los lineamientos de seguridad de la información y de protección de datos personales de la Universidad.

PLAN DE MANTENIMIENTO

Los tipos de mantenimiento que realiza la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de sus proveedores son:

- Mantenimiento Correctivo: Es aquel que se realiza cuando ocurre un fallo imprevisto y se requiere reparar el equipo antes de poder continuar su operación. En este sentido, el mantenimiento correctivo requiere que se hagan cumplir ANS con los proveedores encargados del mantenimiento o de la garantía.
- Mantenimiento Preventivo: Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos.

Descripción de actividades de Mantenimientos preventivos

A continuación, se presenta los mantenimientos preventivos que realizará la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las fechas en que terminan los respectivos contratos

Descripción	Fecha de Inicio
Renovación del Licenciamientos On Premise y Garantia Extendida de Fabrica de Oracle	01/04/2023
Renovación licenciamiento soporte y garantía de equipos de firewall checkpoint	16/01/2023
Sistemas de video conferencia y colaboración para la plataforma LMS	15/02/2023
Hosting Moodle	15/02/2023
Soporte virtualización infraestructura linux y solaris	26/01/2023
Requerimientos de hardware Centro de Datos	29/01/2023
Servicio de custodia de cintas	01/03/2023
Compra de Cintas para Backup	01/03/2023
Renovación Licenciamiento y de garantía lifesize DSS	20/02/2023
Soporte Oracle Secure Backup	01/03/2023
Mantenimiento Univex	01/03/2023

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
Año 2023

Partes de Equipos	01/05/2023
Puntos de red	01/05/2023
Mesa de servicio y Manos remotas	01/05/2023
Migración protocolo IPV4 a IPV6	01/05/2023
Direccionamiento ipv4-ipv6	01/04/2023
Afiliación Tienda Virtual APP	01/04/2023
Soporte y actualización página web y web service	01/04/2023
Soporte y actualización APP	01/04/2023
Mantenimiento BMP	01/05/2023
Mantenimiento Gestor de Identidades	27/04/2023
Mantenimiento preventivo y correctivo aires acondicionados Centro de Datos	27/04/2023
Compra de consumibles de red	27/04/2023
Pruebas de Seguridad Informática	01/05/2023
Mantenimiento balanceadores de carga	01/06/2023
Sistema de mensajería masiva	30/06/2023
Renovación licencias solar winds	30/06/2023
Soporte y Mantenimiento de nivel 2 de administración de base de datos Oracle	29/07/2023
Servicios de nivel III switch Juniper	29/07/2023
Renovación licenciamiento Adobe	01/09/2023
Canales Principales de Datos e Internet	01/09/2023
Renovación del contrato de soporte y garantías smartnet total care equipos cisco	10/08/2023
Outsourcing de Impresión	16/08/2023
Estampado Cronológico	15/09/2023
Licenciamiento por servicio de Microsoft	01/11/2023
Renovación licenciamiento Oracle Cloud	01/11/2023
Renovación, del sistema antivirus	16/10/2023
Servicio de soporte y garantía para la plataforma de telefonía Avaya	04/11/2023
Soporte de fábrica switches juniper datacenter principal calle 100	06/12/2023
Renovación Plataforma DNS en la nube modalidad software como servicio	15/12/2023
Certificado digital exclusivo para pagina WEB	31/12/2023
Certificado de seguridad para los dominios umng.edu.co	31/12/2023

Seguimiento y Monitoreo

Los mantenimientos se ejecutarán en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización de este, para no afectar sus actividades diarias.

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
Año 2023

El funcionario encargado de cada mantenimiento presentará el plan de trabajo al Líder de la Sección de Servicios Tecnológicos o Jefe de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que sea aprobado.

Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán juntamente con el Líder de la Sección de Servicios Tecnológicos y los supervisores de los contratos suscritos.

Riesgos
A continuación, se relacionan los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos:

- Falta de repuestos para el cambio durante el mantenimiento.
- Disponibilidad de talento humano para la realización del mantenimiento.
- Incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Imprevistos ajenos a la Universidad
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios

GLOSARIO

- Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Es un convenio entre un proveedor de un servicio y un cliente, describe las características del servicio, los niveles de cumplimiento, sanciones y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente.
- Ambiente (desarrollo, pruebas o producción): Es la infraestructura tecnológica que permite desarrollar, probar o ejecutar todos los elementos o componentes para ofrecer un servicio.
- Arquitectura de Servicios Tecnológicos: son todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado.
- Arquitectura de Sistemas de Información: es el documento que describe cada uno de los sistemas de información y sus relaciones entre ellos.
- Arquitectura de Software: es el documento que describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos.
- Mantenimiento: Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo continúe desempeñando las funciones deseadas.
- Mantenimiento Preventivo: Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos en el software o el hardware de un servicio tecnológico.
- Mantenimiento Correctivo: Es aquel que se realiza de manera imprevista, cuando ocurre un fallo en el software o el hardware de un servicio tecnológico.
- Mesa de Servicio: es el único punto de contacto para el reporte de fallas o solicitudes para los usuarios de TI.