1 OBJETIVO

Definir los lineamientos y procedimientos empleados para la aplicación y realización de los mantenimientos preventivos y correctivos, para garantizar la continuidad de la operación.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a toda la infraestructura o plataforma de la organización y a los recursos de la infraestructura tecnológica como Software (sistema operativo, sistemas de información, bases de datos), Hardware (Servidores, computadores, librerías, unidades externa de procesamiento o almacenamiento, redes LAN (cableado y equipos activos), WAN (regionales e Internet), Firewall (seguridad perimetral, alta disponibilidad), administración de ancho de banda, servidor de comunicaciones, telefonía (voz local y con regionales), video conferencia, Wireless, entre otros. Inicia con la revisión del inventario de líneas de servicios, continua con la elaboración y ejecución del plan de mantenimiento y finaliza con el monitoreo y control del plan de mantenimiento.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador Grupo de Soporte a la Tecnologías de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC ha definido.

- Este procedimiento se interrelaciona con el procedimiento de gestión de requerimientos, gestión de incidentes, gestión de incidentes de seguridad, gestión de control de cambios, gestión y control acceso, transferencia de información, gestión de eventos, gestión de problemas de TI y en ocasiones, dependiendo de las soluciones permanentes identificadas en los problemas analizados, pueden convertirse en proyectos de TI que deberán desarrollarse a partir de los procedimientos de Arquitectura y Proyectos de TI.

5 REQUISITOS LEGALES: Ver normograma del proceso.

6 DEFINICIONES:

- **Diagnóstico Primer Nivel:** Diagnóstico que es realizado por los funcionarios especializados de la administración de la infraestructura tecnológica. En donde los funcionarios verifican el tipo de error o problema que se presenta si es posible dan solución al mismo.
- **Diagnóstico Segundo Nivel:** Diagnóstico realizado por el proveedor contratado por la Entidad para realizar el soporte técnico o mantenimiento correctivo.
- **Mantenimiento Preventivo:** Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica.

- **Mantenimiento Correctivo:** Es la actividad resultado de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno de los componente de la infraestructura tecnológica.
- **Soporte Técnico:** Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.
- **Operación de la entidad en contingencia:** Se entenderá esta frase cuando no se cuente con el servicio de la plataforma tecnológica que depende del centro de cómputo de la Entidad.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1.	Revisar el inventario de líneas de servicios	Se realiza la revisión del inventario de las líneas de servicios e infraestructura tecnológica y se genera la lista de activos por tipo de línea de servicio.	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones	Inventario de activos
2.	Generar el plan de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico	Se identifican los contratos de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico por tipo de línea de servicio. De acuerdo con los contratos de soporte y mantenimiento de los diferentes recursos de infraestructura tecnológica, se genera el plan de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico.	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designado	Plan de Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico
3.	Recibir notificación para ejecutar el plan de mantenimiento	El supervisor del contrato y/o el coordinador del Grupo de Grupo de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designada, se comunican o reciben comunicación de los proveedores para la ejecución del mantenimiento preventivo, correctivo o soporte técnico contratado. ¿El mantenimiento es preventivo? **SI:** Continua con la actividad No. 4 **NO:** En caso de ser un mantenimiento correctivo, continua con la actividad No. 6	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designado	Informe de mantenimiento ejecutado
4	Ejecutar el plan mantenimiento y recibir informe de	El proveedor realiza el mantenimiento, genera informe de mantenimiento, preventivo o soporte técnico. El supervisor de contrato o Coordinador	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de	Informe de mantenimiento ejecutado

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	mantenimiento	del Grupo de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designado recibe el informe de mantenimiento como evidencia de la ejecución de la actividad	Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designado	
5	Actualizar del Plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico	Con los informes de mantenimiento se realiza la actualización del plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico, marcando lo correspondiente a ejecutado y dejando como evidencia el informe de supervisión. Continua con la actividad No. 8	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designado	Informe de mantenimiento ejecutado Plan de mantenimiento
6	Ejecutar Mantenimiento Correctivo	Cuando ocurra un evento que afecte la producción o el funcionamiento de la infraestructura tecnológica o de las líneas de servicios debe registrarse como un incidente en la herramienta definida para este caso, de acuerdo con el procedimiento OSTI-PR02 Gestión de incidentes. Si el mantenimiento correctivo involucra cambios en el activo, se debe aprobar en un comité de cambios de acuerdo con el procedimiento OSTI-PR06 Gestión de control de cambios.	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designado	Informe de mantenimiento ejecutado
7	Actualizar el Plan de mantenimiento con los resultados del mantenimiento correctivo	Cuando el supervisor del contrato de soporte y mantenimiento de los recursos tecnológicos reciba informe de solución del evento, debe actualizar el plan de mantenimiento, anotando el mantenimiento correctivo o soporte técnico.	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones designado	Informe de mantenimiento ejecutado
8 PC	Monitorear y controlar el plan de mantenimiento	Semestralmente se debe realizar una verificación al cumplimiento del plan de mantenimiento, revisando los contratos Vs el plan de mantenimiento y presentar informe de cumplimiento. **Descripción del punto de control** Con el fin de evitar que se presenten fallas en las líneas de servicios de TI por falta de mantenimiento, y que genere indisponibilidad en los servicios de la entidad, semestralmente se realiza la	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones	Inventario de activos actualizado

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		verificación al cumplimiento del plan de mantenimiento, revisando los contratos Vs el plan de mantenimiento y presentar informe de cumplimiento. ¿Se ha dado cumplimiento al plan de mantenimiento? **SI:** Se genera informe de cumplimiento y se presenta a los supervisores de contratos para su conocimiento. **FIN DEL PROCEDIMIENTO** **NO:** Se generan alertas al supervisor de contratos para que coordine con los contratistas el cumplimiento del plan de mantenimiento. Retorna a la actividad 4 si corresponde a un mantenimiento preventivo o soporte técnico y a la actividad 6 si es un mantenimiento correctivo.		

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	*30 de diciembre de 2021*	Versión inicial	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR Eliana Rodríguez Gómez Gestor de Operaciones OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fabian Camilo Bernal Pinzon Gestor de Operaciones - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	**Carlos Andrés Ruiz Romero** Coordinador Grupo de soporte de TI - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	**Juan Carlos Mendoza Pedraza** Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones