

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 1 de 18

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO

Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Periodo 2019-2020

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 2 de 19

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
2.1. Objetivo General.....	4
2.2. Objetivos Específicos.	4
3. DEFINICIONES.	5
4. ALCANCE DEL DOCUMENTO.	8
5. POLITICAS DE CUMPLIMIENTO PARA LOS RESPONSABLES.....	8
6. RESPONSABILIDAD.....	15
7. PLAN DE MANTENIMIENTOS.....	16
7.1. Cronograma de Mantenimientos.....	17
7.2. Seguimiento y Monitoreo:.....	18
7.3. Riesgos:	18

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 3 de 19

1. INTRODUCCIÓN.

La Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, comprometida con el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en su Plan de Mantenimiento Preventivo/Correctivo que se rige por el Plan Estratégico de Tecnología Informática - PETIC, contempla todo lo referente a los mantenimientos preventivos y correctivos de sus servicios tecnológicos.

Este plan permite a la Entidad contar con un registro detallado de necesidades, falencias e intervalos de tiempo; variables con las cuales el equipo de TI conoce la naturaleza de la operación, la calidad de los servicios que se suministran desde los diferentes grupos y los recursos que pueden requerirse para optimizar su funcionamiento, así como facilitar las actividades.

En este plan se detalla el cronograma de la prestación de servicios que garantiza el uso de las herramientas tecnológicas habilitadas por la Entidad, donde el equipo de Servicios Tecnológicos brinda soporte a los usuarios, realizando tareas de administración y mantenimiento de la infraestructura, los sistemas y plataformas de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por medio de los mantenimientos preventivos, la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pretende cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI, mitigando la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación de la Entidad.

Adicionalmente, el plan de mantenimiento permite actualizar los servicios habilitados, normalizar los procedimientos y realizar el seguimiento y control para proveer mejoras en los servicios tecnológicos a todos los usuarios.

La Gobernación del Valle del Cauca cuenta con una Mesa de Ayuda para el soporte de primer y segundo nivel el cual se realiza a través de la prestación de servicios.

La Secretaria de las 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 necesarios para la apropiación del plan al interior del área y en la Entidad.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 4 de 19

El Plan de Mantenimiento Preventivo/Correctivo se sostiene en los ámbitos de planeación y presupuesto financiero a través del CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION No.1.360.01-59.2-1888 del 12 de febrero de 2019. Y los proyectos “MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE CONETIVIDAD 2016-2019 DEL VALLE DEL CAUCA” Y “MEJORAMIENTO DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS Y OPERATIVOS 2016-2019 DEL VALLE DEL CAUCA”. Y sus contratos predecesores.

2. OBJETIVO.

Describir el cronograma que contenga las actividades necesarias para el desarrollo de los mantenimientos preventivos y correctivos a los elementos tecnológicos de la Gobernación del Valle del Cauca, para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con los equipos, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos de la Entidad; asegurando la prolongación de la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica, con niveles de calidad adecuados.

2.1. Objetivo General.

Describir el cronograma que contenga las actividades necesarias para proporcionar soporte técnico a la operación de los servicios tecnológicos de la Gobernación del Valle del Cauca, para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, relacionados con los equipos, sistemas de información, seguridad informática y de red de datos de la Entidad; asegurando infraestructura confiable, con niveles de calidad adecuados, programando los mantenimientos preventivos y dando solución eficaz a los eventos por medio de mantenimientos correctivos.

2.2. Objetivos Específicos.

- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Designar las responsabilidades de cumplimiento y actividades de realización de soporte al personal competente del área de Servicios Tecnológicos con base a lo establecido en el Plan estratégico de Tecnología Informática PETIC y el Manual de Políticas de TIC.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 5 de 19

- Implementar las recomendaciones del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de TI del estado, para garantizar la calidad de los servicios tecnológicos de la Entidad.
- Medir los niveles de desempeño de los servicios tecnológicos, garantizando un óptimo funcionamiento en todas las áreas de la Gobernación del Valle del Cauca.

3. DEFINICIONES.

Los siguientes términos son tomados en su mayoría del glosario del marco de referencia de arquitectura empresarial del MinTIC:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): Es un convenio entre un proveedor de servicios de ti y un cliente describe las características del servicio de ti, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.

AMBIENTE (DE DESARROLLO, PRUEBAS O PRODUCCIÓN): Es la infraestructura tecnológica (hardware y software) que permite desarrollar, probar o ejecutar todos los elementos o componentes para ofrecer un servicio de tecnologías de la información.

ARQUITECTURA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: también es conocida como arquitectura de infraestructura incluye 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 (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, software de seguridad, entre otros).

ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN: describe cada uno de los sistemas de información y sus relaciones entre ellos. esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros, las relaciones entre los sistemas de información se detallan en una arquitectura de integración, que muestra la manera en que los sistemas comparten información y se sincronizan entre ellos, esta arquitectura debe mostrar también la manera como los

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 6 de 19

sistemas de información se relacionan con el software de integración (buses de servicios), de sincronización (motores de procesos), de datos (manejadores de bases de datos) y de interacción (portales), software de seguridad, entre otros.

ARQUITECTURA DE SOFTWARE: describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos, cada componente de software está descrito en términos de sus características funcionales y no funcionales las relaciones se expresan a través de conectores que reflejan el flujo de datos, de control y de sincronización la arquitectura de software debe describir la manera en que el sistema de información maneja aspectos como seguridad, comunicación entre componentes, formato de los datos, acceso a fuentes de datos, entre otros.

CABLEADO ESTRUCTURADO: El cableado estructurado consiste en cables de par trenzado protegidos (Shielded Twisted Pair, STP) o no protegidos (Unshielded Twisted Pair, UTP) en el interior de un edificio con el propósito de implantar una red de área local (Local Area Network, LAN).

DATA CENTER: Es un “centro de datos” o “Centro de Proceso de Datos”, Los datos son almacenados, tratados y distribuidos al personal o procesos autorizados para consultarlos y/o modificarlo

MANTENIMIENTO: Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones deseadas, se divide en:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el finde 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 dividir en dos, el que se le da al equipo (físico) o hardware y el que se les da a los programas instalados (lógicos) software.

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 pérdidas económicas.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 7 de 19

MESA DE SERVICIO: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

SERVICIO DE INFORMACIÓN: Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.

SERVICIO DE TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

SERVICIO INSTITUCIONAL: Es un servicio ofrecido a los usuarios de la institución en cumplimiento de su misión y objetivos.

SERVICIO TECNOLÓGICO: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

SERVIDOR VIRTUAL: Una partición dentro de un servidor que habilita varias máquinas virtuales dentro de dicha máquina por medio de varias tecnologías. Si necesita alojar múltiples sitios web, un Servidor Virtual Privado (VPS) es la opción más económica.

STORAGE: Es el nombre dado a una tecnología de almacenamiento dedicada a compartir la capacidad de almacenamiento de un computador (servidor) con computadoras personales o servidores clientes a través de una red (normalmente TCP/IP), haciendo uso de un sistema operativo optimizado para dar acceso con los protocolos CIFS, NFS, FTP o TFTP.

UPS: Es un dispositivo que, gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado y durante un

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 8 de 19

apagón eléctrico a todos los dispositivos que tenga conectados.

4. ALCANCE DEL DOCUMENTO.

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento de la Gobernación del Valle del Cauca, el alcance de este documento corresponde a:

- a. La definición del cronograma de mantenimientos preventivos para los servicios tecnológicos de la Entidad.
- b. Asignación de responsabilidades de cumplimiento al equipo de Servicios Tecnológicos de la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Gobernación del Valle del Cauca, Funcionarios, Contratistas, proveedores para que se proporcione el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos como hardware y software garantizando continuidad en los servicios soportados en TIC a la ciudadanía por la Gobernación del Valle del Cauca.

5. POLITICAS DE CUMPLIMIENTO PARA LOS RESPONSABLES.

Teniendo en cuenta Los servicios que presta la Secretaria de las TIC con el equipo de servicios tecnológicos de la Gobernación del Valle del Cauca y lo establecido en el Manual de Políticas de TI MA-M11-P1-01 V1 en el numeral 5.3.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE EQUIPOS DONDE OPERA EL CENTRO DE CÓMPUTO.

Se discrimina las siguientes las responsabilidades a cumplir por parte del equipo de Servicios Tecnológicos con la infraestructura tecnológica custodiada en el DataCenter principal y alternativo (collocation) del Departamento:

- 5.3.3.1. El administrador y responsable del Centro de procesamiento de datos (CPD), deberá realizar un programa anual de mantenimiento preventivo de los equipos y presentarlos al Secretario de las TIC o quien este delegue para su valoración y aprobación.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 9 de 19

5.3.3.2. Todo programa de mantenimiento preventivo debe considerar dentro de sus actividades entre otras, las siguientes:

- La verificación diaria al funcionamiento del sistema de aire acondicionado a través de la lectura a los medidores de temperatura y humedad.
- La verificación mensual al sistema de aire acondicionado, para corroborar que no tenga fugas así como la limpieza de los filtros.
- Verificar mensualmente que los sistemas de UPS mantengan un nivel de carga adecuado.
- Los sistemas de extinción deben ser verificados mensualmente, que se encuentren funcionales, así como la verificación de la fecha de caducidad.

5.3.3.3. Las actividades de mantenimiento a los servidores o equipos dentro del Centro de procesamiento de datos (CPD) debe realizarse previa programación y se debe informar a los usuarios al menos con un día de anticipación en el caso de que el servicio se suspenda.

5.3.3.4. El operador o responsable del centro de procesamiento de datos (CPD), tiene la obligación de supervisar el trabajo realizado de mantenimiento preventivo y correctivo y vigilar los procedimientos de diagnóstico que el personal técnico lleva a cabo.

5.3.3.5. El operador del centro de procesamiento de datos (CPD), debe verificar que el personal técnico de mantenimiento debe registrar las actividades en el aplicativo de mesa de ayuda.

5.3.3.6. Al terminar el mantenimiento, el operador del Centro de procesamiento de datos (CPD) debe informar al Líder de programa TI, que se cumplieron las actividades de mantenimiento.

5.3.3.7. Es responsabilidad del operador del Centro de procesamiento de datos (CPD), reportar la hora y fecha en la que concluyen los servicios de mantenimiento.

5.3.3.8. Es responsabilidad del Líder de programa TI supervisar los trabajos que se realizan de adecuación y/o actualización de infraestructura tecnológica en horarios no laborales en el centro de procesamiento de datos (CPD).

Así mismo, teniendo en cuenta las necesidades de los servicios a la ciudadanía que

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 10 de 19

ofrecen los funcionarios y contratistas de la Gobernación del Valle del Cauca se define en el Manual de Políticas de TI MA-M11-P1-01 V1 en el numeral 5.3.6 USO Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO las siguientes responsabilidades a cumplir por parte del equipo de Todos los funcionarios, contratistas y proveedores del Departamento del Valle del Cauca:

5.3.6.1. Los recursos con componente TIC deben ser utilizados en el desarrollo de las funciones y actividades laborales del servidor público y vinculado al cumplimiento de los objetivos de la función pública de la GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.

5.3.6.2 Todo servidor público en su carácter de usuario de equipo de cómputo, independientemente de su nivel y cargo, debe apegarse a los lineamientos establecidos en esta sección y a las demás disposiciones aplicables del presente Manual.

5.3.6.3. El usuario a cargo de un bien con componente TIC, entendiéndose por éste entre otros: las computadoras, periféricos (impresoras, módems, escáner y similares), software (paquete y su respectiva licencia), equipos de comunicaciones (teléfonos convencionales e IP) y demás bienes similares, tiene la obligación de firmar el resguardo respectivo en los formatos que para tales efectos utiliza la Gobernación del Valle del Cauca, el cual lo vincula como el responsable del uso adecuado de los bienes asignados.

5.3.6.4. La Secretaria de las TIC, es el responsable de la instalación de cualquier componente TIC, así como de proporcionar asesoría y asistencia técnica a las áreas, en la configuración y uso del bien. Sólo personal técnico autorizado por la Secretaria de las TIC puede revisar, configurar y dar soporte a los bienes TIC. Para tales efectos, dicho personal puede instalar y usar según se requiera, herramientas de control remoto, mediante las cuales lleva a cabo los diagnósticos iniciales, configuraciones, reparaciones de software, instalaciones, levantamiento de inventarios de Hardware y Software y demás actividades relacionadas con este servicio.

5.3.6.5 La Secretaria de las TIC es el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo que operan los usuarios y que son propiedad de la Gobernación del Valle del Cauca, se planificará el mantenimiento preventivo

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 11 de 19

tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo y comunicaciones, de existir presupuesto para ello. Se debe excluir de este listado a todos aquellos equipos de cómputo que tengan garantía vigente por parte del fabricante. Para los casos de mantenimiento correctivo que no pueda darse una solución en el lugar de manera inmediata al usuario, se asignará equipos de préstamo de características similares, con la finalidad de no afectar la continuidad de su trabajo, cuando se tenga inventario.

5.3.6.6. Cada equipo debe contar con su licencia correspondiente de uso e instalación del mismo, de acuerdo con la plataforma de software autorizada. Todos los usuarios de bienes TIC deben enterarse de la forma de uso y operación de los equipos y licencias descritas en los manuales del propietario, antes de usar el bien respectivo.

5.3.6.7 En el caso de los equipos atendidos por terceros la Secretaria de las TIC deberá normar al respecto.

5.3.6.8. Son obligaciones de los usuarios de un bien TIC:

I. Apagar el equipo completamente al concluir su jornada de trabajo o durante los recesos de descanso prolongado (horas de comida, reuniones, comisiones etc.).

II. Mantener limpias las áreas cercanas al equipo de cómputo.

III. Proporcionar limpieza exterior frecuentemente, con una franela apenas húmeda.

IV. No colocar cerca a los equipos de cómputo líquidos, comida, cigarrillos encendidos o materiales que puedan causar daños en su normal funcionamiento.

V. Mantener despejadas las hendiduras de ventilación que tienen los equipos de cómputo y NO colocar objetos encima del equipo.

VI. Todo usuario tiene la obligación de hacer copia de respaldo de la información institucional en la cuota asignada en el servidor de archivos, que pone disposición la Secretaria de las TIC.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 12 de 19

VII. Solicitar al área administrativa de cada Secretaría el suministro del material necesario para el funcionamiento del equipo de cómputo. Esto comprende consumibles tales como, cableado estructurado, cableado de redes, extensiones eléctricas o redes, Accesorios TIC, CD, DVD, discos flexibles, papel o tóner, cartuchos de tinta y el material necesario para realizar los mantenimientos preventivos.

VIII. Dar aviso inmediato a la mesa de ayuda TIC de la Gobernación del Valle del Cauca a través de la herramienta determinada para ello, en su defecto, llamar y/o mandar correo a la mesa de ayuda de la Secretaria de las TIC, cuando su equipo presente alguna falla de tipo de cableado estructurado o eléctrico, de hardware o software, en el entendido que el usuario nunca debe tratar de corregir cualquier situación fuera de su alcance.

IX. Mantener en secreto la clave de acceso o contraseña que es asignada para el uso de su equipo de cómputo.

X. Facilitar el equipo, cuando por mantenimiento programado preventivo, acuda personal asignado o aprobado para estos fines, por el Líder de programa TI.

XI. Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos de cómputo o de telecomunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización de la Secretaria de las TIC; en caso de requerir este servicio deberá solicitarlo.

XII. La Secretaria de las TIC, será el encargado de realizar el acta de entrega y recabar la firma del usuario, en el cual se hace responsable de los activos TIC que se le asignen y de conservarlos en buen estado y en la ubicación autorizada por nuestra dependencia

XIII. Todos los equipos TIC adquiridos para la Gobernación del Valle del Cauca son administrados por la Secretaria de las TIC, el cual podrá disponer de su uso o ubicación de acuerdo con el criterio de necesidades existentes.

XIV. El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados o pinchados al colocar otros objetos encima o contra ellos, cuando se requiera, debe solicitar el reacomodo de cables al personal de nuestra dependencia.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 13 de 19

XV. Cuando se requiera realizar cambios múltiples del equipo de cómputo derivado de reubicación de lugares físicos de trabajo, éstos deberán ser notificados con una semana de anticipación al Secretaria de las TIC, a través de un plan detallado.

5.3.6.9. Queda estrictamente prohibido a los usuarios de equipo de cómputo y responsables de dependencias lo siguiente:

I. Instalar cualquier tipo de programas, protectores de pantalla, tapices, sonidos y configuraciones externas sin autorización de la Secretaria de las TIC.

II. Realizar movimiento del equipo a lugar distinto al asignado sin notificar al Secretaria de las TIC de la Gobernación del Valle del Cauca.

III. Utilizar dispositivos de almacenamiento de información de alguna fuente externa, sin verificar previamente los dispositivos para corroborar que están libres de cualquier programa dañino que pueda contaminar la información o perjudique el funcionamiento de los equipos.

IV. Dejar sobre los teclados objetos extraños (grapas, clips, residuos de alimentos, etc.) así como derramar líquidos sobre ellos, pues aparte de impedir su correcto funcionamiento, puede causar fallas físicas en el componente y aún en la computadora.

V. Colocar o pegar en los equipos computo calcomanías, adornos u otros objetos similares.

VI. Participar en cualquier tipo de juegos a través de Internet, así como utilizar la red para tratar o promover negocios personales.

VII. Acceder a recursos de la red no autorizados.

VIII. Obtener y copiar cualquier tipo de información considerada como confidencial, para transmitirla por medios magnéticos o a través de la red, sin autorización, a terceros.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 14 de 19

IX. Ejecutar herramientas y utilerías para infringir los esquemas de seguridad de los equipos y/o escaneo de contraseñas residentes en el mismo.

X. Abrir o desarmar un equipo de cómputo por parte del usuario.

XI. Así como aquellas que determine la Secretaria de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

XII. Realizar cualquier actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, operación, promoción, apropiación, desarrollo o innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones debe de ejecutarse por la Secretaria de las TIC en cumplimiento a las directrices legales y las normas internas.

5.3.6.10. La Secretaria de las TIC debe considerar en su programa anual de mantenimiento preventivo de existir el presupuesto para este fin, la limpieza interior de los equipos de cómputo mínimo dos veces al año, lo cual debe realizarse únicamente por personal capacitado para tal fin.

5.3.6.11. Los usuarios deberán asegurarse de respaldar la información que consideren relevante cuando el equipo sea enviado a reparación y borrar aquella información sensible que se encuentre en el equipo, previendo así la pérdida involuntaria de información, derivada del proceso de reparación.

5.3.6.12. Los equipos de cómputo deben ser conectados a través de un regulador de voltaje o sistema de energía ininterrumpida (UPS) con regulador integrado y de corta picos, cuidando además, que las conexiones no puedan ser fácilmente desconectadas por desconocimiento, error o accidente, ya que esto puede provocar la pérdida de información valiosa al apagarse la computadora estando en funcionamiento.

5.3.6.13. La alimentación eléctrica de equipo de cómputo debe ser suministrada por líneas independientes (red regulada – tomas color naranja) a las de iluminación y resto del equipamiento y deben contar necesariamente con tierra física real.

5.3.6.14. El usuario que tenga bajo su resguardo algún equipo de cómputo, será responsable de su uso y custodia; en consecuencia, responderá por dicho bien de

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 15 de 19

acuerdo a la normatividad vigente en los casos de robo, extravío o pérdida del mismo.

5.3.6.15. El usuario deberá dar aviso inmediato a la Secretaria de las TIC y a Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional sobre la pérdida, robo o extravío del equipo de cómputo o accesorios bajo su resguardo.

5.3.6.16. El equipo de cómputo o cualquier recurso de tecnología de información que sufra algún daño por maltrato, descuido o negligencia por parte del usuario quien resguarda el equipo, se levantará un reporte de incumplimiento de políticas de seguridad.

6. RESPONSABILIDAD.

Líder de Programa y el líder de servicios Tecnológicos encargado de la Secretaria de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones, será el responsable de asegurar la capacitación del personal para el cumplimiento del plan de mantenimiento y realizar el seguimiento estratégico de la implementación del plan de mantenimientos.

Equipo de Servicios Tecnológicos:

Documentarse de los manuales establecidos y aprobados en MIPG publicados en la nube privada del Departamento, cuando haya lugar.

Implementar los mantenimientos preventivos y correctivos a los servicios tecnológicos de la Entidad de acuerdo con las fechas estipuladas.

Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos. Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.

Identificar las actividades de soporte que presta el personal de Servicios Tecnológicos de la secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Gobernación del Valle del Cauca, de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos.

Usuarios:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 16 de 19

Documentarse de los manuales establecidos y aprobados en MIPG publicados en la nube privada del Departamento, cuando haya lugar.

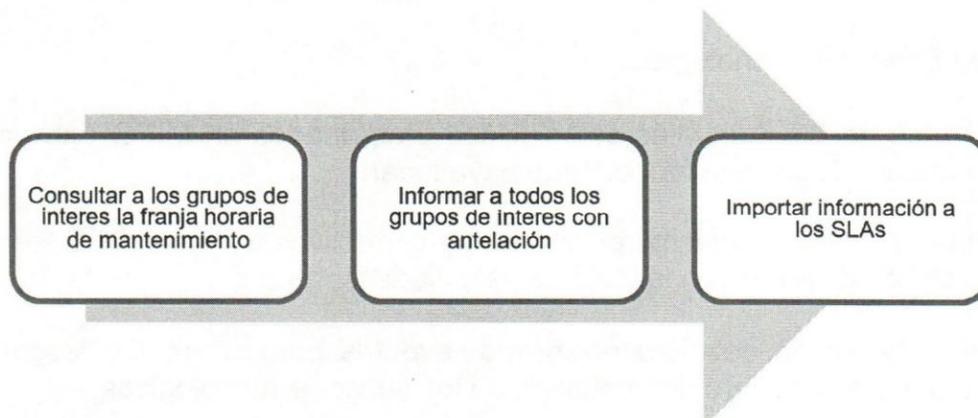
Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software).

Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por el área de Servicios Tecnológicos.

7. PLAN DE MANTENIMIENTOS

Para la realización del plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos de la Gobernación del Valle del Cauca, se tuvo en cuenta la guía de servicios tecnológicos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de MinTIC para los siguientes pasos:

Gráfica 1. Procesos de planeación de mantenimiento.



Fuente: MinTIC, Guía de servicios tecnológicos, G.ST.01

Los tipos de mantenimiento que se brinda desde el área de Servicios Tecnológicos de la Secretaría de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones son:

CORRECTIVO: Es aquel que se realiza de manera forzosa e imprevista, cuando ocurre

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 17 de 19

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 pérdidas económicas:

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 les da a los programas instalados (lógicos) software:

7.1. Cronograma de Mantenimientos

A continuación, se presenta el cronograma general de mantenimientos preventivos para los servicios tecnológicos de la Gobernación del Valle del Cauca en la vigencia 2019, de la misma manera se anexa el plan detallado de actividades de mantenimiento:

PLAN DE MANTENIMIENTOS	
ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Mantenimiento preventivo y correctivo, equipos de cómputo.	Semestre
Mantenimiento correctivo Datacenter, Servidores, Storage, Networking	Semestre
Mantenimiento preventivo/correctivo servidores virtuales DATACENTER	Trimestre
Mantenimiento preventivo/correctivo, servidores virtuales LEVEL3	Trimestre
Mantenimiento preventivo/correctivo Aire Acondicionado	Anual
Mantenimiento preventivo/correctivo UPS	Anual

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 18 de 19

Mantenimiento preventivo/correctivo	AMBIENTE	Anual
DATA CENTER		
Mantenimiento preventivo/correctivo	CABLEADO	Anual
ESTRUCTURADO		

Mantenimiento Preventivo Equipos de Computo

Actividades:

1. Verificar que el software este dentro del inventario, propiedad de la Gobernación del Valle del Cauca.
2. Revisar el estado actual del equipo de cómputo, y en caso de ser necesario gestionar la garantía con el proveedor correspondiente.
3. Iniciar el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos, impresoras y escáner
4. Revisar el estado actual del antivirus, comprobar si esta con la respectiva licencia y firmas actualizadas.
5. Desinstalar todo el software que no disponga de correspondiente licencia
6. Revisar demás equipos de cómputo, hardware y sus periféricos, y si hay que cambiar algo debe ser debidamente justificado, y reportado, para la sustitución o cambio de partes.
7. Se debe reportar los mantenimientos en el aplicativo Aranda la cual es la mesa de ayuda correspondiente, actualizar hoja de vida por parte del técnico, y dar el reporte al coordinador de Servicios Tecnológicos.

7.2. Seguimiento y Monitoreo:

El cronograma de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización del mismo, para no afectar las actividades diarias de los usuarios.

El técnico reportara al coordinador de Servicios Tecnológicos el respectivo informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar y el plan de acción correspondiente.

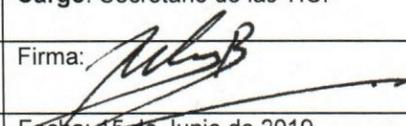
7.3. Riesgos:

Algunos de los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M11-P1-04
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación:
		Página: 19 de 19

mantenimientos son:

- Falta de herramientas como repuestos para cambio durante el mantenimiento.
- Disponibilidad de recursos humanos para la realización del mantenimiento.
- Incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad (Por ejemplo: fuerza mayor o caso fortuito).
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal y Oscar Molano Diaz Cargo: Agente de Cambio – Lider de programa Firma:  Fecha: 10 de Junio de 2019	Nombre: Frank Alexander Ramirez O. Cargo: Secretario de las TIC. Firma:  Fecha: 15 de Junio de 2019	Comité Fecha: