

**UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS
USPEC**

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS
2020**

OFICINA DE TECNOLOGÍA

Bogotá, Colombia

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC comprometida con el uso eficiente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, en cabeza de la Oficina de Tecnología ha estructurado un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo que incluye el hardware, software y demás servicios y equipos que se encuentran bajo su responsabilidad, con el fin de asegurar la disponibilidad de los servicios de TIC que se prestan en la Unidad.

2. OBJETIVO

Definir el programa de mantenimientos preventivos y correctivos de la Plataforma Tecnológica y demás servicios y equipos que se encuentran a cargo de la Oficina de Tecnología de la USPEC, con el fin de mitigar la ocurrencia de incidentes que puedan generar riesgos para la operación de la Entidad, asegurando así la prolongación de la vida útil de sus componentes, garantizando su disponibilidad.

3. ALCANCE

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan de mantenimiento preventivo a los recursos tecnológicos de la USPEC, este documento contempla la lista de los recursos sujetos de mantenimiento, la periodicidad y los responsables.

4. DEFINICIONES

- a. **ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** Acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente o usuario. Establece las características del servicio, los parámetros de disponibilidad y las sanciones que se materializarán en caso de incumplimientos.
- b. **MANTENIMIENTO CORRECTIVO.** Es aquel que se realiza a un equipo a causa de un fallo, y que impone la necesidad de repararlo para poder continuar haciendo uso de él. En este sentido, el mantenimiento correctivo implica que la reparación se lleve a cabo con rapidez, con el fin de evitar su indisponibilidad y daños que generen pérdidas económicas y de información.
- c. **MANTENIMIENTO PREVENTIVO.** Consiste en la revisión del hardware y software de un PC u ordenador y demás equipos que se encuentran inmersos en el funcionamiento de una Plataforma Tecnológica, permitiendo a los usuarios contar con herramientas fiables y de rendimiento óptimo, para el desarrollo de sus tareas diarias y toma de decisiones.

5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Plan de mantenimiento

Teniendo en cuenta que la realización de mantenimientos preventivos puede generar indisponibilidad de los servicios, estos se deben realizar teniendo en cuenta entre otros los siguientes aspectos:

- En lo posible se deben programar para ser realizadas en horarios de baja o ninguna actividad, con el fin de evitar intermitencia o indisponibilidad de los servicios prestados por la OTEC.
- De forma periódica, no menos de una vez al año, todos los equipos del centro de cómputo y periféricos, tanto de propiedad o en outsourcing, deben ser revisados por el personal técnico de la Oficina de Tecnología de la USPEC o de los contratistas respectivos.
- Para programar un mantenimiento preventivo, se deben realizar previamente las siguientes actividades:
 - ✓ Consultar a los grupos de interés la franja horaria de mantenimiento.
 - ✓ Informar a todos los grupos de interés con antelación.

6. ALCANCE DE LA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS

a) Infraestructura tecnológica de propiedad de la USPEC:

- Mantener actualizado el inventario de activos tecnológicos de la Unidad (hojas de vida), de tal forma que cada activo incluya como mínimo la siguiente información: Placa de inventario, Marca, Modelo, Referencia, número de serie, Fecha de instalación, Garantía, Tipo de Garantía, nombre y contactos del proveedor, datos del contrato de soporte (número, vigencia). En las observaciones se debe realizar una descripción detallada de las actividades realizadas en el mantenimiento preventivo y/o correctivo.
- Determinar si él o lo(s) equipo(s) que requiere(n) mantenimiento preventivo y/o correctivo cuenta(n) con un contrato vigente que cubra el servicio de garantía, soporte técnico o mantenimiento preventivo y/o correctivo; para el caso que tenga activo este servicio, se debe solicitar a la firma contratista la realización del servicio pertinente con el fin de que el activo quede operativo.
- Para él o lo(s) equipo(s) que no cuenten con contrato vigente que cubra el servicio de garantía, soporte técnico o mantenimiento preventivo y/o correctivo, se debe planear un contrato que contemple este tipo de servicios con el fin de mantenerlos en funcionamiento.
- Para el servicio de mantenimientos preventivos contemplado mediante un contrato, se debe elaborar un cronograma donde se especifique los equipos a los que se les va a realizar esta actividad; si durante la ejecución de este servicio el equipo requiere mantenimiento correctivo, se debe informar a la Oficina de Tecnología con el fin de determinar el paso a seguir para que el equipo quede funcionando en condiciones óptimas.
- Cuando se presente un evento que requiera mantenimiento correctivo contemplado mediante un contrato, se debe informar a la Oficina de Tecnología para evaluar el caso y determinar el paso a seguir con el fin de que el equipo quede operativo en el menor tiempo posible.

b) Infraestructura tecnológica que no es de propiedad de la USPEC y que apoyan la prestación de un servicio de TI contratada por la Unidad:

Todos los servicios tecnológicos que operen en la USPEC, que involucren el arrendamiento y/o outsourcing de equipos tecnológicos para su prestación, deben contar con un esquema de mantenimiento preventivo y correctivo. Este requerimiento debe quedar incluido en las obligaciones en el contrato.

7. PROTOCOLO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ACTIVOS TECNOLÓGICOS

1. Programación del mantenimiento preventivo.
2. Informar con anticipación mínima de una (1) semana a los usuarios que utilicen directa o indirectamente el servicio de TI cuyos activos tecnológicos serán objeto del mantenimiento.
3. Es responsabilidad de la Oficina de Tecnología la supervisión de las actividades de mantenimiento preventivo, con el fin de garantizar que éstas sean realizadas en los tiempos indicados en los ANS.
4. El mantenimiento preventivo implica la realización de las siguientes actividades:
 - Verificar los equipos para garantizar su estado de operación.
 - Limpieza de componentes internos y externos en caso que haya lugar.
 - Actualización de software, en caso de que se requiera o disponga de la última versión liberada por el fabricante (BIOS, Firmware).
 - Realizar pruebas de encendido y verificar el estado del mismo conjuntamente con el usuario encargado del equipo.
 - Generar la documentación necesaria y firmar conjuntamente con el proveedor del servicio, para generar el

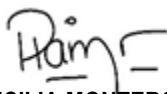
recibo a satisfacción.

5. Todas las actividades de mantenimiento preventivo deben ser registradas en la hoja de vida del equipo.

9. PLAN DE MANTENIMIENTO

A continuación, se presenta el plan general de mantenimientos preventivos para los recursos tecnológicos de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios USPEC en la vigencia 2020.

PLAN DE MANTENIMIENTOS			
ACTIVIDAD	TIPO DE MANTENIMIENTO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Mantenimiento Impresoras.	preventivo y/o correctivo	Mensual	Contratista del proveedor del servicio
Mantenimiento plataforma tecnológica	Hardware Plataforma HP preventivo y/o correctivo	Preventivo 1 anual. Correctivo cuando se requiera.	Oficina de Tecnología
	Software (VMware) Correctivo	Correctivo cuando se requiera.	Oficina de Tecnología
	Servidores Dell	Preventivo 1 anual Correctivo cuando se requiera.	Oficina de Tecnología
Equipos Activos (Red y comunicaciones)	preventivo y/o correctivo	Preventivo 1 anual. Correctivo cuando se requiera.	Contratista inmobiliaria (Anexo cronograma)
Mantenimiento UPS	preventivo y/o correctivo	Preventivo 2 anual. Correctivo cuando se requiera.	Contratista inmobiliaria (Anexo cronograma)
Mantenimiento aires acondicionados	preventivo y/o correctivo	Preventivo 2 anual. Correctivo cuando se requiera.	Contratista inmobiliaria (Anexo cronograma)
Mantenimiento sistema contra incendio	preventivo y/o correctivo	Preventivo 2 anual. Correctivo cuando se requiera.	Contratista inmobiliaria (Anexo cronograma)
Mantenimiento control de acceso - Biométrico	preventivo y/o correctivo	Preventivo 2 anual. Correctivo cuando se requiera.	Contratista inmobiliaria (Anexo cronograma)



PIEDAD CECILIA MONTERO VILLEGAS
Jefe Oficina Tecnología

Elaboró: Álvaro Camargo Barbosa – Analista OTEC
 Revisó: Camilo Alejandro Romero – Coordinador Grupo Comunicaciones OTEC
 Ricardo Díaz Rodríguez – Profesional OTEC
 Aprobó: Piedad Cecilia Montero Villegas, Jefe OTEC
 Ruta: [\\192.168.70.20\Alvaro](#) Camargo\Documents\USPEC2019\Procedimientos\PlanMantenimientoServiciosTI_V3.docx