

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – TICS 2023

CPL-PL-02, VERSIÓN 03

FECHA
Enero de 2023

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
OBJETIVO.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
ALCANCE	3
RESPONSABILIDADES.....	3
PLAN DE MANTENIMIENTO.....	4
MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	4
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	5
PLAN DE MANTENIMIENTO CRONOGRAMA	5
ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	6
SEGUIMIENTO Y EVALUACION	7
RIESGOS.....	7

OBJETIVO

Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que evite o mitigue las posibles fallas en los activos que conforman la infraestructura tecnológica con la que se ofrecen los servicios del catálogo, de tal manera que se garantice en porcentaje considerable la disponibilidad, continuidad e integridad de la información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las fechas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos.
- Designar las responsabilidades de cumplimiento y actividades de realización de soporte al personal competente.
- Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica, con lo cual se garantiza la continuidad en la prestación de los servicios de TI
- Establecer un protocolo para el desarrollo del cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica

ALCANCE

De acuerdo a las actividades a realizar dentro del Plan de Mantenimiento del Hospital Infantil Concejo de Medellín, el alcance de este documento corresponde:

- Definición del cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la entidad.
- Asignación de responsabilidades de cumplimiento al equipo de la Oficina de Tecnológicos de la Información y Comunicaciones del Hospital para que proporcionen el soporte técnico de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos garantizando la continuidad en los servicios soportados por el área.

RESPONSABILIDADES

- Mantener permanentemente los equipos e instalaciones en su mejor estado, para evitar tiempos de parada improductivos.
- prolongar la vida útil de los equipo y maquinaria el máximo tiempo, con funcionamiento eficiente.
- Efectuar las operaciones de emergencia, tan pronto y eficazmente como sea posible.

- Sugerir y proyectar mejoras en los equipos para disminuir las posibilidades de falla.
- Llevar a cabo las inspecciones con los suficientes intervalos de control, manteniendo los registros adecuados.
- Controlar el costo directo del mantenimiento, mediante el correcto y efectivo uso del tiempo, materiales, servicios y servicios humanos

PLAN DE MANTENIMIENTO

La Oficina de las Tecnologías de la información y Comunicaciones implementa un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo aplicable a los activos que soportan el Sistema de Gestión de Servicios y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Y se realizan los siguientes pasos:



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

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realiza con el fin de evitar posibles fallas en el hardware, software o incidentes de seguridad de la información, previa programación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Elementos de Tecnología en los puestos de trabajo: Este mantenimiento se realiza a los equipos (computadores e impresoras) que tienen a cargo los funcionarios para desempeñar sus funciones en las distintas dependencias. Teniendo en cuenta la programación previa se genera una petición en la mesa de servicio, la cual se asigna a un técnico, que hace parte del recurso humano asignado a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

En cuanto a los demás activos Servidores, Switches, Ups, para llevar a cabo este mantenimiento preventivo se firman contratos de soporte con proveedores que cuenten con las competencias necesarias.

En los casos en los que haya interrupciones del servicio causadas por labores de mantenimiento y actualización, se envían mensaje por correo institucional a los funcionarios de la entidad, informando el tiempo que el servicio no estará disponible.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Para la realización del mantenimiento correctivo se cuenta con la Mesa de Servicio por la cual los usuarios reportan sus incidencias o peticiones, conformada por un sistema de información. (Gestor de Incidencias) .

PLAN DE MANTENIMIENTO CRONOGRAMA

PLAN DE MANTENIMIENTO				
Elemento(s) de configuración	Tipo de mantenimiento	Periodicidad	Elaborado por	Responsable
UPS	Preventivo y pruebas	Semestral	Contrato de soporte	Líder de TI
	Correctivo	Cuando sea requerido		
ORACLE	Correctivo	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Líder de TI
SAFIX	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Líder de TI
	Correctivo			Líder de TI
Servicio de internet y LAN	Preventivo y pruebas	Mensual	Personal de TI	Personal de TI
	Correctivo	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Líder de TI
Planta telefónica	Preventivo y pruebas	Mensual	Personal de TI	Personal de TI
	Correctivo	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Líder de TI
Impresoras	Preventivo y pruebas	Semestral	Contrato de soporte	Líder de TI
	Correctivo	Cuando sea necesario		Líder de TI
Computadores	Preventivo y pruebas	Semestral	Personal de TI	Personal de TI
	Correctivo	Cuando sea necesario	Personal de TI	Personal de TI
Servidores	Preventivo y pruebas	Semestral	Personal de TI	Personal de TI
	Correctivo	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Líder de TI
Switches	Preventivo y pruebas	Semestral	Personal de TI	Personal de TI
	Correctivo	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Líder de TI

ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Servicio de internet y LAN

- Verificar ancho de banda
- Verificar el uso del canal de internet
- Monitorizar las conexiones locales

Planta telefónica

- Verificar la conectividad de la línea principal y de Backus
- Verificar el estado de la planta

Computadores

- Realizar dos mantenimientos preventivos al año
- Monitorizar la seguridad en la consola del antivirus y firewall
- Monitorizar el estado de la memoria
- Monitorizar el estado del disco duro (Uso) y estado
- Monitorizar el estado del procesador
- Monitorizar le estado de las tarjetas de red
- Monitorizar las políticas de seguridad
 - Navegación
 - Uso de medios extraíbles
 - Políticas de ejecución
- Limpieza de navegación
- Correr el antivirus
- Validar las actualizaciones requeridas

Servidores

- Realizar dos mantenimientos preventivos al año
- Monitorizar el estado de la memoria
- Monitorizar el estado del disco duro (Uso) y estado
- Monitorizar el estado del procesador
- Monitorizar le estado de las tarjetas de red
- Monitorizar las Fuentes de poder
- Monitorizar la temperatura del DataCenter

Switches

- Realizar dos mantenimientos preventivos al año
- Monitorizar le estado de los puertos
- Monitorizar las Fuentes de poder
- Monitorizar la temperatura del DataCenter

SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El plan de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo, y se acordará con el usuario la realización de este, para no afectar las actividades diarias de los usuarios. El técnico encargado reportará al líder de TICS, el respectivo informe correspondiente al mantenimiento y pruebas de funcionamiento, para después realizar acciones que permitan mejorar el plan de acción correspondiente. Los controles a la ejecución de las actividades definidas se harán juntamente con el Líder de TICS y los respectivos contratistas.

RIESGOS

Algunos de los riesgos que se pueden presentar a la hora de ejecutar el Plan de Mantenimiento 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 Al hospital
- Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios