



La educación
es de todos

Mineducación

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



*PLAN DE MANTENIMIENTO DE
SERVICIOS TECNOLÓGICOS
MODELO INTEGRADO DE
PLANEACIÓN Y GESTIÓN –
INSOR 2020*

Contenido

Introducción	2
Objetivo	3
Alcance	3
Contexto estratégico	3
Fuente: Guía G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos/ Imagen 10. Proceso de planeación de mantenimiento.....	4
Definiciones.....	5
Desarrollo del plan de mantenimiento.....	6

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS - MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – INSOR

Introducción

El Instituto Nacional Para Sordos – INSOR, presenta a los grupos de interés, y a la ciudadanía el Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos para la vigencia 2020. Incluye los servicios tecnológicos con los que actualmente cuenta el Instituto para soportar sus sistemas misionales, administrativos y de gestión, y como estos servicios tecnológicos se encuentran respaldados por soporte técnico y actividades de mantenimiento asociadas.

Dado que gran parte de los servicios tecnológicos se encuentran en el marco de contratos celebrados con diferentes proveedores se relacionan las vigencias de dichos contratos como soporte de las actividades de mantenimiento.

Objetivo

Detallar los servicios tecnológicos que soportan los servicios misionales, administrativos y de gestión de la Entidad y definir los mantenimientos y/o soporte técnico con el que deben contar los mismos para la correcta disponibilidad de los servicios.

Alcance

- Contribuir al oportuno y eficaz manejo de información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones ofrecidas por el proceso de Gestión TI.
- Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el proceso de Gestión TI. A través de los seguimientos planteados en el plan para cada servicio tecnológico descrito.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios tecnológicos soportado con el mantenimiento preventivo o renovación del soporte respectivo, ofrecidos por el proceso de Gestión TI.
- Contar con las herramientas para el seguimiento de las actividades de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.
- Planificar las tareas programadas que afectan la disponibilidad del servicio para minimizar el impacto.

Contexto estratégico

El presente plan está alineado y contribuye al logro de la misión, visión y demás elementos del direccionamiento estratégico del Instituto Nacional Para Sordos – INSOR.

Articulación con el contexto estratégico	
Objetivo estratégico PETI al que aporta:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del INSOR basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad • Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo del INSOR para su aprovechamiento
Gestión y Desempeño Institucional - MIPG	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad Digital • Política de Servicio al ciudadano • Gestión del conocimiento y la innovación

De acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura TI de Colombia el lineamiento aplicable en el ámbito de soporte a los servicios tecnológicos del dominio de Servicios Tecnológicos, para el Plan es:

¹Plan de mantenimiento LI.ST.10:

"...La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución.

Código: LI.ST.10

Ámbito: Soporte de los Servicios Tecnológicos

Dominio: Servicios Tecnológicos

Lineamiento: *La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe implementar un plan de mantenimiento preventivo sobre toda la infraestructura y los Servicios Tecnológicos..."*

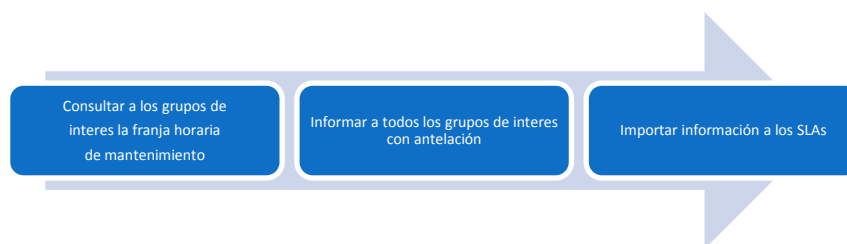
Según la guía técnica G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, para elaborar el Plan de Mantenimiento se debe tener en cuenta que:

²1.7. Planes de mantenimiento, LI.ST.09

Entregable: Elaboración plan de mantenimiento

Las interrupciones del servicio pueden ser causadas además por labores de mantenimiento y actualización. Estas interrupciones programadas afectan la disponibilidad del servicio y por lo tanto deben ser planificadas para minimizar el impacto. Se deben aprovechar franjas horarias de inactividad para realizar las tareas que implican la degradación o interrupción del servicio.

Para ejecutar un mantenimiento es necesario realizar las siguientes actividades:



Fuente: Guía G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos/
Proceso de planeación de mantenimiento.

Imagen 10.

¹ <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-8842.html>

² https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9277_recurso_pdf.pdf

Definiciones

Durante la ejecución de la metodología, fue importante utilizar diferentes conceptos; a continuación, se comparte dichas definiciones, utilizada por el proceso de Gestión de TI:

Agente: Aplicación instalada para proceder con proceso de virtualización.

Backup: Copia de seguridad, copia de respaldo en tecnologías, es copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

Catálogo de servicios tecnológicos: Es un inventario detallado y documentado de los servicios tecnológicos que provee TI a la institución.

Contraseña: Código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.

Data Center: "Centro de Datos". Esta definición engloba las dependencias y los sistemas asociados gracias a los cuales: Los datos son almacenados, tratados y distribuidos al personal o procesos autorizados para consultarlos y/o modificarlos.

Dominio:(Dominio de Internet) es un nombre de un servidor de Internet que facilita recordar de forma más sencilla la dirección IP de un servidor de Internet. Los dominios fueron creados para evitar recordar las direcciones numéricas de las páginas y servidores web.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Internet: Es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado TCP/IP.

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 los servicios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

Mitigación: Conjunto de medidas que se pueden tomar para contrarrestar o minimizar los impactos negativos.

Nombre de usuario: (login) Cadena de caracteres que se utiliza para identificar a un usuario en la entrada a un sistema.

Nube: Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

Parametrizar: Es el proceso de organización y estandarización de la información que se ingresa en un sistema.

Red Local: Es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

S.I.: Sistema de Información - Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Seguridad Informática: Es una disciplina que se encarga de proteger la integridad y la privacidad de la información almacenada en un sistema.

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.

Servicio: es el medio por el cual se entrega valor a los clientes (dueño de proceso de negocio) para facilitar los resultados del negocio, que se quiere obtener, esto sin que los clientes asuman un riesgo y costo en sus centros de costo.

Servidor: Es un ordenador o máquina informática que está al "servicio" de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que les suministran a estos, todo tipo de información.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Tecnología de Información y Comunicaciones – TIC: Es el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.

TI y C: Tecnología, Innovación y Ciencia.

Desarrollo del plan de mantenimiento

Las actividades a ejecutar para el desarrollo, ejecución y cumplimiento del plan se describen en el archivo anexo al presente documento.

Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas