

# Plan Mantenimiento de Servicios Tecnológicos 2023

**Dirección de Tecnología**

**Fecha de elaboración: 12 diciembre 2022**

**Versión 1**



## Tabla de Contenido

<b>1. Introducción</b> .....	2
<b>2. Descripción</b> .....	3
<b>3. Objetivo Estratégico</b> .....	3
<b>4. Objetivo General</b> .....	3
<b>4.1 Objetivos Específicos</b> .....	3
<b>5. Alcance</b> .....	4
<b>6. Soporte de los Servicios Tecnológicos</b> .....	4
<b>6.1. Acuerdos de Nivel de Servicios</b> .....	4
<b>6.2. LI.ST.08. Mesa de servicio</b> .....	17
<b>6.3. LI.ST.09. Planes de mantenimiento, LI.ST.10</b> .....	20
<b>6.3.1. Roles</b> .....	21
<b>6.4. Mantenimiento de Sistemas de Información</b> .....	21
<b>6.4.1. Soporte de los Sistemas de Información</b> .....	22
<b>7. Justificación</b> .....	25
<b>8. Cronograma de actividades para el mantenimiento de la Infraestructura tecnológica</b> .....	25
<b>8.1. Agendamiento:</b> .....	25
<b>9. Actividades:</b> .....	25
<b>9.1.1. Check list de Mantenimiento equipos de escritorio, computadores y teléfonos</b> 20	25
<b>9.1.2. Check list: Mantenimiento Centro de cableado</b> .....	26
<b>9.1.3. Check list: Mantenimiento UPS</b> .....	27
<b>9.1.4. Check list: Mantenimiento Aire Acondicionado</b> .....	28
<b>9.1.5. Check list: Mantenimiento Televisores y Videoproyectores:</b> .....	28
<b>10. Hitos plan de mantenimiento Infraestructura Tecnológica</b> .....	29
<b>11. Seguimiento y evaluación del mantenimiento de infraestructura tecnológica</b> .....	29
<b>12. Anexos</b> .....	30

## 1. Introducción

Por medio del presente documento se expone el plan de mantenimiento preventivo para los servicios tecnológicos de la entidad, acorde con las recomendaciones contempladas en el PETIC - Planes estratégicos de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

Los servicios tecnológicos son aquellos que permiten garantizar la disponibilidad y operación tecnológica en la entidad. Desde la dirección de TI se debe proveer un servicio permanente que beneficie a todos los usuarios internos, así como a los actores externos que tienen interacción con ICETEX.

La gestión de los siguientes elementos garantiza la prestación de los servicios tecnológicos:

- Suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información.
- Alta disponibilidad para una operación continua.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Seguridad

La estrategia de servicios tecnológicos de ICETEX contempla el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Arquitectura de infraestructura tecnológica
- Procesos de gestión: capacidad, puesta en producción y operación
- Servicios de conectividad
- Servicios de administración y operación
- Soporte técnico y mesa de ayuda



- Seguimiento e interventorías

El mantenimiento preventivo realizado de forma regular es de gran importancia ya que prolonga la vida útil de los equipos hasta en un 50% y mejora la productividad hasta en un 25%, reduciendo los costos de posibles reparaciones por fallas.

## 2. Descripción

<b>Nombre del Plan de Acción</b>	Plan de Mantenimiento Preventivo de la infraestructura tecnológica.
<b>Nombre y código rubro presupuestal</b>	MANTENIMIENTO DE VÍAS, ESTRUCTURAS Y RED IG311002004005004 MANTENIMIENTO EQUIPO COMUNICACIÓN IG311002004005005 MANTENIMIENTO SOFTWARE Y SUMINISTRO DE I IG311002004005003
<b>Presupuesto asignado (\$)</b>	
<b>Área responsable</b>	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
<b>Política MIPG y otros</b>	3. Planeación Institucional
<b>Proceso</b>	Gestión de Servicios Tecnológicos
<b>Fecha inicio del proyecto</b>	16/01/2023
<b>Fecha fin del proyecto</b>	30/11/2023

## 3. Objetivo Estratégico

Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas

## 4. Objetivo General

Presentar el plan que se ejecutará para realizar el mantenimiento preventivo a los servicios tecnológicos de la entidad en el transcurso del año 2023.

### 4.1 Objetivos Específicos

- Mantener actualizados los contratos inhouse y con terceros quienes proveen el servicio y mantenimiento de las aplicaciones de software.
- Asegurar el mantenimiento de los Sistemas de Información de la entidad.

- Optimizar las condiciones operativas de durabilidad y fiabilidad de los equipos de la planta computacional de la Entidad.
- Asegurar la actualización de los aplicativos de inventario y seguridad en los equipos de la entidad.
- Realizar limpieza física y lógica de los equipos de cómputo, aires acondicionados, UPS, televisores y proyectores que pertenecen a la entidad a nivel nacional
- Optimizar las condiciones operativas de durabilidad y fiabilidad de los equipos de la planta computacional de la Entidad.
- Actualizar el inventario de los equipos de Icetex en la herramienta de activos y configuración de la entidad y la respectiva creación de las hojas de vida.
- Mantener actualizados los contratos inhouse y con terceros quienes proveen el servicio y mantenimiento de las aplicaciones de software.

## 5. Alcance

Este plan permite realizar la gestión eficiente de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en ICETEX.

El dominio de Servicios Tecnológicos se incorpora en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (AE) para la Gestión de TI, con el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura Empresarial de ICETEX suministrando lineamientos, estándares, guías y mejores prácticas, que faciliten el análisis y diseño de la Arquitectura Empresarial, la optimización de los recursos de hardware y software requeridos para tal fin.

Lo anterior teniendo en cuenta los requisitos no funcionales que pueden afectar el correcto funcionamiento de un servicio o sistema, como son la concurrencia y la seguridad.

Este plan se basa en los procesos de soporte y mantenimiento de la entidad.

## 6. Soporte de los Servicios Tecnológicos

### 6.1. Acuerdos de Nivel de Servicios

Los acuerdos de nivel de servicio se encuentran parametrizados para cada servicio con base en el impacto de cara al negocio en la herramienta de gestión de servicios de TI.

A continuación, se listan los servicios de TI y los tiempos de atención, todos los detalles relacionados a los ANS se pueden consultar en la herramienta de gestión de servicios TI.

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	SLA Incidentes		SLA Requerimientos	
			Atención	Solución	Atención	Solución
Unidades Compartidas (FileServer)	Información corporativa estructurada y compartida a un grupo de usuarios de Icetex	Media	Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas



SLA Incidentes    SLA Requerimientos

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
Directorio Activo	Servicio donde se gestionan los recursos de una red de ordenadores. Implica usuarios y servicios dentro del mismo controlador de dominios, impresoras, permisos, servidores, entre otros.	Critico	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
Internet/(Redes)	Internet: Servicio que provee conectividad hacia la red global de datos, permitiendo así conexión a páginas web de acuerdo al perfil asociado a cada cargo. Este servicio respalda otros servicios que necesariamente necesitan de internet: Correo electrónico, app core de negocio, app bancarias y páginas web.  Red: Servicio de conectividad que permite el tráfico de datos y acceso entre los diferentes sucursales de Icetex Colombia, al igual con los datacenter que prestan servicios a la operación (Zona Franca, Balsos Medellín Centro Alterno, Aguas y sedes a nivel nacional).	Critico	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
Administración de Equipos de Cómputo	Hace referencia a la gestión y administración de los equipos de cómputo (Desktop y Laptop) ubicados en las diferentes sedes del Icetex a nivel nacional	Media	Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 18 Horas	Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

SLA Incidentes    SLA Requerimientos

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
Impresión	Proveer el servicio de impresión a la organización con controles, monitoreos y reportes adecuados.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Soporte en sedes de Bogotá Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 6 Horas Bajo: 8 Horas  Soporte en sedes a nivel nacional Crítico: 4 Horas Alto: 7 Horas Medio: 10 Horas Bajo: 24 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Soporte en sedes de Bogotá Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 6 Horas Bajo: 8 Horas  Soporte en sedes a nivel nacional Crítico: 4 Horas Alto: 7 Horas Medio: 10 Horas Bajo: 24 Horas
Correo Electrónico	Servicios de mensajería que permite a los usuarios enviar y recibir correos electrónicos internos y externos.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas



	<b>SLA Incidentes</b>	<b>SLA Requerimientos</b>
--	-----------------------	---------------------------

<b>Escritorios Virtuales (WVD)</b>	Servicios asociados a las diferentes eventualidades de acceso al computador virtual asignado desde la nube, funcionalidad, adiciones y acciones asociadas.	medio	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
<b>Bases de Datos</b>	Servicios que contienen un conjunto de datos organizados en un mismo contexto para su uso y vinculación. Las bases de datos que soportan las aplicaciones o servicios de la organización, están en un motor Oracle.	Crítico	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
<b>Antivirus</b>	Servicio de seguridad de HW y SW que contempla, antivirus, antimalware, bloqueo de puertos USB y unidades de CD- DVD. Aplicación de políticas de seguridad.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
<b>VPN</b>	Servicio de acceso remoto que permite realizar conexiones seguras a la red mediante internet.	Baja	Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

	<b>SLA Incidentes</b>	<b>SLA Requerimientos</b>
--	-----------------------	---------------------------

<b>Telefonía</b>	Servicio que permite la entrada y salida de llamadas telefónicas a la compañía.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
<b>Administración Servidores</b>	Administración integral de los servidores que soportan otros servicios core de negocio. (Bases de datos, servidores de aplicación, servidores de archivos, controladores de dominio, servidor de correo, servidores de impresión, entre otros).	Crítico	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
<b>Microsoft Office</b>	Contempla la suite de Microsoft Office 365, acces, excel, skype empresarial, power point, project, sharepoint, visio y word), Vector (Macro)	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas Planeado : 30 días

		SLA Incidentes		SLA Requerimientos		
Páginas Web Icetex	Principales canales informativos y de interacción para los usuarios internos y externos. Está compuesto por el portal.icetex.gov.co que solo tiene el gestor de contenidos y www.icetex.gov.co., colombiacientifica.gov.co, comunidad.icetex.gov.co, formularios.icetex.gov.co, cuentasabandonadas.icetex.gov.co , que tiene el portal antiguo y todas las aplicaciones core del negocio.	Crítico	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas Planeado : 30 días
Certificados Digitales	Es el medio que permite garantizar técnica y legalmente la identidad de una persona en Internet, en este caso que el sitio es de propiedad del icetex. Consta de una pareja de claves criptográficas, una pública y una privada, creadas con un algoritmo matemático, de forma que aquello que se cifra con una de las claves sólo se puede descifrar con su clave pareja.	Baja	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas Planeado : 30 días
Deceval	Sistema que permite generar los pagarés para la generación de los créditos de los estudiantes del icetex.	Baja	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas Planeado : 30 días

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
-------------	--------------------------	---------	----------	----------	----------	----------



		SLA Incidentes		SLA Requerimientos		
Colombia Científica	Es un programa del Gobierno Nacional que busca mejorar la calidad de las Instituciones de Educación Superior, en las dimensiones de investigación, docencia e internacionalización, así como, apoyar a la consolidación de un sistema de investigación e innovación de excelencia científica articulada con el sector productivo, para contribuir a mejorar la competitividad, productividad y desarrollo social del país.	Baja	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas Planeado : 30 días
Comunidad	El objetivo es fidelizar los usuarios del ICETEX, por medio de una plataforma desarrollada para que los usuarios beneficiarios y exbeneficiarios del ICETEX, accedan a múltiples beneficios, convenios, Convocatorias, becas. Entro los convenios, y Alianzas hay promociones, descuentos y eventos que son del interés de los beneficiarios	Baja	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas Planeado : 30 días
CRM Cosmos	Aplicación que permite concentrarse en clientes potenciales (personas naturales y jurídicas), para la administración de contactos, servicios corporativos y oportunidades para canalización ventas, seguimiento a la adjudicación de créditos, revisión de estado de procesos jurídicos por demandas o tutelas a través de informes.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

		SLA Incidentes		SLA Requerimientos		
App Mesa de Servicios	Aplicación de mesa de servicios de TI para la gestión de las solicitudes (catálogo de servicios, requerimientos e incidentes) registradas por los usuarios.	Media	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
Kactus - Ofelia	Sistema de información para administración estratégica del área de talento humano de Icetex. Allí se contemplan procesos de nómina, seguridad social, selección y reclutamiento, bienestar del personal, administración de hojas de vida, capacitación y evaluaciones de desempeño.	Media	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
Apoteosys	Herramienta financiera o ERP que permite la optimización de la operación e integración de la información a través de los módulos del sistema financiero y el sistema administrativo.	Crítico	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

	<b>SLA Incidentes</b>	<b>SLA Requerimientos</b>
--	-----------------------	---------------------------

<b>C&amp;CTEX</b>	Sistema Core de Negocio, donde se almacena toda la información referente a beneficiarios de créditos educativos, proveedores e instituciones de educación superior y permite el control y manejo del plan de pagos del beneficiario, movimientos bancarios, información básica del beneficiario, codeudores, estados de cuenta, cartera, desembolsos, facturación, convocatorias de acceso a un crédito, fondos educativos, constituyentes de fondos, reportes, y reliquidación de créditos.	Critico	Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Alto: 8 Horas Medio: 24 Horas Bajo: 7 días
<b>Sevinpro</b>	Sistema financiero que permite administrar, gestionar y valorizar el inventario de todos los títulos valores del instituto. De la misma manera controla las diferentes transacciones que se realizan con los títulos valores. Tiene integración a través de una interfaz con el sistema contable del instituto Apoteosys.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min	Crítico: 2 horas Alto: 4 horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min	Crítico: 4 horas Alto: 8 horas

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
<b>Métricas</b>	Sistema que permite gestionar, evaluar y operar el riesgo financiero que pueden tener los títulos valores del instituto.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min	Crítico: 2 horas Alto: 4 horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min	Crítico: 4 horas Alto: 8 horas



SLA Incidentes    SLA Requerimientos

<b>IG Formato</b>	Reporteador y administrador de conexiones a orígenes que no corresponden a bases de datos (Excel, Access, Archivos planos y formatos superintendencia y superfinanciera). Permite realizar cargue y descargue de datos desde sevinpro y métrica. De la misma manera permite realizar consultas directas al motor de bases de datos de sevinpro y métrica.	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min	Crítico: 2 horas Alto: 4 horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min	Crítico: 4 horas Alto: 8 horas
<b>Bizagi</b>	Sistema de información que permite crear, administrar, llevar registro, generar comités, y calificar los aspirantes (colombianos y extranjeros) para las convocatorias de las becas nacionales y del exterior.	Crítico	Crítico: 20 min Alto: 20 min	Crítico: 2 horas Alto: 4 horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min	Crítico: 4 horas Alto: 8 horas
<b>Doc Manager - Inprocess</b>	Revisar si es un servicio que le corresponda a la dirección de TI soportar.	Baja	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
<b>Desembolsos</b>	Sistema que permite realizar y gestionar los giros aprobados a los estudiantes que inician y continúan su estudio de educación superior.	Crítico	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
-------------	--------------------------	---------	----------	----------	----------	----------

		SLA Incidentes		SLA Requerimientos	
Acuerdos .Net	Sistema que permite realizar y gestionar los acuerdos de pago de los beneficiarios de créditos educativos que se encuentran en más de 90 días de mora.	Critico	Alto: 20 min Medio: 30 min	Alto: 4 horas Medio: 8 horas	Alto: 30 min Medio: 60 min Alto: 8 horas Medio: 24 horas
Cuentas abandonadas	Sistema donde se administran los recursos que ingresan o se devuelven de las cuentas abandonadas de ahorro o corriente por clientes que pertenecen a otras entidades bancarias y que se transfieren al icetex. Después de 3 años pasa a ser administrada por el icetex.	Media	Crítico: 20 min Alto: 20 min	Crítico: 2 horas Alto: 4 horas	Crítico: 20 min Alto: 20 min Crítico: 4 horas Alto: 8 horas
Cobol	Sistema donde se administran para consulta los saldos históricos de las solicitudes de crédito tradicional hasta el año 2009 y de fondos hasta el año 2013.	Bajo	Medio: 30 min Bajo: 30 min	Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Medio: 60 min Bajo: 60 min Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
Core	Es una solución de software que integra las operaciones de crédito, cartera y cobranzas de tal forma que le permite al icetex desarrollar de manera eficiente las actividades de su objeto social.	Alto	Crítico: 5 min Alto: 30 min Medio: 30 min	Crítico: 30 minutos Alto: 2 Horas Medio: 8 Horas	Crítico: 60 min Alto: 60 min Medio: 60 min Crítico: 36 Horas Alto: 36 Horas Medio: 36 Horas
Vigia	Software que administra los reportes de riesgos para su seguimiento y atención	Bajo	Crítico: 5 min Alto: 30 min Medio: 30 min	Crítico: 30 minutos Alto: 2 Horas Medio: 8 Horas	Crítico: 60 min Alto: 60 min Medio: 60 min Crítico: 36 Horas Alto: 36 Horas Medio: 36 Horas

	SLA Incidentes	SLA Requerimientos
--	----------------	--------------------

<b>Tutelas</b>	Servicio de apoyo en la entrega de información a las áreas misionales de icetex.	Crítico	NA	NA	Crítico: 30 min	Crítico: 4 Horas
----------------	----------------------------------------------------------------------------------	---------	----	----	-----------------	------------------

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	Atención	Solución	Atención	Solución
<b>Digiturno</b>	Sistema que permite generar turnos a los visitantes de las sedes de atención al usuario de Icetex.	Media	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
<b>Seguridad Informática</b>	Garantiza la disponibilidad de los dispositivos de seguridad de la entidad para mitigar y evitar ataques que pongan en riesgo la operación del instituto	Alta	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 60 min Bajo: 60 min	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
<b>Mercurio</b>	Herramienta de Gestión Documental que permite a la entidad tener almacenamiento digital, control, seguimiento y trazabilidad de los documentos que se tramitan en el Icetex	Bajo	Medio: 30 min Bajo: 30 min	Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Medio: 60 min Bajo: 60 min	Medio: 12 Horas Bajo: 24 Horas
<b>SNIBCE (Estufuturo)</b>	Aplicación web que permite la recopilación y publicación de ofertas de becas públicas y privadas	Medio	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 60 min Alto: 60 min Medio: 60 min Bajo: 120 mins	Crítico: 36 Horas Alto: 36 Horas Medio: 36 Horas Bajo: 40 horas



	SLA Incidentes	SLA Requerimientos
--	----------------	--------------------

<b>Daruma</b>	Sistema de Auditorias DARUMA. Permite la administración y gestión por parte de la Oficina de Control Interno de las auditorias y planes de auditorias del ICETEX.	Medio	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 60 min Alto: 60 min Medio: 60 min Bajo: 120 mins	Crítico: 36 Horas Alto: 36 Horas Medio: 36 Horas Bajo: 40 horas
<b>Conciliación de fondos</b>	Reportes en excel que se dejan en una carpeta compartida del filserver	Medio	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas	Crítico: 60 min Alto: 60 min Medio: 60 min	Crítico: 36 Horas Alto: 36 Horas Medio: 36 Horas

**6.2. LI.ST.08. Mesa de servicio**

Servicio TI	Descripción del Servicio	Impacto	SLA Incidentes		SLA Requerimientos	
			Atención	Solución	Atención	Solución
			Bajo: 30 min	Bajo: 12 Horas	Bajo: 120 mins	Bajo: 40 horas
Password Manager Pro	Sistema de almacenamiento de contraseñas administradoras de las plataformas de la entidad	Bajo	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 60 min Alto: 60 min Medio: 60 min Bajo: 120 mins	Crítico: 36 Horas Alto: 36 Horas Medio: 36 Horas Bajo: 40 horas
PlanView	Herramienta encargada de la administración de proyectos en donde están involucrados Gerentes y líderes de proyectos.	Medio	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 60 min Alto: 60 min Medio: 60 min Bajo: 120 mins	Crítico: 36 Horas Alto: 36 Horas Medio: 36 Horas Bajo: 40 horas
Conciliaciones IES	Se requiere lograr una ventaja competitiva del negocio a través de la Implementación de mejoras en los procesos misionales, por medio de una herramienta capaz de visualizar, gestionar y operar todas las actividades dentro del proceso de conciliaciones IES.	Bajo	Crítico: 20 min Alto: 20 min Medio: 30 min Bajo: 30 min	Crítico: 2 Horas Alto: 4 Horas Medio: 8 Horas Bajo: 12 Horas	Crítico: 30 min Alto: 30 min Medio: 30 min Bajo: 30 mins	Crítico: 4 Horas Alto: 8 Horas Medio: 12 Horas Bajo: 24 horas

La gestión de la mesa de servicios tiene asociados los siguientes procedimientos los cuales garantizan la ejecución bajo las buenas prácticas de ITIL V.3 relacionados en el sistema de gestión de calidad:

- Procedimiento de gestión de catálogo de servicios
- Procedimiento de incidentes
- Procedimiento de Peticiones de servicio
- Procedimiento de activos y configuración
- Procedimiento de Gestión de Conocimiento

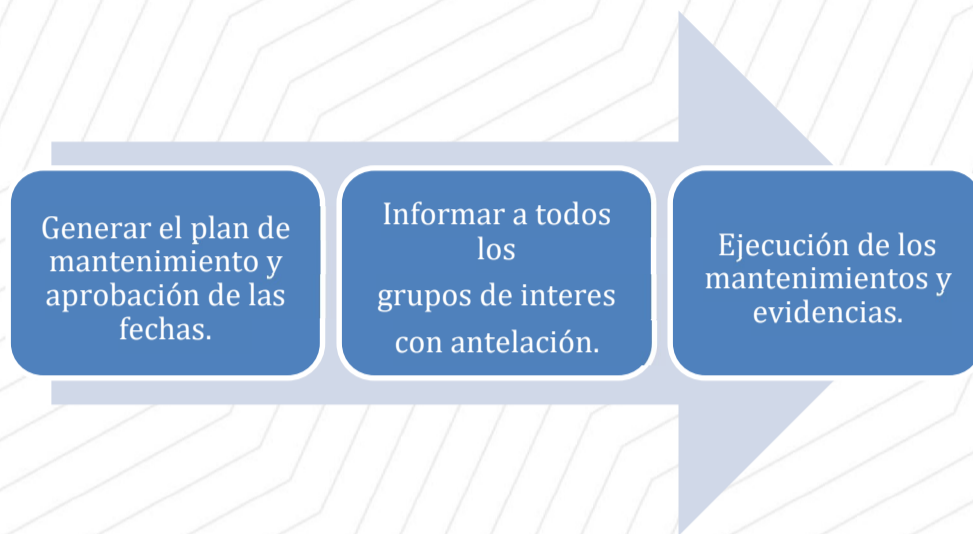




**6.3. LI.ST.09. Planes de mantenimiento, LI.ST.10**

Las interrupciones del servicio pueden ser causadas además por labores de mantenimiento y/o 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:



	Equipos a Intervenir	
		Computadores
	Portátiles	228
	Teléfonos	321
	UPS	33
	Centros de cableado	37
	Aires Acondicionados	2
	Televisores	14
	Video proyectores	3
Mantenimiento preventivo a equipos de Icetex a nivel nacional		
Sedes Icetex: 33		

Tabla 1 Equipos de Mantenimiento

A continuación, se relacionan las sedes en donde se realizarán los mantenimientos preventivos:

1. Apartado	13. Chaparral	24. Popayán
2. Arauca	14. Cúcuta	25. Quibdó
3. Armenia	15. Ibagué	26. Riohacha
4. Barrancabermeja	16. Leticia	27. San Andrés
5. Barranquilla	17. Manizales	28. Santa Marta
6. Bogotá - Aguas	18. Medellín	29. Sincelejo
7. Bogotá - Chapinero	19. Mocoa	30. Tunja
8. Bogotá - Ed Angel	20. Montería	31. Valledupar
9. Bucaramanga	21. Neiva	32. Villavicencio
10. Buenaventura	22. Pasto	33. Yopal
11. Cali	23. Pereira	
12. Cartagena		

Tabla 2 Sedes ICETEX

### 6.3.1. Roles

A continuación, se listan los roles que intervienen en los mantenimientos de Infraestructura tecnológica.

Coordinación Infraestructura	Supervisor
Coordinación Mesa de Servicio	Seguimiento Mantenimiento
Líder Operación Mesa de Servicio	Coordinar Mantenimiento
Técnicos Mantenimiento	Ejecutar Mantenimiento
Analista de Calidad	Aseguramiento de Calidad de los entregables

Tabla 3 Roles Mantenimiento de Infraestructura

## 6.4. Mantenimiento de Sistemas de Información

Se describen los diferentes tipos de mantenimientos de software que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de mantenimiento.

Actividad	Grado de madurez	Descripción
Mantenimientos correctivos	Optimizado	Se realizar de manera permanente y permiten la identificación de las causas de los defectos del software.
Mantenimientos Adaptativos	Implementado	Se realizan sin embargo se identifica que es necesario fortalecer la documentación y la implementación de un plan de rollback en caso de que la actualización impacte negativamente el comportamiento del sistema.
Mantenimientos evolutivos	Informal	Se realizan a solicitud de las áreas, no se cuenta con un plan de evolutivos por Sistemas de Información.

Tabla 4 Matriz de Mantenimientos de SI

Los mantenimientos sobre los Sistemas de Información están sujetos a los requerimientos de cada aplicación y los cuales se validan con los terceros responsables de su ejecución cuando se genera un requerimiento por parte de los responsables funcionales. Cada vez que se requiere realizar un cambio, actualización o mantenimiento en algún Sistema de Información se debe ejecutar el procedimiento A7-1-12 Control de cambios y despliegue.

### 6.4.1. Soporte de los Sistemas de Información

En esta sección describe los diferentes tipos de soporte de aplicaciones que se realizan en la Entidad, así mismo, esta gestión inicia mediante una solicitud en la herramienta de gestión de servicios TI.

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Implementado	La mesa de servicio realiza el escalamiento directo a los especialistas de soporte a aplicaciones para su respectiva gestión.
Soporte de aplicaciones nivel 2	Implementado	Los especialistas de soporte a aplicaciones reciben las solicitudes y gestionan lo correspondiente hasta llevarlo a la solución mediante la herramienta de gestión de Servicios de TI.
Soporte de aplicaciones nivel 3	Implementado	En este nivel se escalan las solicitudes a los proveedores de servicio de TI.

Tabla 5 Matriz de Soportes de SI



A continuación, se relacionan las aplicaciones agrupadas conforme a su clasificación conforme apoyan la ejecución de los procesos de **Negocio** o de los procesos **Corporativos**, de igual forma aquellas que apoyan la **Infraestructura** tecnológica de la entidad o el **Desarrollo** de aplicaciones:

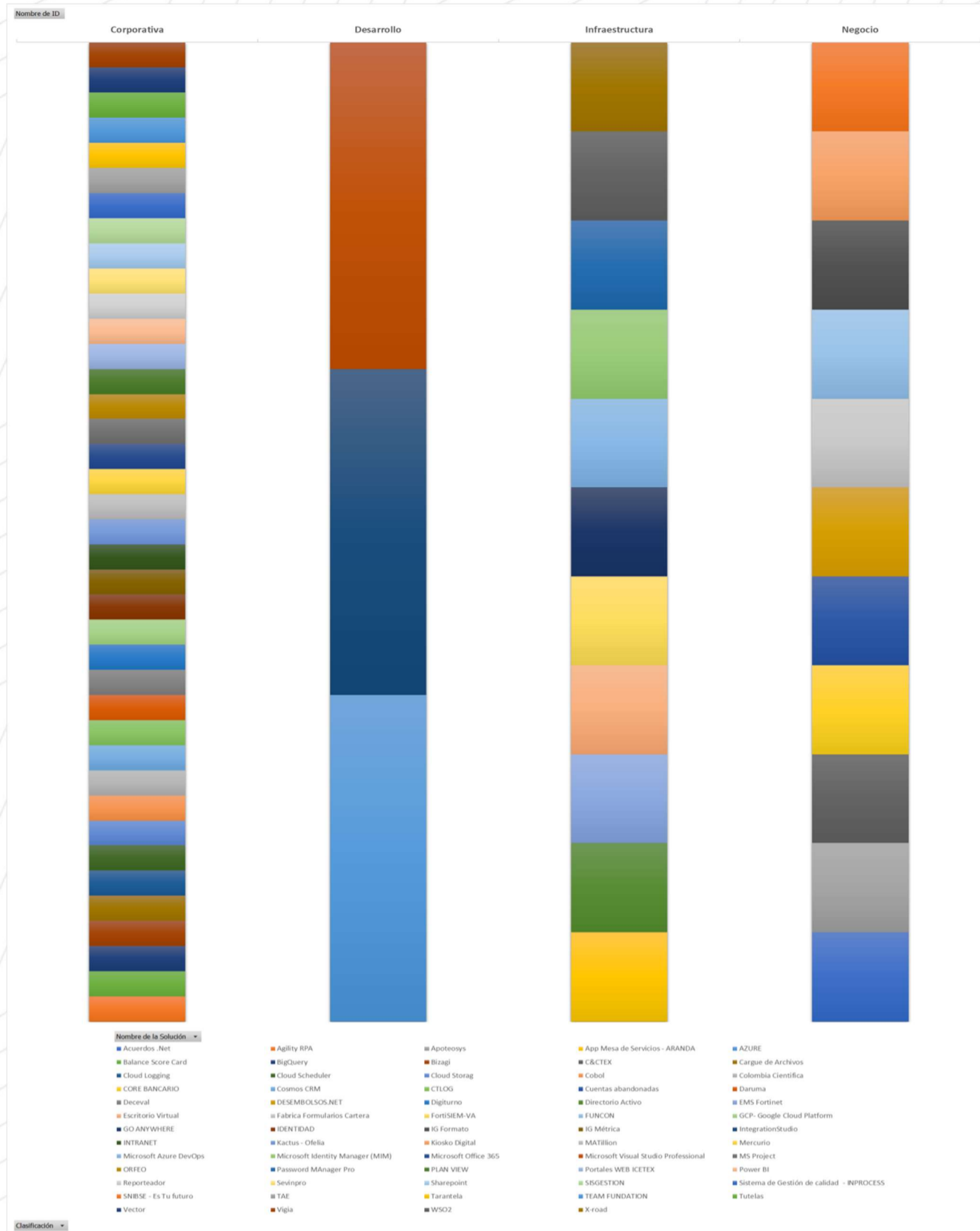


Tabla 6 Catalogo de SI

## 7. Justificación

El mantenimiento preventivo realizado de forma regular es de gran importancia ya que prolonga la vida útil de los equipos hasta en un 50% y mejora la productividad hasta en un 25%, reduciendo los costos de posibles reparaciones por fallas.

Con el mantenimiento preventivo los equipos trabajaran al máximo en sus capacidades, con el software actualizado se disminuye el riesgo de ataques informáticos y permite a su vez realizar actualizaciones de inventario e identificar posibles fallas presentes en los equipos.

## 8. Cronograma de actividades para el mantenimiento de la Infraestructura tecnológica

ACTIVIDAD	FECHA
Mantenimiento Trimestre 1	Enero 2023 – Mayo 2023
Mantenimiento Trimestre 2	Julio 2023 – Noviembre 2023

<https://icetex.sharepoint.com/sites/MesadeServicio/Mantenimiento Preventivo 2023>

### 8.1. Agendamiento:

La Mesa de Servicio notificará a los usuarios la fecha en la cual se realizarán los mantenimientos preventivos, indicando el tiempo requerido para el mismo, de antemano.

## 9. Actividades:

### 9.1.1. Check list de Mantenimiento equipos de escritorio, computadores y teléfonos

ACTIVIDAD	PASOS A REALIZAR
Inicial	Presentación del técnico al usuario
	Inspeccionar buen funcionamiento del equipo con el usuario
	Desconexión de cables del equipo



Mantenimiento	Traslado CPU – Teclado para realizar soplado
	Realizar limpieza interna con brocha o bayetilla
	Realizar limpieza externa al equipo con liquido limpiador
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PASOS A REALIZAR</b>
	Desconexión del teléfono
	Realizar limpieza del teléfono con liquido limpiador
	Detección y erradicación de virus, malware, intrusión, mediante el uso del Antivirus que posee el ICETEX
	Estandarización del nombre del equipo de acuerdo con la nomenclatura definida por el ICETEX.
Conexión	Tomar voltajes de las tomas de corriente
	Realizar nuevamente conexiones del equipo y teléfono
	Verificar funcionamiento del equipo y teléfono
Verificación	Revisar la nomenclatura del nombre del equipo estándar
	Ingresar al equipo validar instalación y última versión del antivirus, agente de Aranda, OCS INVENTORY e Actualizaciones de Windows. (actualizar versiones).
	Diligenciar el acta con los datos del equipo y teléfono
Entrega Usuario	Realizar pruebas de funcionamiento con el usuario (Ingreso correo, aplicativos, impresión). Firma acta física o digital
Entrega a Soporte	Entrega del acta física y digital del acta al área de soporte
	Archivo de Excel detallando la hoja de vida del elemento que fue objeto del mantenimiento preventivo.

Tabla 7 Check list de Mantenimiento equipos de escritorio

### 9.1.2. Check list: Mantenimiento Centro de cableado

Elementos para intervenir: Switch, pach cord, patch panel, organizadores

ACTIVIDAD	PASOS A REALIZAR
Inicial	Verificación del estado, condiciones actuales
	Validación del plano inicial del rack

Mantenimiento	Marcación guía inicial de ubicación patch cord
	Marquillado uno a uno de patch cord
	Conexión y desconexión – Limpieza de cables del rack
	Organización de cables
Verificación	Pruebas de funcionamiento
Entrega a Soporte	Firma del acta y entrega del acta física y digital del acta al área de soporte

Tabla 8.8.2.2. Check list: Mantenimiento Centro de cableado

### 9.1.3. Check list: Mantenimiento UPS

ACTIVIDAD	PASOS A REALIZAR
Inicial	Verificación del estado, condiciones de operación y pruebas al UPS
	Revisión funcional de medidores y/o paneles indicadores.
	Revisión de baterías en descarga individual
	Revisión de status de todos los circuitos de alarma
	Inspección visual de todos los sub-ensambles internos y componentes principales
	Revisión de todas las conexiones mecánicas en busca de desajustes y decoloraciones por el calor y lubricación de ventiladores
Mantenimiento	Limpieza de cubiertas exteriores y soplado de componentes internos del UPS
Verificación	Verificación de ventiladores
	Revisión de la descarga / transferencia de las baterías y ejecución de prueba de descarga de baterías durante un período de corta duración
	Pruebas de funcionamiento en los diferentes modos de operación.
	Medición de voltaje, frecuencia y corriente en el UPS, sin carga y con carga.
	Revisión de alimentación al UPS y tablero de carga
Entrega a Soporte	Firma del acta y entrega del acta física y digital del acta al área de soporte

Levantamiento de información de los equipos conectados a las UPS
------------------------------------------------------------------

Tabla 9 Check list: Mantenimiento UPS

#### 9.1.4. Check list: Mantenimiento Aire Acondicionado

ACTIVIDAD	PASOS A REALIZAR
Inicial	Verificación del estado, condiciones de operación y pruebas al aire acondicionado
	Revisión funcional de medidores y/o paneles indicadores.
	Revisión de unidad condensadora
	Revisión de unidad manejadora
	Revisión de accesorios (válvulas)
Mantenimiento	Limpieza de cubiertas exteriores y soplado de componentes internos
ACTIVIDAD	PASOS A REALIZAR
Verificación	Pruebas de funcionamiento en los diferentes modos de operación.
	Medición de voltaje, frecuencia y corriente
Entrega a Soporte	Firma del acta y entrega del acta física y digital del acta al área de soporte

Tabla 10 Check list: Mantenimiento Aire Acondicionado

#### 9.1.5. Check list: Mantenimiento Televisores y Videoproyectores:

ACTIVIDAD	PASOS A REALIZAR
Inicial	Verificación del estado, condiciones de operación y pruebas
Mantenimiento	Limpieza de cubiertas exteriores y soplado de ranuras (aplica para televisores)
Verificación	Pruebas de funcionamiento en los diferentes modos de operación.
	Medición de voltaje, frecuencia y corriente
Entrega a Soporte	Firma del acta y entrega del acta física y digital del acta al área de soporte

Tabla 11 Check list: Mantenimiento Televisores y Videoproyectores



### 10. Hitos plan de mantenimiento Infraestructura Tecnológica

Nº	Hito o producto esperado	Fecha Entrega
1	Informe mantenimiento preventivo	30/11/2022
2	Inventario equipos de cómputo, UPS, Centros de cableado, tv y proyectores	30/11/2022

### 11. Seguimiento y evaluación del mantenimiento de infraestructura tecnológica.

Diario	Al finalizar cada jornada se recibirá las actas físicas y digitales de los mantenimientos que se realizaron.
	Se revisarán las novedades presentadas con los equipos o usuarios.
	Ingresar en el cronograma el avance del día.
Semanal	Realizar seguimiento al cronograma para tomar las acciones correctivas y cumplir los tiempos acordados.

Con el fin de garantizar un seguimiento a las actividades de mantenimiento de infraestructura TI, se establece el indicador de cumplimiento a través de los ANS contractuales para su ejecución.

ANS	DESCRIPCIÓN	META	PERIODO	MEDICIÓN
Mantenimiento Preventivo	Mantenimientos preventivos realizados a los equipos siguiendo cronograma acordado con El ICETEX	100%	Semestral	Por # de mantenimiento programado.

Tabla 12 Indicador de Mantenimiento

## 12. Anexos

Entregables Adicionales y Calidad de la Información:

- a) **Archivo de Cargue CMDB** : Archivo de Excel detallando la hoja de vida del elemento que fue objeto del mantenimiento preventivo.
- b) **Estructura del repositorio de entregables**: Debe ser organizada con la ciudad sede – piso como se muestra a continuación:




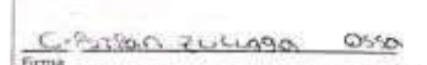

Documentos > Mantenimiento Preventivo 2020 > Equipos de Computo > Actas Firmadas > Bogota\_Aguas > PISO 1 (18)

- c) **Acta de entrega**: La información debe ser entregada escaneada y legible, y debe ser nombrada con el número de placa del equipo y el nombre del usuario así:



 58778 Alex Martinez.pdf

Acta Ejemplo de Mantenimiento Preventivo Equipo de Computo



		Mantenimiento Preventivo Equipos Computo Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Tecnológicos en el Exterior - ICETEX			
<b>FICHA TECNICA MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>					
DATOS USUARIO					
CUIDAD	Barranquilla	FUNCIONARIO	ALEX RODRIGUEZ	CECULA	1081913033
SEDE	Barranquilla	AREA	Servicio al Cliente	TECNICO	Carolina Zuliana
PISO	2				
FECHA	03-05-2022				
DATOS EQUIPO					
TIPO ELEMENTO	CPU	NOMBRE PC	N/A	USUARIO RED	Daniel Alvaro Contreras Lopez
MARCA	HQ	DISCO DURO	Seagate ST3 300	MEMORIA RAM	4 GB
MODELO	HP Compaq 8300	PROCESADOR	Intel Core i5-3470		
SERIAL	77112620CC1				
PLACA	59338				
DATOS PERIFERICOS					
MARCA	MODELO	SERIAL	PLACA		
MONITOR HQ	19" LV1911	60m330d01	N/A		
TECLADO HQ	KB-0516	13A1D4D0V8742K	N/A		
MOUSE HQ	3000-01	N/A	N/A		
TELEFONO C/VO	MODELO C/VO 8800-380				
EXT.	MAC	032A8262731124	45662		
DTRO. N/A	N/A	N/A	N/A		
DTRO. N/A	N/A	N/A	N/A		
TOMA CORRIENTE			OBSERVACIONES		
Mediciones	Toma Regular	Toma Normal			
Voltaje entre Fase y Tierra	N/A	N/A			
Voltaje entre Neutro y Tierra	N/A	N/A			
Voltaje entre Fase y Tierra	N/A	N/A			
Quien Entrega Equipo  Firma: Carolina Zuliana Nombre: Carolina Zuliana CC: 109173529			Quien Recibe Equipo  Firma: Alex Rodriguez Nombre: Alex Rodriguez CC: 1094015033		
Sr(a) usuario(a) por favor califique el Servicio: Excelente <input checked="" type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/>					
NOTA IMPORTANTE PARA EL USUARIO RESPONSABLE DEL EQUIPO, Sr(a) usuario(a): Su firma confirma que el equipo relacionado en este documento se lo prestó el servicio de mantenimiento preventivo y que lo recibe en condiciones de limpieza y funcionamiento.					



	Mantenimiento Preventivo Equipos Computo (Instituto Colombiano de Calidad Educativa y Estudios Técnicos al Exterior — ICETEX)	
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

**FICHA TÉCNICA MANTENIMIENTO CHECK LIST**

Al momento de realizar el mantenimiento por favor diligenciar el checklist indicando la ejecución de cada uno de los puntos. Si se presenta alguna novedad indicarla en el espacio de Observaciones.

- Verificar funcionamiento inicial del equipo
- Realizar limpieza interna soplado componentes
- Realizar limpieza externa equipo y periféricos
- Toma Voltaje de toma regulada (Naranja) y toma normal (Blanca)
- Realizar limpieza del teléfono
- Realizar conexión del equipo (somas naranjas) y teléfono en el puesto de trabajo
- Realizar pruebas de funcionamiento equipo y teléfono
  
- Revisar nombre del equipo (Debe seguir nomenclatura icetex)  
Ciudad + Área + Tipo + Consecutivo. Ej: "BOGOTRCS02"
- Revisar instalación de antivirus FortiClient y ejecutar análisis
- Ejecutar Windows Update
- Ejecutar instalación Agente Aranda
- Ejecutar programa CCleaner
  
- Realizar pruebas de funcionalidad equipo, con el usuario
- Colocar sticker de mantenimiento en el equipo
- Diligenciar ficha técnica y firma del usuario

Observaciones:  
La CPU se encontraba un poco sucia ventiladores pegados se  
limpiaron ventiladores se aplicó pasta térmica al procesador  
ya que no tenía pasta la CPU

Cristian Eduardo Escobar  
 Nombre Técnico Ejecuto Mantenimiento

Todas las casillas se deben diligenciar, en los puestos de trabajo donde no hay teléfono se debe indicar no aplica y dejar en blanco la casilla del check de la ficha técnica (revés de la hoja), se debe indicar en observaciones fallas encontradas en el equipo de cómputo o si se presenta rayones o similares de consideración.

Validar actualización del antivirus Versión: 6.4.8

Verificación de aplicativo OCS Inventory, o instalar si no aparece realizar instalación según manual.

OT&S		FORMATO MANTENIMIENTO INFORME TÉCNICO UPS				ICETEX	
Nombre: ICETEX Sede: N Dirección: Bogotá Municipio: Bogotá Fecha: 23/4/22							
Modelo: 950-6833-96		Capacidad: 30kVA		Marca:		Tipo de mantenimiento:	
Voltaje por fase: 120/120/120		Voltaje L-LT: 0.5		Voltaje por fase: 0.9/0.9/0.9		Voltaje L-LT: 0.3	
Corriente por fase: 0.3		Corriente L-LT: 0.1		Corriente por fase: 0.3		Corriente L-LT: 0.1	
Estado del equipo:		Observaciones:		Verificar el estado de los cables de conexión al UPS.		Verificar el estado de los cables de conexión al UPS.	
Observaciones:		Verificar el estado de los cables de conexión al UPS.		Verificar el estado de los cables de conexión al UPS.		Verificar el estado de los cables de conexión al UPS.	
Hora de inicio: 10:50 AM		Hora de fin: 12:15 AM		Ubicación:		Observaciones:	
Firmado por:		Firmado por:		Firmado por:		Firmado por:	

**Acta Mantenimiento Preventivo UPS**

Se deben diligenciar todos los espacios, se debe registrar la fecha de la actividad, debe firmar quien realiza la actividad y quien recibe por parte de la mesa de servicios, en sedes nacionales debe firmar quien esté en sede, se debe incluir los elementos conectados a la UPS.

**Acta Mantenimiento Centro de Cableado**



FORMATO DE MANTENIMIENTO ICETEX					
CUENTE:	Comunare		DEPARTAMENTO:	Cundinamarca	
OFICINA:	Aguas Piso 4		CADDA:	Bogota	
DIRECCIÓN:					
TÉCNICO:	BARRERA HAYES				
ESTADO DE LA RED ENCONTRADO:					
ELEMENTOS DE LA RED					
ELEMENTO	CANTIDAD	ESTADO	CATEGORIA	MARCA	MODELO
Patch Panel	1	Mal	S-C	M-T	16 Puertos
Patch Panel	5	Regular	C-A	SIEMENS	24 Puertos
Switch	3	Buena	48 P	CISSCO	
Switch	1	Buena	24 P	HP	
Concentrador	3	Buena	24 Puertos	DESON	
Concentrador Fiberoptica	1	Buena		COMENSA	
PDU	2	Buena	Balido	TYU	
ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL MANTENIMIENTO					
ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN		
1. Verificación inicial de puntos de red visual y manual.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2. Verificación de puntos de red con probador de cable UTP.	<input checked="" type="checkbox"/>				
3. Verificación de voltajes de alimentación de equipos de red.					
4. Limpieza de gabinete y/o rack existente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. Peinado de cable UTP en gabinete o rack.	<input checked="" type="checkbox"/>				
6. Peinado de cable en gabinetes de trabajo.					
7. Marcación de cables en gabinete y/o rack.					
8. Marcación de herraje en gabinete y/o rack.					
9. Marcación de switch existentes.					
10. Marcación de tomas de red en puestos de trabajo.					
11. Levantamiento de diagrama y mapas de conexiones físicas y eléctricas.	<input checked="" type="checkbox"/>				
12. Registro fotográfico.					
CORRECCIONES A REALIZAR (Por favor nombre los puntos que requieren mantenimiento correctivo):					
ITEM	UBICACION	ELEMENTO	ESTADO	OBSERVACIÓN	
1.	Switch y Patch Panel	Patch Cord	Daño		
2.	PP 02	Patch Panel	Daño		
3.	Rack	Rack	Instalado	Inestable	
4.	Centro de cableado	Terminales	Falta		
5.	PP 2 - PP 0 - PP 3	Rack	Daño		
Si tiene más observaciones, por favor diligencie en tabla adjunta.					
FIRMA DEL TÉCNICO			FIRMA DE QUIÉN RECIBE Y/O APRUEBA:		

Se deben diligenciar todos los campos, Se debe incluir la fecha de la actividad y el nombre claro de quien realiza el mantenimiento y quien recibe por parte de la mesa de servicio, para sedes nacional debe firmar quien esté en sede.

**d). Informe final:** Documento final contemplado para cada agrupación de elementos que contendrá:

- Alcance
- Sedes contempladas para mantenimiento preventivo
- Actividades Realizadas (incluir fotos del antes y después)
- Equipos Intervenido
- Sedes Mantenimiento
- Mapas de red (aplica para el informe de centros de cableado)

- Recomendaciones