	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página 1 de 10	

# PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS



VIGENCIA  
2024


	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página <b>2</b> de <b>10</b>	

Tabla de contenido

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. MARCO ESTRATÉGICO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>4. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES</b> .....	<b>5</b>
<b>5. USUARIOS</b> .....	<b>5</b>
<b>6. PLAN DE MANTENIMIENTO</b> .....	<b>6</b>
<b>6.1 GENERALIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>6.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>6.4 PLAN DE MANTENIMIENTO – CRONOGRAMA</b> .....	<b>6</b>
<b>7. GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	<b>8</b>
<b>8. HISTORIAL DE CAMBIOS</b> .....	<b>10</b>

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página <b>3</b> de <b>10</b>	

## INTRODUCCIÓN

Bomberos de Bucaramanga, comprometido con los servicios tecnológicos que es uno de los dominios del marco de referencia de la arquitectura TI ya que su esencia se encarga de definir estándares y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica que soporta todos los sistemas y los servicios de información, así como los servicios requeridos para su operación.

Con este Plan de mantenimientos preventivos y correctivos Bomberos de Bucaramanga busca cumplir con los requerimientos, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de Tecnologías de la información, con el fin de contrarrestar daño o deterioro en los equipos mitigando la ocurrencia de eventos o incidentes que puedan generar riesgos para la operación de la entidad.

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página 4 de 10	

## 1. MARCO ESTRATÉGICO

Para la construcción del Plan de servicios tecnológicos de Bomberos de Bucaramanga, se tuvo en cuenta como insumo principal el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación – PETI, el cual identifica todos los servicios, procesos de TI, contribuyendo a identificar los factores internos y externos que se deben tener en cuenta desde los servicios de Tecnologías de la información y así prestar un correcto soporte que asegure la continuidad del servicio de la entidad.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo sobre los servicios, equipos tecnológicos de Bomberos de Bucaramanga, con el fin de prevenir, corregir fallas o daños, para garantizar la vida útil y continuidad del servicio.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para la oficina TIC de Bomberos de Bucaramanga sus objetivos específicos son los relacionados a continuación:

- Revisar y determinar la fecha con los responsables de las áreas para la realización de los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de Bomberos de Bucaramanga.
- Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para lograr la prolongación de la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica de la estación central y sus estaciones, el cual permite garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de TI.
- Realizar un cronograma de mantenimientos preventivos a los equipos que componen la infraestructura tecnológica de las dependencias y oficinas de Bomberos de Bucaramanga.

## 3. ALCANCE

El presente documento se elabora con la intención de definir las actividades a realizar dentro del Plan de mantenimientos preventivos y correctivos de BOMBEROS DE BUCARAMANGA, el cual corresponde a:

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página <b>5</b> de <b>10</b>	

- A. Definir el cronograma de mantenimiento preventivo para los servicios, equipos tecnológicos de la entidad.
- B. El personal de apoyo a la gestión del área de TI se encargará de proporcionar el soporte técnico, mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos (hardware y software), igualmente contactará a contratistas, proveedores para realización de mantenimiento preventivos y/o correctivos de los cuales son administrados por terceros.

#### 4. ACTIVIDADES DE LOS RESPONSABLES

Para su cumplimiento se determina los siguientes requisitos:

- ✓ Verificar que el sistema operativo de los equipos se encuentre actualizados.
- ✓ Mantener los equipos tecnológicos en óptimas condiciones, libres de polvo, alimentos, para así evitar retrasos en la prestación del servicio.
- ✓ Efectuar los mantenimientos a la menor brevedad posible para darle continuidad a las operaciones de cada área.
- ✓ Sugerir y proyectar mejoras en la repotenciación de los equipos para disminuir las posibilidades de falla.
- ✓ Iniciar en el tiempo estipulado el proceso de limpieza de cada uno de los equipos informáticos, e indicar al personal que haya ganado el proceso de mantenimiento de impresoras, escáner, Video Beam, etc. para su debida ejecución.
- ✓ Revisar el estado del antivirus, comprobar en cada equipo si cuenta con la respectiva licencia y se encuentra actualizado.
- ✓ Atender las solicitudes de ocurrencia de eventos para soporte, con el fin de mitigar riesgos.
- ✓ Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.

#### 5. USUARIOS

- ✓ Cada usuario es responsable del buen uso y manejo que se les dé a los servicios tecnológicos.
- ✓ Cada usuario se encargará de mantener las contraseñas de acceso y privilegios otorgados por TI

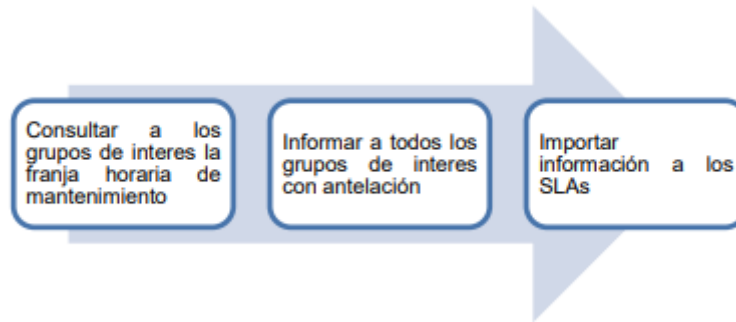
	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página <b>6</b> de <b>10</b>	

- ✓ Mantener el usuario bloqueado con la tecla Windows + L si se retira del puesto de trabajo para evitar fuga de la información.

## 6. PLAN DE MANTENIMIENTO

### 6.1 GENERALIDADES

Para la realización del Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos de Bomberos de Bucaramanga se tuvo en cuenta los pasos que implementa la Guía del dominio de servicios tecnológicos del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones donde relacionan los siguientes pasos:



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

Los tipos de mantenimiento que se deben realizar desde las Tecnologías de la información son:

### 6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es un servicio destinado a la preservación de equipos de cómputo, impresoras, escáner, video Beam, servidores, ups, o instalaciones mediante la realización de una limpieza general para su correcto funcionamiento y así evitar fallos, para el caso de los computadores, el mantenimiento se puede dividir en dos, parte de hardware(física) y su parte software (lógica).

### 6.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es el servicio de mantenimiento que se realiza eventualmente a un equipo de cómputo, cuando ocurre un fallo, y tiene como objetivo reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él. En conclusión, el mantenimiento correctivo implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor celeridad posible para evitar daños materiales y humanos, así como pérdidas económicas.

### 6.4 PLAN DE MANTENIMIENTO – CRONOGRAMA

A continuación, se relaciona la propuesta de actividades y la periodicidad de ejecución

<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
	Versión: 2.0	
	TRD	200-32.10
	Página 7 de 10	

de los mantenimientos preventivos previa concertación con el responsable de cada área para no afectar las actividades diarias de los usuarios.

<b>PLAN DE MANTENIMIENTO</b>				
<b>Elemento(s) de configuración</b>	<b>Tipo de mantenimiento</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Responsable</b>
Planta Eléctrica	Preventivo	Anual	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo	Cuando sea requerido		
UPS	Preventivo	Anual	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo	Cuando sea requerido		
Aire acondicionado	Preventivo y pruebas	Semestral	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Almacén General
	Correctivo	Cuando sea requerido		
Sistema SIF	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo			
Servicio de internet para la sede principal y estaciones	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Operador de servicios de telecomunicaciones	Operador de servicios de telecomunicaciones
	Correctivo			
Planta telefónica estación central y diferentes estaciones	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Operador de servicios de telecomunicaciones	Operador de servicios de telecomunicaciones
	Correctivo			
Centro de datos (rack comunicaciones)	Preventivo	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo			
Sistema copias de seguridad	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo			
Fibra Óptica	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Operador de servicios de telecomunicaciones	Operador de servicios de telecomunicaciones
	Correctivo			
Control de acceso	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo			

<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
	Versión: 2.0	
	TRD	200-32.10
	Página 8 de 10	

Impresoras, escáner, video Beam	Preventivo y pruebas	Semestral	Técnico contratista	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo	Cuando sea necesario		
Equipos de cómputo escritorio y portátiles	Preventivo y pruebas	Anual	Contratista de apoyo a la gestión Telemática	Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo	Cuando sea necesario		
Servidores	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario	Contratista de apoyo a la gestión Telemática	Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo			
Switches	Preventivo y pruebas	Cuando sea necesario		Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo			
Switch Nuevos	Correctivo	Por garantía	Proveedor	Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
Cámaras de video vigilancia	Preventivo	Anual	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática
	Correctivo	Cuando sea necesario	Contrato de soporte	Contrato por proceso - Dirección Activa y contratista de apoyo a la gestión Telemática

## 7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**DATA CENTER:** Es un “centro de procesamiento de datos” es una instalación, o inmueble de gran tamaño que se utiliza para alojar numerosos equipos electrónicos como servidores, UPS, switch, equipos de seguridad perimetral y otros recursos necesarios que se utilizan para mantener una red o un sistema de computadoras.

**MANTENIMIENTO:** Es un proceso que sirve para asegurar que un activo (equipo) continúe con su normal funcionamiento, evitando su deterioro, se divide en:

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Es un servicio destinado a la preservación de equipos de cómputo, impresoras, escáner, video Beam, servidores, ups, o instalaciones mediante la realización de una limpieza general para su correcto funcionamiento y así evitar fallos, para el caso de los computadores, el mantenimiento se puede dividir en dos, parte de hardware (física) y su parte software (lógica).

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página <b>9</b> de <b>10</b>	

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es el servicio de mantenimiento que se realiza eventualmente a un equipo de cómputo, cuando ocurre un fallo, y tiene como objetivo reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él. En conclusión, el mantenimiento correctivo implica que la reparación se lleve a cabo con la mayor

celeridad posible para evitar daños materiales y humanos, así como pérdidas económicas.

**SERVICIO DE TI:** Conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un usuario de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Y debe cumplir con un conjunto de acuerdos de servicio ANS.

**SERVICIO INSTITUCIONAL:** Es un servicio ofrecido a los diferentes usuarios de los sistemas de información, equipos de la entidad en cumplimiento de su misión y objetivos institucionales.

**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 entidad. Para este tipo de servicios los acuerdos de nivel de servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como la disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

**UPS:** También llamado sistema de alimentación ininterrumpida (SAI), este dispositivo permite tener flujo de energía eléctrica mediante baterías por un tiempo limitado en los Pcs conectados a él, cuando el suministro de energía falla.

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	Código: PL-GT-SGC-200-006	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.10
		Página <b>10</b> de <b>10</b>	

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Creación del documento	2022/01/25
1.0	Actualización del Plan de Mantenimiento de servicios Tecnológicos	Enero de 2023
2.0	Actualización del Plan de Mantenimiento deservicios Tecnológicos	Enero de 2024