

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Responsable:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño
 Secretaría Distrital de Planeación
 Actualización presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de
 Gestión y Desempeño de la SDP realizada el 22 de enero de 2025

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo General.....	5
2. Objetivos Específicos.....	5
3. Alcance.....	5
4. Elementos que hacen parte de la infraestructura	6
5. Plan de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica de la SDP.....	7
5.1 Mantenimiento Preventivo	7
5.1.1 Especificaciones Generales del Mantenimiento Preventivo	7
5.2 Mantenimiento Correctivo.....	16
5.3 Generación y Actualización del Plan de Mantenimiento	16
5.4 Protocolo de Actualización del Plan.....	17
5.5 Protocolo de Actualización de la Información Registrada en la Herramienta para el Control y Mantenimiento de la Infraestructura de TI	21
5.6 Protocolo de Comunicaciones	23
5.6.1 Objetivo	23
5.6.2 Tipos de comunicaciones.....	24
5.6.3. Canales de Comunicación	24
6. Terminología.....	24

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de las cantidades de elementos incluidos con corte a 31/12/2024..... 6

Tabla 2. Especificaciones Generales del Mantenimiento Preventivo 7

Tabla 3. Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la SDP 18

Tabla 4. Protocolo de Actualización de la información - Descripción del cambio 22

Tabla 5. Protocolo de Actualización de la información - Descripción del estado 23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Actividades para el Desarrollo del Plan de Mantenimiento 16

Figura 2. Generación y Actualización del Plan de Mantenimiento 17

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Planeación tiene como principal objetivo orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas y la planeación territorial, económica, social y ambiental del Distrito Capital, conjuntamente con los demás sectores. Así mismo, en el marco de la Política de Gobierno Digital, tiene como propósito mejorar el funcionamiento de la entidad y su relación con otras entidades públicas a través del uso de las TIC y el fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información, para lograr procesos internos seguros y eficientes que permitan entregar servicios con valor público a la ciudadanía.

Con el fin de minimizar la posibilidad de interrupción en los servicios prestados por la entidad debido a errores, fallas o daños en la infraestructura tecnológica, la entidad a través de la Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, dando cumplimiento al lineamiento Planes de Mantenimiento - MGGTI.LI.ST.09, establecido en Modelo de Gestión y Gobierno de TI – MGGTI del Habilitador de Arquitectura de la Política de Gobierno Digital, en el que se establece que “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”.

Con la planificación de las labores de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura de la SDP, se busca en primer lugar, mitigar la ocurrencia de eventos e incidentes que puedan generar riesgos para la operación de la Entidad; en segundo lugar, minimizar el impacto y reducir el tiempo de respuesta para la recuperación de la operación ante la degradación o interrupción de un servicio.

Para el caso del mantenimiento preventivo en el presente documento se realizó en detalle el registro de los elementos que pueden ser afectados, las franjas horarias para la atención, la descripción de la afectación del servicio, el tiempo máximo autorizado de indisponibilidad, la periodicidad mínima y las recomendaciones para cada caso.

Las actividades de mantenimiento correctivo se realizan a través de la mesa de ayuda y son gestionadas por los profesionales de la Dirección de TIC.

Adicionalmente y teniendo en cuenta la importancia que tiene la prestación de los servicios tecnológicos de manera continua, se define en el documento el protocolo de comunicaciones utilizado para informar a las partes interesadas la indisponibilidad establecida en el plan.

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

1. Objetivo General

Contar con un plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica que incluya equipos de cómputo, periféricos, soluciones de seguridad informática y de red de datos de la Entidad, que contemple una metodología de realización de los mantenimientos preventivos y correctivos, seguimiento y registro de cada uno de ellos para prevenir, mitigar y corregir fallas o daños, buscando la prolongación de la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica.

2. Objetivos Específicos

- Definir y mantener actualizado el inventario de los activos tecnológicos de la SDP que deben ser incluidos en el plan de mantenimiento.
- Llevar a cabo de manera planeada y periódica el mantenimiento preventivo de los elementos que componen la infraestructura de la SDP, con el fin de prolongar su vida útil y mantenerlos en correcto funcionamiento.
- Documentar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos que componen la infraestructura tecnológica de la SDP.
- Generar reportes necesarios para planear la contratación de servicios de soporte, mantenimiento y garantía de los elementos de la infraestructura tecnológica de la SDP, con el fin de mantenerlos operativos y en condiciones normales para su funcionamiento.
- Realizar el monitoreo, registro, seguimiento y actualización periódica del plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la SDP.

3. Alcance

El documento inicia con el listado de los elementos de infraestructura objeto de mantenimiento para la vigencia; continúa con la especificación de los mantenimientos de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos de infraestructura; posteriormente, se realiza una breve descripción de las actividades necesarias para la actualización del plan y la información base de la herramienta de software para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda que soporta el proceso, finalizando con la definición del protocolo de comunicaciones.

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

4. Elementos que hacen parte de la infraestructura

Tabla 1. Resumen de las cantidades de elementos incluidos con corte a 31/12/2024

No.	TIPO ELEMENTO	SUBTIPO ELEMENTO	CANTIDAD DE ELEMENTOS IT
1	Equipo de Procesamiento	Servidor Físico	48
2		Servidor Virtual	249
3		Equipo de Escritorio	755
4		Nodos de Hiperconvergencia	6
5		Nodos de Virtualización Escritorios VDI	2
6		Equipo Portátil	88
7	Equipo de Red	Equipo Activo de Red	34
8		Equipo Balanceador	2
9		Equipo Ancho de Banda	1
10		Equipo Seguridad	5
11		Equipo Conectividad	20
12	Otros Equipos de Infraestructura	Aire Acondicionado	5
13		Sistema de Control de Incendio	1
14		Pantallas Interactivas	3
15		Equipo Copias de Respaldo	3
16		Equipo de Almacenamiento	11
17		UPS	7
18	Equipos Periféricos	Impresoras	31
19		Impresora Radicadora	22
20		Escáner Documentos	32
21		Plotter	2
22		Plotter Escáner	2
23	Proyectores	Proyectores	15

Fuente: Diseño Propio

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

5. Plan de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica de la SDP

El plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la SDP se desarrolló bajo la metodología de mejora continua del ciclo PHVA, incluyendo las acciones en las etapas de la planificación, programación, ejecución, verificación y control, con evidencias y soportes centralizados. Con la ejecución del plan se busca mantener la continuidad de la operación y disponibilidad de los servicios prestados por la SDP y a su vez salvaguardar las inversiones de la Entidad en el componente de Infraestructura Tecnológica.

5.1 Mantenimiento Preventivo

5.1.1 Especificaciones Generales del Mantenimiento Preventivo

Tabla 2. Especificaciones Generales del Mantenimiento Preventivo

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
EQUIPOS DE PROCESAMIENTO							
1	Servidor Físico	No	No	Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos se deben bajar todos los servicios soportados en tecnología y hacer apagado general; razón por la cual hay una afectación total del servicio.	72 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> (1) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. (2) En lo posible programar el servicio de mantenimiento con el Equipo de Almacenamiento a fin de disminuir los tiempos de indisponibilidad. (3) Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. (4) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (5) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.

  	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
2	Servidor Virtual	No	No	Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos se deben bajar todos los servicios soportados en tecnología y hacer apagado general; razón por la cual hay una afectación total del servicio.	72 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. En lo posible programar el servicio de mantenimiento con el Equipo de almacenamiento a fin de disminuir los tiempos de indisponibilidad. Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre, dado que el mantenimiento de los servidores virtuales se basa específicamente en la actualización de software base, configuraciones y aseguramiento. Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
3	Equipo de Escritorio (En garantía)	SI	SI	Durante la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos hay una afectación total del servicio del usuario final del elemento.	4 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
	Equipo de Escritorio (Sin garantía)	NO	NO	Se prevé ejecutar los mantenimientos en franjas no hábiles para no afectar el servicio.	4 horas	Anual	
4	Nodos de Hiperconvergencia	Si	Si	Durante las actividades de mantenimiento preventivo de este tipo de elemento no hay afectación total del servicio del usuario final del elemento por cuanto el mantenimiento es por nodo.	144 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. En lo posible programar el servicio de mantenimiento con el Equipo de Almacenamiento a fin de disminuir los tiempos de indisponibilidad. Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.

  	PLAN		CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		FECHA: 22/01/2025

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
5	Nodos de Virtualización escritorios VDI	No	No	Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos se deben bajar todos los servicios soportados en tecnología y hacer apagado general; razón por la cual hay una afectación total del servicio.	72 horas	Anual	<ul style="list-style-type: none"> (5) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. (6) En lo posible programar el servicio de mantenimiento con el Equipo de almacenamiento a fin de disminuir los tiempos de indisponibilidad. (7) Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre, dado que el mantenimiento de los servidores virtuales se basa específicamente en la actualización de software base, configuraciones y aseguramiento. (8) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
6	Equipo Portátil (en garantía)	Si	Si	Durante la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos hay una afectación total del servicio del usuario final del elemento.	4 horas	Anual	<ul style="list-style-type: none"> 1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. 2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
	Equipo Portátil (sin garantía)	No	No	Se prevé realizar el mantenimiento preventivo en días no hábiles para no afectar los servicios.	4 horas	Anual	
EQUIPOS DE RED							
7	Equipo Activo de Red	No	No	Si bien es cierto para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología, ni hacer apagado general de los equipos de procesamiento; es necesario apagar cada uno de los equipos activos lo cual causa una desconexión y afectación total o parcial del servicio durante el tiempo en el cual se estén realizando las	72 horas	Anual	<ul style="list-style-type: none"> (1) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. (2) Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. (3) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (4) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.

	PLAN		CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		FECHA: 22/01/2025

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
				actividades de mantenimiento.			
8	Equipo Balanceador y ancho de banda	Si	No	Si bien es cierto para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología, ni hacer apagado general de los equipos de procesamiento; es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual causa una desconexión y afectación total o parcial del servicio durante el tiempo en el cual se estén realizando las actividades de mantenimiento.	12 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> (1) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. (2) Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. (3) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (4) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
9	Equipo Seguridad	Si	No	Si bien es cierto para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología, ni hacer apagado general de los equipos de procesamiento; es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual causa una desconexión y afectación total o parcial del servicio durante el tiempo en el cual se estén realizando las actividades de mantenimiento.	12 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> (1) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. (2) Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. (3) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (4) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.

  	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

10	Equipo Conectividad	(a) Si (b) Si	(a) Si (b) No	<p>Dentro de este Tipo de elementos existen subtipos con diferencias en términos de indisponibilidad de los servicios:</p> <p>(a) El mantenimiento preventivo sobre el Exinda 8064 no suele generar ninguna indisponibilidad sobre los servicios, durante el tiempo en el cual se estén realizando las actividades de mantenimiento, se prevé que la entidad contará con el servicio de internet sin segmentar y priorizar el canal.</p> <p>(b) Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo sobre el router de la Entidad no se deben bajar los servicios soportados en tecnología, ni hacer apagado general de los equipos de procesamiento; pero es necesario apagar el equipo lo cual causa una desconexión y afectación total del servicio para las entidades externas durante el tiempo en el cual se estén realizando las actividades de mantenimiento.</p>	(a) 4 horas (b) 12 horas	Anual	(1) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. (2) Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. (3) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (4) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
----	---------------------	------------------	------------------	--	-----------------------------	-------	---

	PLAN		CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		FECHA: 22/01/2025

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
OTROS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA							
11	Aire Acondicionado	Si	Si	<p>Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología, ni hacer apagado general de los equipos de procesamiento.</p> <p>Es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual retira su servicio por el tiempo que se demore el servicio.</p>	4 horas	Cuatrimestral	<p>(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo.</p> <p>(2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.</p>
12	Sistema de Control de Incendio	Si	Si	<p>Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología.</p> <p>Es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual retira su servicio por el tiempo que se demore el servicio.</p>	4 horas	Anual	<p>(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo.</p> <p>(2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.</p>
13	Sistema de Control de Acceso	Si	No	<p>Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología.</p> <p>Es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual retira su servicio por el tiempo que se demore el servicio; es decir que durante este tiempo no se registran los accesos en el sistema.</p>	12 horas	Anual	<p>(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo.</p> <p>(2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.</p>

  	PLAN		CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		FECHA: 22/01/2025

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
14	Pantallas Interactivas	Si	Si	<p>Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología.</p> <p>Es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual retira su servicio por el tiempo que se demore el servicio.</p>	4 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> (1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
15	Solución Copias de Respaldo	Si	No	<p>Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología, ni hacer apagado general de los equipos de procesamiento; es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual causa una indisponibilidad en la herramienta específica de backups y consecuentemente abra una afectación en la programación de las copias de respaldo durante el tiempo en el cual se estén realizando las actividades de mantenimiento.</p>	12 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> (1) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. Generar actividades adicionales que garanticen la ejecución y disponibilidad de las copias que se dejaron de realizar durante la actividad de mantenimiento. (2) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (3) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.

	PLAN		CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		FECHA: 22/01/2025

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
16	Equipo de Almacenamiento	No	No	Para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos se deben bajar todos los servicios soportados en tecnología y hacer apagado general; razón por la cual hay una afectación total del servicio.	72 horas	Anual	<ol style="list-style-type: none"> (1) Aplicar el protocolo de comunicaciones establecido en el presente plan. (2) En lo posible programar el servicio de mantenimiento con los Equipos de Procesamiento – Servidores a fin de disminuir los tiempos de indisponibilidad. Aplicar la "Guía Gestión del Cambio Informático GTI-GA-005" con un Control de Cambio Estándar que garantice la operación normal de los servicios una vez termine la actividad. Este ítem se ejecutará siempre y cuando el mantenimiento incluya actualización de firmware. (3) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (4) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
17	UPS	Si	Si	<p>Si bien es cierto para realizar la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos no se deben bajar los servicios soportados en tecnología, ni hacer apagado general de los equipos de procesamiento; es necesario apagar los equipos objeto del mantenimiento lo cual retira la suplencia para los equipos de infraestructura que soporta el elemento objeto del mantenimiento.</p> <p>Se presentaría indisponibilidad en el caso que haya una pérdida general del fluido eléctrico de la subestación que soporta dicho elemento y no ingrese el fluido de respaldo del edificio entregado por la planta eléctrica.</p>	4 horas	Cuatrimestral	<ol style="list-style-type: none"> (1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.

	PLAN		CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		FECHA: 22/01/2025

#	TIPO – SUBTIPO	Franja Horaria Recomendada		Descripción de la afectación del Servicio	Tiempo estimado máximo de indisponibilidad del elemento	Periodicidad	Recomendaciones
		Días Hábiles (S/N)	Horas Hábiles (S/N)				
EQUIPOS PERIFÉRICOS							
18	Impresoras Láser	Si	Si	Durante la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos hay una afectación total del servicio del usuario final del elemento.	4 hora	Anual	(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
19	Impresora Radicadora	Si	Si	Durante la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos hay una afectación total del servicio del usuario final del elemento.	4 hora	Anual	(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
20	Escáner Documentos	Si	Si	Durante la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos hay una afectación total del servicio del usuario final del elemento.	4 hora	Anual	(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
21	Plotter	Si	Si	Durante la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos hay una afectación total del servicio del usuario final del elemento.	4 hora	Anual	(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
22	Plotter Escáner	Si	Si	Durante la actividad de mantenimiento preventivo de este tipo de elementos hay una afectación total del servicio del usuario final del elemento.	4 hora	Anual	(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.
PROYECTORES							
23	Proyectores	Si	Si	La única indisponibilidad se presenta durante el tiempo en el cual se esté realizando el mantenimiento preventivo sobre el equipo objeto del servicio.	4 horas	Anual	(1) Verificar la realización de las actividades mínimas pactadas en el marco del contrato de mantenimiento preventivo. (2) Una vez efectuado el mantenimiento aplicar el protocolo de actualización del plan.

Fuente: Diseño Propio

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

5.2 Mantenimiento Correctivo

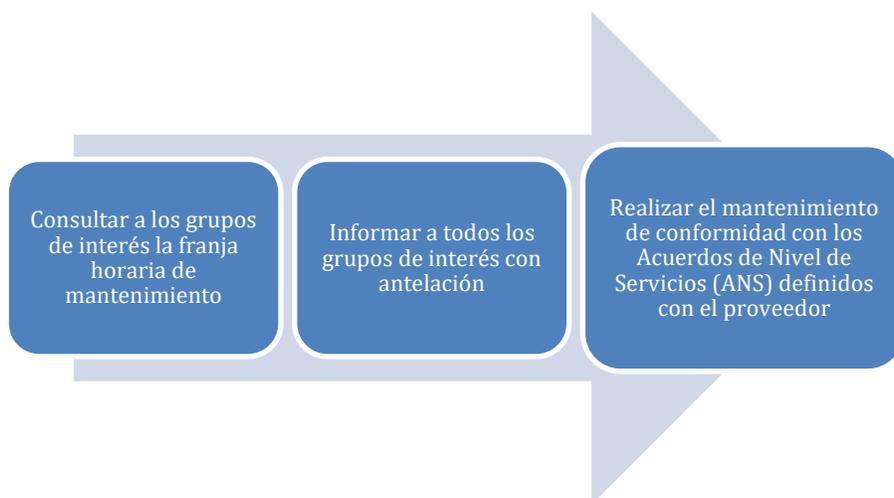
El mantenimiento correctivo de la infraestructura se realiza en el marco de los contratos de soporte y mantenimiento que se realizan para tal fin en cada una de las vigencias. Para el caso de las nuevas adquisiciones, en cada contrato se definen los términos y plazos de las garantías de los elementos adquiridos y, por tanto, el mantenimiento correctivo se realiza gestionando las garantías de cada uno de los elementos que presenten fallas y se encuentran bajo esta modalidad de conformidad con las condiciones pactadas en cada contrato.

5.3 Generación y Actualización del Plan de Mantenimiento

La generación del plan está soportada en la información base registrada en la herramienta para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda, correspondiente a la caracterización de cada uno de los elementos de infraestructura tecnológica adquiridos, las garantías y los contratos para soporte y mantenimiento.

Para ejecutar un mantenimiento es necesario realizar las siguientes actividades:

Figura 1. Actividades para el Desarrollo del Plan de Mantenimiento



Fuente: Fuente Propia

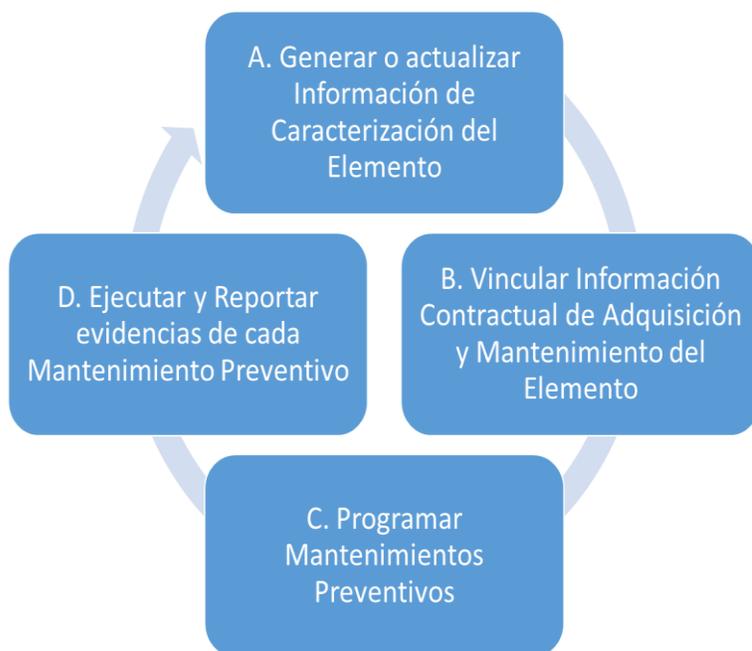
	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

5.4 Protocolo de Actualización del Plan

La infraestructura tecnológica de la Secretaría de Planeación Distrital – SDP, evoluciona constantemente con la adquisición de nuevos elementos de tecnología destinados tanto para reemplazar componentes obsoletos o en mal estado como para la implementación de nuevas tecnologías con el fin de fortalecer las capacidades de TI en la entidad. Esta dinámica, hace necesario realizar la actualización permanente del plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica. En este proceso, se debe realizar la actualización de la caracterización de los elementos, vincular los contratos relacionados con el mantenimiento, soporte y garantías, la actualización de la programación de mantenimientos preventivos y por último, gestionar los mantenimientos correctivos con los proveedores.

En el siguiente diagrama se presenta las actividades mínimas que deben ser desarrolladas en el proceso de actualización del plan:

Figura 2. Generación y Actualización del Plan de Mantenimiento



Fuente: Diseño Propio

	PLAN		CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		FECHA: 22/01/2025

PROTOCOLO DE ACTUALIZACIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SDP						
No.	Actividad	Descripción	2024	Instrumentos	Actualización y Recomendaciones	2025
B1.	Vincular contrato de adquisición	<p>Cada uno de los elementos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la Entidad debe tener vinculado el contrato de adquisición. Es necesario que cada vez que se incluya uno o varios elementos en cualquiera de los subtipos, simultáneamente se vincule el contrato de adquisición de estos.</p>	<p>A la fecha se encuentra vinculado el contrato de adquisición del 100% de los elementos identificados como parte de la Infraestructura Tecnológica de la SDP.</p>	<p>Aplicación: Herramienta de software para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda</p>	<p>Permanente.</p> <p>Cada vez que se suscriba un contrato de adquisición de alguno de los subtipos de elementos que hacen parte de la Infraestructura Tecnológica de la SDP de acuerdo con el Protocolo de Actualización de Información.</p> <p>Se debe crear el contrato de adquisición en la herramienta de software para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda, completando todos los campos definidos en el formulario. Actividad que puede ser realizada con el rol ADMINISTRADOR.</p> <p>Es necesario incluir en los comentarios del nuevo contrato la fecha de expiración de la Garantía y su cubrimiento en términos de mantenimientos preventivos y reposición de las partes.</p> <p>Una vez creado el contrato de adquisición se debe vincular uno a uno a los elementos que fueron adquiridos y recibidos a satisfacción con el contrato.</p>	●
B2.	Vincular contrato de mantenimiento	<p>Cada uno de los elementos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la Entidad debe tener vinculado por lo menos el último contrato de mantenimiento del elemento.</p>	<p>A la fecha se encuentra vinculado el contrato de mantenimiento del 100% de los elementos identificados como parte de la Infraestructura Tecnológica de la SDP. Algunos de los contratos de mantenimiento son los mismos contratos de adquisición dado que los elementos se encuentran dentro de la garantía de fábrica.</p>	<p>Aplicación: Herramienta de software para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda</p>	<p>Permanente.</p> <p>Cada vez que se suscriba un contrato de mantenimiento que cubra alguno o algunos de los elementos que hacen parte de la Infraestructura Tecnológica de la SDP, se debe crear el contrato y vincular uno a uno los elementos que ya existen en la base de datos y que están cubiertos por el contrato.</p> <p>Un elemento puede encontrarse dentro del tiempo de garantía, caso en el cual el contrato de mantenimiento preventivo será el mismo del contrato de adquisición; a partir del momento que el elemento sale de garantía se deberá incluir dentro de un contrato de mantenimiento preventivo que garantice la operación del elemento.</p>	●

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

PROTOCOLO DE ACTUALIZACIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SDP						
No.	Actividad	Descripción	2024	Instrumentos	Actualización y Recomendaciones	2025
C.	Programar mantenimientos preventivos	<p>Todo elemento que hace parte de la Infraestructura Tecnológica de la Entidad que esté cubierto con un contrato de mantenimiento o por la garantía inicial de fábrica debe contar con una programación de los mantenimientos preventivos pactados contractualmente que responda a las necesidades de la SDP y que hayan sido acordadas con el contratista.</p> <p>Dentro de la programación acordada con el contratista, el supervisor del contrato deberá tener en cuenta que la afectación del servicio y la posible indisponibilidad que se presente sea el menor tiempo posible.</p>	<p>A la fecha se encuentra vinculado a cada contrato de adquisición con garantías vigentes o último contrato de mantenimiento la plantilla con la programación de los mantenimientos preventivos pactados.</p>	<p>Aplicación: Herramienta de software para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda.</p> <p>Plantilla: En cada carpeta del contrato y como parte de la documentación de cada contrato en la aplicación debe vincularse un archivo de Excel que contenga como mínimo el tipo de elemento, subtipo de elemento, serial, marca, modelo, ubicación y fechas de programación de mantenimiento, con el siguiente nombre:</p> <p>Para el caso de equipos cubiertos por contrato de mantenimiento CTO_AÑO_MtoPreventivos.xls</p> <p>Para el caso de los equipos cubiertos por garantía de fábrica el archivo Excel se denominará: CTO_AÑO_MtoPreventivosGtía.xls</p>	<p>Permanente.</p> <p>Cada vez que se suscriba un contrato de adquisición o mantenimiento se debe diligenciar la plantilla con la programación y vincularla al nuevo contrato como parte de su documentación.</p> <p>La programación debe corresponder a lo pactado contractualmente o al cubrimiento definido en la garantía.</p>	

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

PROTOCOLO DE ACTUALIZACIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SDP						
No.	Actividad	Descripción	2024	Instrumentos	Actualización y Recomendaciones	2025
D.	Ejecutar y Reportar mantenimientos preventivos	<p>El profesional que ejerce el rol de líder de equipo que esté encargado del elemento a intervenir con mantenimiento preventivo deberá garantizar la ejecución del mantenimiento dentro de la programación realizada teniendo en cuenta aspectos como</p> <p>(1) Definición franja horaria por tipo o subtipo de elemento. (2) Protocolo de Comunicación (4.6), que se desarrolla en el presente documento. (3) Los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS, pactados como parte de cada contrato de mantenimiento o según la garantía de fábrica que cubre el elemento objeto del servicio.</p>	<p>A la fecha se encuentra actualizada la plantilla de programación de mantenimientos con las fechas y soportes de ejecución de estos, a la fecha de generación del plan.</p>	<p>Aplicación: Herramienta de software para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda</p> <p>Plantilla: Una vez ejecutado el mantenimiento se debe reportar en la plantilla CTO_AÑO_MtoPreventivos.xls o CTO_AÑO_MtoPreventivosGtía.xls y vincularla al sistema debidamente actualizada</p> <p>Soporte Mantenimiento: Como parte de la actividad de mantenimiento, el contratista deberá entregar una hoja de trabajo o soporte que evidencie la actividad realizada.</p>	<p>Permanente. Cada vez que se realice un mantenimiento preventivo se debe actualizar la plantilla de programación con el respectivo soporte y vincularla como parte de la documentación del contrato en la aplicación. El soporte de mantenimiento se podrá vincular al contrato que soporta la actividad si el documento incluye varios elementos o al elemento si el soporte es entregado por cada elemento intervenido.</p> <p>La actualización debe contemplar por lo menos la fecha de ejecución del mantenimiento, el soporte del mantenimiento y las observaciones que se consideren resultado de la actividad.</p>	

Fuente: Diseño Propio

5.5 Protocolo de Actualización de la Información Registrada en la Herramienta para el Control y Mantenimiento de la Infraestructura de TI

Con el fin de garantizar que la información base centralizada en la herramienta para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda se mantenga actualizada, cada vez que haya un cambio específico sobre el elemento, este deberá ser reflejado en el herramienta de Mesa de Ayuda inmediatamente, justificando el cambio en el campo de comentarios del formulario de caracterización del elemento, actividad que deberá llevarse a cabo por cada uno de los responsables de la información de la configuración del elemento.

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

Se debe tener en cuenta que los campos más susceptibles de cambio en el elemento son los que tienen que ver con su movilidad o cambio de estado, por cuanto se parte del principio que se ha dado cumplimiento a las recomendaciones de completitud de la información definidas dentro del Protocolo de Actualización del Plan en su actividad “Generar la caracterización del elemento”; sin embargo, cada vez que se detecte una inconsistencia en cualquiera de los campos de caracterización, esta debe ser reflejada en la herramienta y justificada en el campo de comentarios del formulario.

De igual forma, cada vez que se importe la información de identificación técnica de un equipo a través de la herramienta de Mesa de Ayuda (Herramienta mediante la cual se realiza el inventario del hardware y software), el formulario debe ser completado con la información específica adicional del elemento, manteniendo siempre los datos recolectados por el agente de dicha herramienta.

Si el cambio es por UBICACIÓN se deben actualizar los siguientes campos:

Tabla 4. Protocolo de Actualización de la información - Descripción del cambio

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Usuario	Se debe seleccionar de la lista de valores de la herramienta de Mesa de Ayuda el nuevo usuario responsable del elemento.
Grupo	Se debe seleccionar de la lista de valores de la herramienta de Mesa de Ayuda la Dependencia (Despacho, Oficina, Subsecretaría, Dirección o Subdirección) a la que pertenece el nuevo usuario responsable del elemento.
Ubicación	Se debe seleccionar de la lista de valores de la herramienta de Mesa de Ayuda la Ubicación (Sede Central, Sede Montevideo, Punto de Atención) en donde se pondrá en operación el elemento.

Fuente: Diseño Propio

Si el cambio es por ESTADO se deberá actualizar el campo denominado con el mismo nombre en el formulario de caracterización del elemento, teniendo en cuenta las siguientes definiciones para cada estado:

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

Tabla 5. Protocolo de Actualización de la información - Descripción del estado

ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL ESTADO
Activo	El elemento se encuentra productivo y soportando los servicios de la SDP.
Inactivo	El elemento se encuentra apagado o fuera de servicio por daño o a la espera de alguna configuración o repuesto que lo deje productivo.
Para Baja	El elemento se encuentra inactivo y con concepto técnico de baja por vida útil o por obsolescencia o por un factor técnico que impide definitivamente su operación (no disponibilidad de repuestos, costos altos de repuestos); pendiente de entrar al proceso de baja.
Dado de Baja	El elemento hace parte de un acto administrativo (resolución) que lo cataloga como un elemento dado de baja y surtió todo el proceso correspondiente para estar en este estado.
Sin Conexión a red	El elemento puede estar operativo, pero no se encuentra conectado a la red.

Fuente: Diseño Propio

En el caso específico de los Equipos de Procesamiento se deberá tener en cuenta adicional a lo anterior, que otro cambio posible puede ser en el NOMBRE del elemento, por cuanto: (1) En el caso de los Equipos de Escritorio y Portátiles el nombre está relacionado directamente con la ubicación del elemento, (2) En el caso de los Servidores el nombre está relacionado directamente con su destinación (ambiente y capa de operación); razón por la cual, una vez instalado y puesto en operación el Equipo de Procesamiento se debe proceder a actualizar la aplicación con el nuevo nombre y justificar en el campo de comentarios el cambio realizado y el anterior nombre del elemento. Es importante anotar que no deben existir elementos repetidos; es decir, no puede haber dos elementos con el mismo serial.

El nombre del elemento puede ser igual en dos elementos, siempre y cuando solo uno de los elementos se encuentra en ESTADO activo.

5.6 Protocolo de Comunicaciones

5.6.1 Objetivo

Establecer las directrices para la comunicación efectiva de las actividades de mantenimiento de TIC, tanto para servicios internos como aquellos dirigidos a ciudadanos y entidades externas.

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

5.6.2 Tipos de comunicaciones

Comunicación Preventiva: Información anticipada sobre mantenimientos programados.

Comunicación Reactiva: Información sobre mantenimientos correctivos y soluciones durante dichos mantenimientos.

Comunicación de Seguimiento: Actualizaciones sobre el progreso y la conclusión de los mantenimientos correctivos.

5.6.3. Canales de Comunicación

Para Ciudadanos y Entidades Externas:

- Página Web: Anuncios de mantenimientos preventivos y correctivos que impactan servicios hacia la ciudadanía.
- Redes Sociales: Anuncios de mantenimientos preventivos y alertas sobre mantenimientos correctivos.

Para Servicios Internos:

- Correo Electrónico: Detalles específicos y comunicaciones formales.
- Herramienta de Mesa de Ayuda: Seguimiento de solicitudes y mantenimientos.

Comunicaciones Adicionales:

- Intranet y Otros Canales: Dependiendo del impacto del mantenimiento en los diferentes servicios.

6. Terminología

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):

Según el MinTIC *“Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.”*

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

Arquitectura de TI:

Según el MinTIC *“describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).”*

Arquitectura de Servicios Tecnológicos:

Según el MinTIC *“También es conocida como Arquitectura de infraestructura. Incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros).”*

Clúster:

Agrupación de servidores en alta disponibilidad.

Infraestructura:

Según la ISO 9001:2015 se define como: *“El conjunto de máquinas, equipos, software y servicios que se requieren para la realización de un producto o prestación de un servicio.” la que debemos determinar, proporcionar y mantener.*

Por su parte, en el glosario de ITIL V01, 1 mayo 2006 se define como: *“Todo el hardware, software, redes, instalaciones, requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorizar, controlar o soportar los servicios de TI”.*

Mantenimiento Correctivo:

Es aquel que se realiza, cuando ocurre un fallo de manera forzosa e imprevista, y que impone la necesidad de reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él.

Mantenimiento Preventivo:

Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y operación. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento, por oposición al

	PLAN	CÓDIGO: GTI-PL-006
	GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1
	PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	FECHA: 22/01/2025

mantenimiento correctivo que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.

Mesa de Ayuda:

Es el punto único de contacto de los usuarios de TI en la SDP, para solicitar la gestión de los incidentes o requerimientos que son registrados en la herramienta de software para la gestión de servicios de tecnología y mesa de ayuda.

El primer objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.

Agente GLPI:

Es un agente que viene con la herramienta de mesa de ayuda que se encuentra operando en este momento para controlar la infraestructura central y de puestos de trabajo de la Entidad, siendo este parte de un software libre que recopila información sobre el hardware y el software instalado en las máquinas de la SDP.