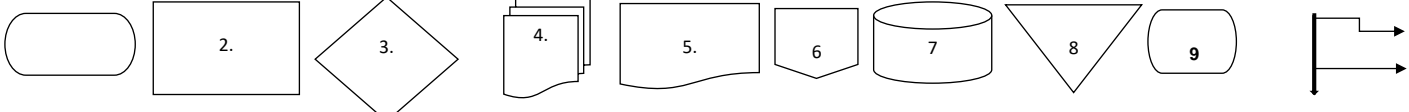


**PROCEDIMIENTO
MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SERVICIOS TIC**

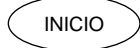
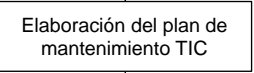
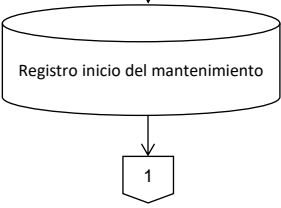
PROCESO: Gestión de TIC	LIDER: Profesional Especializado TIC
--------------------------------	---

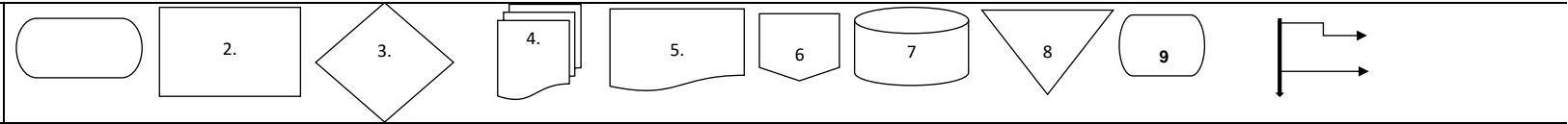
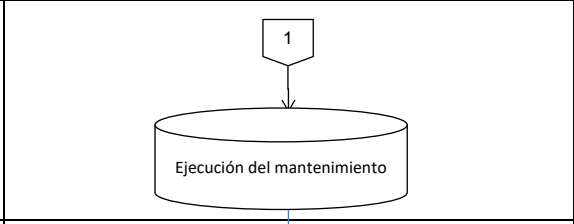
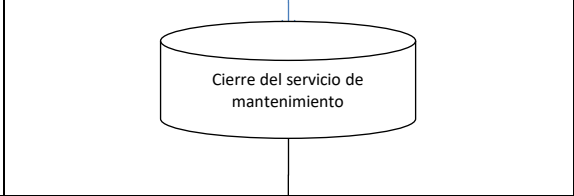
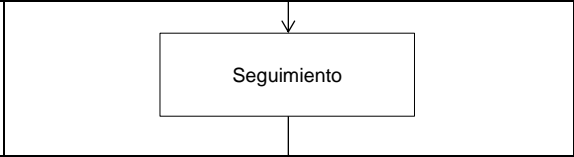
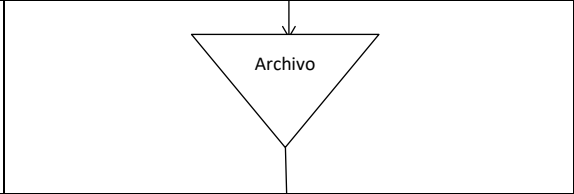
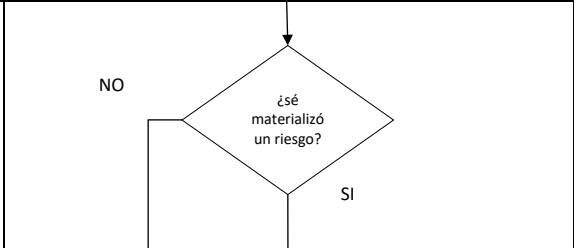
OBJETIVO: Establecer actividades y controles de mantenimiento para el buen funcionamiento y la disponibilidad de los activos y servicios TIC que hacen parte de la plataforma tecnologica del instituto.

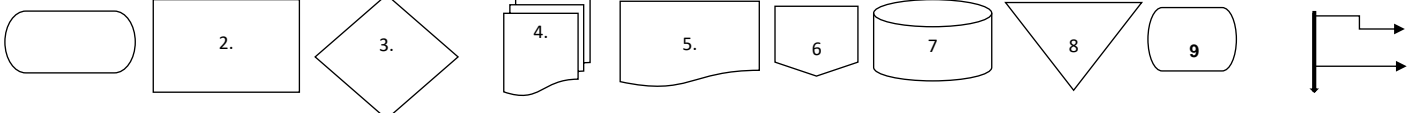

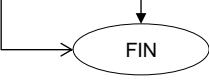
ENTRADAS	CONDICIONES GENERALES
Alertas e Incidentes Logs de los Sistemas Inventario de Activos y servicios TIC Manual de Políticas de SICS	Las disposiciones establecidas en los contratos de mantenimiento. Si el mantenimiento afecta la prestación del servicio, realizar la programación en días no hábiles. Si el mantenimiento es ejecutado por Proveedor externo, elaborar orden de autorización de ingreso.
SALIDAS	DEFINICIONES
Informe de Indicadores de gestion Cronograma de Mantenimiento Incidentes	Servicios TIC: Son los recursos tecnológicos que la Oficina TIC ha puesto como disponibles a los Usuarios para facilitar cumplimiento de sus funciones. SICS: Seguridad de la Información y Ciberseguridad Mantenimiento a un servicio TIC: Consiste en las actividades de configuración, actualización, reparación o restauración componente de un servicio TIC, las cuales se planean y ejecutan para permitir mantener un servicio TIC disponible para en el nivel requerido. Puede ser preventivo (antes de que se presente caída del servicio) o correctivo (cuando ya el servicio fallado o desmejorado su disponibilidad). TIC: Tecnología de Informática y Comunicaciones. AC: Actividad de Control

SIMBOLOGÍA	
-------------------	--

SIGNIFICADO	1. Inicio 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas
--------------------	---

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
		INICIO		
1		Realizar el plan de mantenimiento de la plataforma TIC de acuerdo a los lineamientos TIC y el inventario de recursos TIC actualizado .	Formato de Mantenimiento Activos TIC Cronograma de mantenimiento	Profesional Especializado
2		Registrar en el aplicativo de mesa de ayuda de la ejecución de mantenimiento establecido con base en la programación y el tipo de mantenimiento descritos en el cronograma de mantenimiento de Activos y servicios TIC. AC	Registro en aplicativo Mesa de ayuda	Profesional Especializado

SIMBOLOGÍA										
SIGNIFICADO	1. Inico 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas									
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE						
3		<p>Efectuar las actividades previstas de mantenimiento.</p> <p>Ejecutar el mantenimiento por parte del proveedor de acuerdo al cronograma y el respectivo contrato de servicios.</p> <p>Durante la actividad de mantenimiento preventivo al detectarse una incidencia se debe abrir un nuevo caso en la mesa de ayuda, estableciendo criticidad y prioridad.</p>	<p>Cronograma (Uso interno)</p> <p>Registro en aplicativo Mesa de ayuda</p> <p>Registro de incidente en aplicativo Mesa de ayuda</p>	<p>Profesional Especializado y/o operador</p>						
4		<p>Informar a los usuarios, sobre la restauración del servicio si este fue afectado. Aprobar el servicio de mantenimiento prestado por el proveedor. Documentar recomendaciones de los proveedores. Actualizar hoja de vida de Activos y servicios afectados en la mesa de ayuda AC</p> <p>Se cierra el caso en la mesa de ayuda.</p>	<p>Registro en aplicativo Mesa de ayuda</p>	<p>Profesional Universitario</p>						
5		<p>Efectuar seguimiento y medición al plan de mantenimiento de activos y generar los informes que sean requeridos.</p>	<p>Informe Aplicativo Mesa de Ayuda</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p>						
6		<p>Los registros de la solicitud, seguimientos de las actividades del procedimiento y anexos de la atención son almacenados en la base de datos del aplicativo Mesa de Ayua, el cual es asegurado y respaldado periódicamente y puede ser consultado según sea requerido.</p>	<p>Solicitudes en el aplicativo Mesa de ayuda</p> <p>Respaldos (backups) del aplicativo mesa de ayuda</p>	<p>Profesional Especializado /</p> <p>Profesional Universitario de TIC</p>						
7		<p>¿Se materializó algún incidente o evento de riesgo?</p> <p>SI: Pasar a la actividad 8</p> <p>NO: FIN</p>								

SIMBOLOGÍA				
SIGNIFICADO	1. Inico 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas			
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
8		Reportar los eventos y/o incidentes que afecten los sistemas de administración de riesgos (SARO, SARC,SARL, SARM, SGSI, SIPLAFT, de Corrupción) materializados en cualquiera de las actividades del procedimiento.	Aplicativo DARUMA Módulo Situaciones	Líder del proceso
9		FIN		

ies el
n de un los usuarios cio ha
TIEMPO
16
0,17

TIEMPO
8
0,5
4
1

TIEMPO
1