

OBJETIVO: Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo con las actividades necesarias que evite o mitigue las posibles fallas en los activos que conforman la infraestructura tecnológica (equipos, servidores, redes, conectividad, seguridad, servicios en nube privada y pública) con los que se ofrecen los servicios tecnológicos del Instituto, de tal manera que se asegure la prolongación de la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica, con niveles de calidad adecuados.

										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12									
Servicios Básicos																														
Tipo	Objetivo / Actividad	Plataforma	Cientes del Servicio.	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Servicio esperado	Consideraciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	No. Actividades	% Cumplimiento	No. De Actividades Ejecutadas	Observaciones						
Servicios tecnológicos	Gestionar el modelo de impresión y fotocopias multifuncionales, con el fin de que se mantenga el servicio con las calidades requeridas para el icfes.	Impresión Multifuncionales	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	Controlar los mantenimientos correctivos y preventivos definidos en el contrato. - Optimizar los procesos de impresión evaluados con el proveedor de servicio. * Verificación versión del software instalado en los equipos, autorizado/instalado por la Oficina de Tecnología de Información. - Control de costos mensuales para ejecución de las cantidades contratadas y definidas por contadores de áreas. - Disponibilidad los servicios de infraestructura multifuncional para impresión y digitalización de documentos. - Informe trimestral donde se evidencie la disponibilidad de la plataforma. - Informe y control de consumos de impresiones y escanner	Los servicios de mantenimientos y control de contadores son gestionados a través de la mesa de servicios				33,3					33,3					33,3	3	100	3	Informe de control para disponibilidad impresoras de producción, Disponibilidad impresoras de Backup, Simantenimientos, consumos.				
Servicios Tecnológicos	Realizar los mantenimientos del AIRE ACONDICIONADO del datcenter Elemento	Aire Acondicionado	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica plataforma tercerizada	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	1. Si existe contrato vigente, el mantenimiento se hará conforme a protocolo establecido por el proveedor. 2. Las actividades de mantenimiento para este equipo comprenden: - Limpieza general del equipo - Chequeo de temperaturas y sensores de humedad - Revisión de eventos y alarmas - Inspección interna y externa de las unidades condensadoras - Limpieza o lavado a los filtros de aire (Lavado o cambios de los filtro de las condensadoras según corresponda) - Inspeccionar los compresores - Revisar los ventiladores - Revisar la válvula de servicio - Revisión a los controles de operación y de seguridad - Revisión de las bombas - Revisión estado lubricación de las partes que lo requieran - Revisión a fallos en el circuito de refrigerante. - Revisar las acometidas eléctricas	El servicio lo maneja Abastecimiento y se solicita para cada uno de las activadae a realizar el acompañamiento de ellos junto con el proveedor que ofrece el servicio.				33,3					33,3				33,3	3	100	3	Informe de disponibilidades y mantenimiento					
Servicios Tecnológicos	Realizar el mantenimiento de las UPS del edificio Elemento.	Equipos de respaldo y proteccion	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica plataforma tercerizada	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	El mantenimiento preventivo al equipo se realiza conforme a los programado por el fabricante, con el protocolo o plan de trabajo que esté definido para tal efecto, que incluye: 1. Mediciones de voltaje y corriente de entrada y salida. 2. Voltajes de mantenimiento preventivo: - limpieza general - análisis histórico de eventos - test a baterías (en carga y descarga) - análisis termográfico - medición de parámetros del equipo	El servicio lo maneja Abastecimiento y se solicita para cada uno de las activadae a realizar el acompañamiento de ellos junto con el proveedor que ofrece el servicio.				50						50				2	100	2	Soportes de mantenimientos realizados					
Servicios Tecnológicos	Realizar los Mantenimiento a los equipos de computo de usuario final	Equipos de Escritorio y Portatiles	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	* Analizar, revisar y validar las nuevas tecnologías que permitan optimizar los recursos físicos de la entidad, validación de servicio Cloud. * Verificar y ejecutar las actualizaciones (parches) del sistema operativo	1. Antes de proceder con la instalación de las actualizaciones del sistema operativo, verificar que este procedimiento no afecte la funcionalidad de un software específico que se encuentre instalado en determinado equipo. 2. De presentarse este caso, las actualizaciones se deberán realizar previa autorización o acorde a protocolos establecidos con el proveedor del software específico que se encuentre instalado						100,00								1	100	1	Soportes de mantenimientos realizados					
Servicios Especializados																														
Servicios Tecnológicos	Realizar control de envíos de correos masivos a través de la herramienta SES y Pingpong	Multiplataforma	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	* Informe mensual del consumo de correos masivos.	Contar con una plataforma que permita prestar el servicio de correo masivo y que pueda ser integrado con las aplicaciones de la entidad si aplica														50,00				50,00	2	100	2	Informe y control de consumos de Correos Masivos
Servicios Tecnológicos	Realizar las actualizaciones y mantenimiento para la solución de seguridad informática perimetral FORTINET.	Fortinet	Servicios de infraestructura	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	* Afinamiento de las políticas de Firewall. * Reportes consumos y detección - Informe general de gestión * actualización de versiones de sistema operativo (software) previa autorización del personal técnico del ICfes, así como todos los updates y demás actualizaciones al momento de considerarse versiones estables. - Entrega de informe con la entrega objeto del contrato.	Se pretende poder contar con la renovación del licenciamiento, adicionalmente se pretende poder hacer un afinamiento a las configuraciones, tener apoyo en los diferentes acciones de operación.				50						50					2	100	2	Evidencias actualizaciones Seguridad Perimetral Fortinet				
Servicios Tecnológicos	Gestión Actualizaciones Automaticas Estaciones y Servidores	SO Windows	Servicios de infraestructura	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	Informe de Control de actualizaciones de parches liberados por Microsoft gestionados desde Wsus para estaciones y servidores	Se pretende controlar la instalación de parches de seguridad liberados por microsoft para la protección de equipos y servidores			25								25				4	100	4	Informe de actualizaciones automaticas, incluido % de ejecución				
Servicios Operación de Datos																														
Servicios Operación de Datos	Gestionar y controlar vencimientos de garantías de equipos de infraestructura	Licenciamiento	Servicios de infraestructura	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	Actualizar el licenciamiento y soporte con los fabricantes para los sistemas de información relacionados en el catalogo de servicios							50,00											50,00	2	100	2	Inventario de equipos con control de vencimiento de garantías - soporte gestión de las mismas	
Servicios Operación de Datos	Realizar las actualizaciones y mantenimiento para la solución de Networking relacionados con los Switch y los Access point.	Tigo - UNE - Dell	Servicios de infraestructura	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	* Afinamiento de las configuraciones de Seguridad y de enrutamiento * Analisis de actualización de servicios. * actualización de versiones de sistema operativo (software) previa autorización del personal técnico del ICfes, así como todos los updates y demás actualizaciones al momento de considerarse versiones estables.	Se pretende poder contar con la renovación del licenciamiento, adicionalmente se pretende poder hacer un afinamiento a las configuraciones, tener apoyo en los diferentes acciones de operación.						50,00											50,00	2	100	2	Inventario de equipos con control de vencimiento de garantías - soporte gestión de las mismas	
Servicios Operación de Datos	Realizar las actualizaciones y mantenimiento para la solución de almacenamiento DELL y Switch SAN	Consamad - Dell	Servicios de infraestructura	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	* Analisis de actualización de servicios de la plataforma DELL de almacenamiento. * actualización de versiones de sistema operativo (software) previa autorización del personal técnico del ICfes, así como todos los updates y demás actualizaciones al momento de considerarse versiones estables.	Se pretende poder contar con la renovación del licenciamiento, adicionalmente se pretende poder hacer un afinamiento a las configuraciones, tener apoyo en los diferentes acciones de operación.									100,00								1	100	1	Evidencia soporte de mantenimiento		
Servicios Tecnológicos	Verificar actualizaciones para solución de Backup e instalación de las ultimas soportadas por fabricante	Plataforma Veeam Backup	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	* Validar y actualizar a las versiones recientes y funcionales * Actualización del sistema operativo si aplica para los equipos donde se encuentra instalado las licencias.	Evidencias de renovaciones realizadas Actualización de Licencias en plataformas gestionadas								100,00								1	100	1	Evidencia de actualización de solución			
Servicios Operación aplicaciones																														
Servicios Tecnológicos	Controlar la gestión de licencias de software evitando vencimientos de los mismos	Registro y control de vencimiento de licencias de Software para gestionar a tiempo la renovación	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	Analizar el inventario actual de vencimientos de licenciamiento de software Determinar próximos vencimientos Evidencias de renovaciones realizadas Actualización de inventario de licenciamiento	Tener el registro de control del inventario de licencias		50															50	2	100	2	Para Licenciamiento Ver Contratos Licencias DTI Informes de Gestión	
Servicios Tecnológicos	Controlar Licenciamiento de Office365 y análisis de necesidades de licencias para renovación	Office 365	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	* Analisis y revisión de los componentes técnicos de la herramienta Office 365, validación de adición de funcionalidades al servicio. Depuración de usuarios plataforma - Revisión del almacenamiento para ampliación o depuración de los datos de usuario. (Habilitar política de archivo) - Un informe semestral donde se reporte el afinamiento realizado a la plataforma.	Contrato con la disponibilidad de los servicios de Infraestructura Informática por demanda (AsS). Se realiza seguimiento a la fecha de renovación o contratación del servicio.		100															1	100	1	Registro y control de vencimiento de licencias de Software para gestionar a tiempo la renovación		

OBJETIVO: Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, con las actividades necesarias que evite o mitigue las posibles fallas en los activos que conforman la infraestructura tecnológica (equipos, servidores, redes, conectividad, seguridad, servicios en nube privada y pública) con los que se ofrecen los servicios tecnológicos del Instituto, de tal manera que se asegure la prolongación de la vida útil y confiabilidad de los componentes de la infraestructura tecnológica, con niveles de calidad adecuados.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

Servicios Básicos																									
Tipo	Objetivo / Actividad	Plataforma	Cientes del Servicio.	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Servicio esperado	Consideraciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	No. Actividades	% Cumplimiento	No. De Actividades Ejecutadas	Observaciones	
	Realizar mantenimiento de directorio activo, mantenimiento solo activos usuarios de planta o usuarios con contratos activos.	Gestión de identidades	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	Análisis actividad mensual de usuarios Retiro de usuarios que no laboran en el Instituto, mantenimiento de grupos de seguridad y distribución con usuarios deshabilitados	Tener el control de usuarios con base a los usuarios deshabilitados o no activos dentro de la institución			25			25			25			25	4	100	4	Evidencias mantenimiento directorio activo	
Servicios de operación Infraestructura																						0			
	Mantener actualizados en el catalogo de servicios y CMDB para Centros de datos On-Premise y Nube	Multiplataforma (Infraestructura Nube - On-Premise)	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	Actualizar componentes de CMDB a cargo			25				25			25			25	4	100	4	Evidencias de actualización CMDB	
	Gestionar Indicador de cumplimiento ANS para requerimientos e incidentes Mesa de Servicios	Mesa de Servicios	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	Gestionar el Backlog, de tal manera que se realice control y seguimiento de los casos para lograr el cumplimiento de los objetivos o ANS.			25				25			25			25	4	100	4	Indicador de cumplimiento Mesa de servicio para DTI	
Servicios Tecnológicos	Mantener actualizado los servicios de alojamiento de nube Pública y on-premise, con el objeto de apoyar la operación de los sistemas misionales del icfes.	Multiplataforma	- Proceso de Gestión de pruebas y Operaciones - Proceso de Gestión de Tecnología e Información	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	* Evaluación de los servicios actuales y afinamiento de los recursos aprovisionados en cada uno de las plataformas, donde se evidencien mejoras en rendimiento, capacidad y disponibilidad. * Actualización a la versión mas reciente y funcional de las licencias * Actualización del sistema operativo si aplica para los equipos. * Realizar la actualización de Servidor de máquinas virtuales para reemplazar la infraestructura obsoleta.	Contrato con los servicios de Infraestructura Informática por demanda (IaaS). - Informes mensual donde se evidencie la disponibilidad de la plataforma.			25			25			25			25	4	100	4	Informe de capacidades y disponibilidad	
Servicios Tecnológicos	Mantener actualizados los servicios de conectividad para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios misionales del icfes, acceso a internet, canal dedicado centro de datos	Multiplataforma	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	Informe mensual de consumo del canal de comunicaciones * Incluir los ANS del proveedor de servicio	- Contrato Disponibilidad de los servicios de "conectividad de internet", Se realiza seguimiento a la fecha de renovación o contratación del servicio. - Informes mensual donde se evidencie la disponibilidad de la plataforma.			25						25			25	4	100	4	Informe de consumos internet	
	Gestionar consumos a nivel de capacidades de servicios críticos para On-premise y nube	Infraestructura de servidores	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica crítica o de negocio	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	1. Control de consumos de capacidades a nivel de Memoria, procesador y almacenamiento, para componentes de infraestructura identificados como críticos o de negocio			25				25			25			25	4	50	2	Informe de capacidades	
	Gestionar disponibilidad de servicios críticos para On-premise y nube	Infraestructura de servidores	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica crítica o de negocio	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	1. Control de disponibilidad de servicios tecnológicos, manteniendo un umbral de disponibilidad superior a 95% mensual			25				25			25			25	4	50	2	Informe de disponibilidad	
	Planear y remediar Vulnerabilidades detectadas en componentes tecnológicos	Infraestructura de servidores	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica crítica o de negocio	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	Presentar el avance de los planes de remediación realizados identificando % de mejora continua	Estado planes de remediación de vulnerabilidades			25			25			25			25	4	50	2	Informe gestión de vulnerabilidades	
	Estado de Ejecución planes de backup y restauración copias de seguridad	Infraestructura de servidores	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica crítica o de negocio	01/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Información	Indicador de cumplimiento de pruebas de restauración de backup, basados en el plan anual y evidencias de las mismas					50								50	2	100	2	Informe y evidencias de Restauración copias de seguridad	
	Estado Ejecución Planes de Prueba Contingencias de servicios TI	Infraestructura de servidores	Todos los procesos de la Entidad que hacen uso de la infraestructura tecnológica crítica o de negocio	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Tecnología e Información	Indicador de cumplimiento de pruebas de contingencias TI, basados en el plan anual y evidencias de las mismas							50						50	2	100	2	Informe y evidencias Pruebas de contingencia TI	