


PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE				
FECHA DE APLICACIÓN: 2017/02/23	CÓDIGO: PT.0720.23	VERSIÓN: 01	Página 1 de 2	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información		

## 1. OBJETIVO

Garantizar, mediante la formulación y desarrollo de actividades proactivas, el óptimo funcionamiento de la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente, previniendo la no operatividad de la misma y determinando el nivel correcto de funcionamiento.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la formulación y desarrollo de actividades proactivas de mantenimiento preventivo para infraestructura (hardware y software) a nivel cliente, y termina con la remisión de los soportes necesarios para la actualización del inventario de la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente.

Aplica a toda la infraestructura, hardware y software, a nivel cliente que se encuentra dispuesta en las diferentes dependencias de la Corporación.

## 3. DEFINICIONES


**Infraestructura a nivel cliente:** Corresponde al hardware y software que opera exclusivamente en un determinado punto asociado a un usuario. A nivel de software corresponde a las herramientas de oficina.

**Mantenimiento preventivo de infraestructura a nivel cliente:** Definición en el argot informático que aplica sobre la infraestructura a nivel cliente con relación a la verificación de las instalaciones lógicas y físicas, formulación y desarrollo de actividades, identificación y análisis de la advertencia de umbrales, previsión de problemas potenciales pre-definidos, análisis de tendencias de fallas, limpieza y revisión del funcionamiento, revisión del nivel de desempeño y coordinación de las tareas.

**Outsource proveedor del servicio de Help Desk o Service Desk:** Organización externa a la Corporación que provee los servicios de Mesa de Ayuda (Help Desk) ó Mesa de Servicio (Service Desk), con relación a la infraestructura a nivel cliente.

## 4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Formular y desarrollar actividades proactivas de mantenimiento preventivo para la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente.	Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
2. Ejecutar la gestión requerida para obtener el servicio de mantenimiento preventivo para la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente.  Si ya existe contrato de mantenimiento preventivo, se revisan los contratos verificando su cobertura y periodicidad.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de Información	Contrato de mantenimiento preventivo
3. Contactar al proveedor de mantenimiento preventivo y definir cronograma.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de Información	Cronograma de mantenimiento preventivo

<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA A NIVEL CLIENTE</b>				
FECHA DE APLICACIÓN: 2017/02/23	CÓDIGO: PT.0720.23	VERSIÓN: 01	Página 2 de 2	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de Información		

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Registro (Salida)</b>
4. Realizar las labores de mantenimiento preventivo, hardware y software, a nivel cliente: verificación de las instalaciones lógicas y físicas, formulación y desarrollo de actividades, identificación y análisis de la advertencia de umbrales, previsión de problemas potenciales pre-definidos, análisis de tendencias de fallas, limpieza y revisión del funcionamiento, y revisión del nivel de desempeño.	Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	Informe de actividades.
5. Verificar el cumplimiento de lo establecido en el cronograma de mantenimiento preventivo y gestionar la solución a los inconvenientes presentados durante las actividades de mantenimiento.	Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	
6. Verificar el correcto funcionamiento de la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente y actualizar registro de novedades del equipo.  Si se detecta que se requiere reparación, remitirse al procedimiento "Mantenimiento Correctivo de Infraestructura a Nivel Cliente"	Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	Formato de mantenimiento.
7. Recibir el informe del proveedor en el que se especifican las actividades realizadas, la infraestructura a la cual se le aplicó el servicio y los resultados obtenidos.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de Información	Informe
8. Remitir los soportes necesarios para la actualización del inventario de la infraestructura (hardware y software) a nivel cliente al procedimiento de "Administración del Inventario Correspondiente a la Infraestructura Tecnológica Informática y de Telecomunicaciones".	Profesional Especializado / Outsource	Oficina de Tecnologías de Información	

## 5. ANEXOS

No Aplica