

1. OBJETIVO

Controlar la instalación, movimiento, adición, cambio, reemplazo por garantía, robo y/o pérdida de los equipos de TI que hacen parte del inventario de la Entidad, revisar alertas y dar de baja, en la administración de la información de la CMDB.

2. ALCANCE

Aplica para el procedimiento “*PR-IIT-0460 Gestión de requerimientos*”.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Base de datos.** Una base de datos es una colección organizada de información estructurada, o datos, típicamente almacenados electrónicamente en un sistema de computadora. Una base de datos es usualmente controlada por un sistema de gestión de base de datos (DBMS). En conjunto, los datos y el DBMS, junto con las aplicaciones que están asociados con ellos, se conocen como un sistema de base de datos, que a menudo se reducen a solo base de datos.

Fuente: <https://www.oracle.com/co/database>

- **CSTU:** Coordinación de Soporte Técnico al Usuario.
- **Escalamiento.** (ITIL Operación del Servicio) Es cuando una actividad obtiene recursos adicionales necesarios para cumplir con los objetivos de nivel de servicio o con las expectativas del cliente. Un escalamiento puede ser necesario en cualquier proceso de gestión de servicio de TI, comúnmente se asocia a la gestión de incidentes, gestión de problemas y la gestión de atención de quejas de los clientes. Hay dos tipos de escalamiento: escalamiento funcional y escalamiento jerárquico.

Fuente: https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

- **IMAC.** Instalación, mantenimiento, adición y cambio.
- **Nivel de servicio.** Es el proceso responsable de negociar acuerdos de nivel de servicios alcanzables y de asegurar que estos se cumplan. Es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión de servicios de TI, acuerdos de nivel operativo y de los contratos de soporte sean adecuados para los objetivos de nivel de servicio acordados. La gestión de niveles de servicios monitorea e informa sobre los niveles de servicio, realiza revisiones periódicas de servicios con los clientes, e identifica las mejoras requeridas.

Fuente: https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

4. DESARROLLO DEL TEMA

4.1 Instalación masiva

- La Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces, recibe los equipos, los incluye en el aplicativo de inventarios, genera las placas, coloca placa a todos los elementos, alista los equipos y la documentación necesaria para el envío y entrega correspondiente. El equipo tan pronto es recibido en la sede por el líder informático y/o funcionario de la Subdirección Administrativa o quien haga sus veces, coordina con el agente de nivel II para su instalación. Primero se realiza la revisión

del equipo contra el acta de recibo junto con el funcionario cuentadante. El agente II verifica que el equipo se encuentre con placa, tanto en CPU, mouse, teclado, monitor o impresora o elemento a instalar, sino solicita a la Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces la respectiva etiqueta.

- El Agente de nivel II, toma los datos correspondientes a la máquina para confirmarlos con la CMDB, instala el software corporativo y los aplicativos que el funcionario requiere. Debe dejar la máquina lista en el puesto de trabajo, para que el usuario la utilice y le solicita firmar el acta de recibo.
- Si fue cambio de equipo, el funcionario debe diligenciar el formato “*FT-ADF-1646 Reintegro a bodega de bienes muebles devolutivos y de consumo con control*” de reintegro del equipo que le acaban de cambiar y debe solicitar a la Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces que recoja el equipo.
- El agente de nivel II procede con la apertura del caso y lo documenta con toda la actividad realizada. Se escala al informático correspondiente de la Dirección Seccional, quien actualiza el inventario con el cambio que generó la instalación.

4.2 Movimiento de equipos TI

- Se genera la apertura de la solicitud en la herramienta de gestión de mesa de servicio. El agente de nivel II, atiende la solicitud y documenta el caso y actualiza la CMDB.

4.3 Cambio o actualización de equipos TI

- El agente nivel I valida que la solicitud se puede tramitar o la devuelve si se requiere complementar autorizaciones, la escala a nivel II para atención quien realiza el cambio solicitado o según planeación establecida.
- El administrador de la CMDB monitorea la herramienta de gestión de la mesa de servicio, para validar las posibles alertas que generen los equipos que tienen instalado el agente de Aranda, revisa qué reporta la alerta y define la acción a seguir, si encuentra anomalía en las alertas reportadas, escala el caso a la mesa de servicio para solicitar la revisión correspondiente.
- El agente nivel II revisa en sitio la situación presentada, ejecuta la acción correspondiente para solucionar el caso, documentando en la herramienta de gestión de la mesa de servicio da la acción o información requerida y escala al administrador de la CMDB explicando por qué se generó la alarma.
- Cuando se reporta un cambio que afecta el inventario, sea por asignación de nuevo usuario o por cambio de ciudad de un elemento tecnológico, se debe actualizar la CMDB.
- Cuando al realizar la atención de un caso por parte del agente nivel II se identifica la necesidad de realizar un cambio de uno de los elementos de un equipo. Se escala el caso al gestor de repuestos para que se proceda con la compra. Tan pronto llega a la sede se escala el caso al agente para que proceda con el cambio de parte. Cuando es un elemento que tiene placa, en el caso se genera el acta de cambio. La cual es consultada en la Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces y con la cual proceden a la actualización y cambio del elemento en el aplicativo de inventarios de la Entidad.

4.4 Mantenimiento del parque computacional

- El mantenimiento preventivo del parque computacional debe realizarse periódicamente conforme al Anexo “Cronograma mantenimiento de la plataforma tecnológica y parque computacional”, el cual debe ser actualizado por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces, mínimo una (1) vez cada seis (6) meses y conforme al vencimiento de los contratos que amparan los mantenimientos o garantías.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	10/09/2021		Versión inicial, Se derogan los instructivos: <ul style="list-style-type: none"> IN-SI-0050 Control IMAC (Instalación, Modificación, Adición o Cambio) IN-SI-0053 Administración de información en la CMDB (Base de datos de configuraciones) IN-SI-0046 Control de repuestos

Elaboró:	Yenny Paola Ostos Mendivelso Elaboración técnica	Analista II	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Juan Pablo Serna Botero Elaboración técnica	Gestor IV	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Tito Alejandro Menjura Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Alfredo A. Ahumada A. Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Claudia Patricia Bernal Rivera	Jefe de la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
	Héctor Leonel Mesa Lara	Subdirector	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
Aprobó:	Diana Parra Silva	Directora	Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología