

San Juan de Pasto, 31 de enero de 2023

PARA: Comunidad Académica

**DE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES
UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

ASUNTO: GUIA DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Cordial saludo.

El presente documento es una guía de mantenimiento de servicios tecnológicos propuesta por la Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad de Nariño. Para tal efecto, esta guía parte de los siguientes políticas:

1. POLÍTICA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La disponibilidad es la garantía de que la infraestructura de informática y telecomunicaciones de una entidad tiene capacidad de recuperación adecuada y protección contra fallas del sistema, desastres naturales o ataques maliciosos. En este sentido, la Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones brinda el soporte para que exista una disponibilidad de los servicios tecnológicos que son desplegados a través de los recursos del Data Center de la Universidad de Nariño. Esto como apoyo a los procesos misionales y los asuntos relacionados con la administración de la Universidad.

2. POLITICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad de los servicios de informática y telecomunicaciones trabaja para proporcionar un nivel constante de servicios relacionados con tecnología computacional para la Universidad de Nariño, dentro de la referencia de calidad requerida, en toda la organización. Analiza, garantiza y gestiona la calidad en todas las funciones de infraestructura de informática y telecomunicaciones, como servicios de software, servicios de hardware, servicios de red y más.

La gestión de la calidad del servicio de informática y telecomunicaciones utiliza indicadores clave de calidad para medir, monitorear y mantener la calidad de los servicios de TI. Algunos de los componentes clave de la gestión de la calidad del servicio de TI son:

- Calidad de los servicios de software: La Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad de Nariño ofrece tanto la academia como a la parte administrativa el software necesario bajo licenciamiento legal para su consumo garantizando la calidad de los servicios de software.
- Calidad de los servicios de red/Internet: esta sección despliega los canales de comunicación relacionados con el acceso a internet en todos los campus y extensiones de la Universidad de Nariño. Características de cobertura y desempeño son factor clave para medir la calidad de los servicios de red internet.
- Experiencia de usuario: la constante interacción de los usuarios con la tecnología computacional es un elemento fundamental para la sección de infraestructura de informática y telecomunicaciones de la Universidad de Nariño en el sentido de determinar el tipo de prácticas que se desarrollen en el diario vivir.
- Calidad de los servicios de hardware: todo el despliegue tecnológico relacionado con asuntos computacionales tienen su base fundamental en los servicios de hardware. la sección de infraestructura de informática y telecomunicaciones de la Universidad de Nariño dispone de la tecnología hardware con garantía de calidad dado por los fabricantes para estos menesteres.

3. POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

El soporte técnico es algo que todas las entidades eventualmente necesitan al momento de interactuar con tecnología computacional. La Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones dispone del talento humano de soporte técnico quienes son los encargados de enfrentar situaciones que suceden con dicha tecnología. La definición común de soporte de infraestructura de informática y telecomunicaciones se relaciona con el talento humano que brinda ayuda a las entidades para productos tecnológicos que van desde computadoras y teléfonos hasta software.

La Universidad de Nariño realiza inversiones periódicas para la renovación de tecnología con el fin de dar cumplimiento a los aspectos misionales. Por esta razón, la sección de infraestructura de informática y telecomunicaciones cuenta con una partida presupuestal anual para efectuar los procesos de mantenimiento y sostenibilidad de la tecnología computacional para la universidad.

Dentro de los procedimientos asociados a la Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad de Nariño, el desarrollo de mantenimientos preventivos y correctivos forma parte de las funciones de la sección. De esta manera, se dispone de formatos para el desarrollo de este tipo de mantenimientos que la Universidad necesita. Estas actividades son coordinadas por la Unidad de Soporte y Mantenimiento que está adscrita a la Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad de Nariño.



JESÚS INSUASTI

Director
Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones
Universidad de Nariño