



PROCEDIMIENTO TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

No. Control:

IMTECH-PSIS-001

Fecha:

13-dic-22

Revisión:

001

2.- Propósito

Controlar, administrar, evaluar y proporcionar los medios tecnológicos y de comunicación necesarios para la empresa IMTECH, así como el servicio a los usuarios en la solución de problemas relacionados con los equipos de cómputo (hardware, software) y de comunicación (redes, comunicación telefónica o vía remota).

3. Requerimientos de Documentación

Registro o formato de mantenimiento de sistemas de Tecnologías de la Información.

4.- Referencias

N/A

5.- Definiciones

• VIDEO CONFERENCIA

Es una sesión de comunicación visual entre dos o más usuarios, independientemente de su ubicación, con una transmisión de contenido de audio y video en tiempo real, también es conocida como videollamada.

• LICENCIA DE SOFTWARE:

Es la autorización que otorga un autor o autores que permite el derecho a terceras personas de utilizar su creación o recurso, el autor ostenta el derecho intelectual exclusivo y lo concede a otros como un permiso

• LICENCIA DE MANTENIMIENTO:

Aquella licencia que si no se renueva, el software puede ser utilizado (sigue funcionando), pero sin las ultimas actualizaciones del mismo

• LICENCIA DE PERPETUA

Es el derecho de uso del software sin tiempo de caducidad establecido; es decir, un usuario adquiere esta **licencia** y podrá usarla por muchos años, siempre y cuando no pierda su dispositivo HASP (llave de hardware) o registro de **licencia** (llave de software).

• LICENCIA DE USO:

Aquella licencia que si no se renueva, el software no puede ser utilizado (deja de funcionar)

• USO LIBRE:

La conexión remota permite al técnico ver la pantalla del dispositivo remoto en su propia pantalla en tiempo real y, en la mayoría de los casos, poder tomar el control del dispositivo remoto para solucionar problemas y realizar otras tareas.

• SUSCRIPCIÓN:

Licencia otorgada de forma periódica para acceder a servicios necesarios para el desarrollo de Software y su puesta en producción.

• SOPORTE REMOTO:

La conexión remota permite al técnico ver la pantalla del dispositivo remoto en su propia pantalla en tiempo real y, en la mayoría de los casos, poder tomar el control del dispositivo remoto para solucionar problemas y realizar otras tareas.

• FIREWALL :

Dispositivo de seguridad de la red que monitorea el tráfico de red -entrante y saliente- y decide si permite o bloquea tráfico específico en función de un conjunto definido de reglas de seguridad

6. LINEAMIENTOS:

6.1 Se describe a continuación el software y los equipos de computo e impresoras utilizados en la compañía IMTECH, en referencia a IMTECH-FSIS-001.

EQUIPOS DE COMPUTO	SE LE PROPORCIONA MANTENIMIENTO INTERNO
IMPRESORAS DE OFICINA	SE LE PROPORCIONA MANTENIMIENTO INTERNO

SOFTWARE

SOFTWARE DE DISEÑO/SISTEMAS	SE REQUIERE EN TODOS LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL DEPARTAMENTO CON LICENCIA DE USO, O EN SU CASO, SUSCRIPCIÓN O LICENCIA LIBRE.
SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN/CALIDAD/ALMACÉN	SE REQUIERE EN TODOS LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL DEPARTAMENTO CON LICENCIA DE USO, O EN SU CASO, SUSCRIPCIÓN O LICENCIA LIBRE.

6.2 La administración del mantenimiento se da por medio del IMTECH-FSIS-001, Mantenimiento de IT, los planes de reacción se incluyen en el mismo formato así como información adicional de los equipos, proveedores y/o el mantenimiento requerido.

6.3 Para el guardado y preservación de la información del SGC y del SGA se cuenta con un respaldo (fullbackup) durante la semana de los servidores físicos mediante el uso de software Veeam, el cual se almacena en el hardware llamado Data Domain y los fines de semana (Sábados) se realiza un respaldo en cinta el cual se almacena en una caja contra incendio (se puede reescribir después de 4 semanas en las cintas)

6.4 El respaldo del sistema ERP corre a cargo de un proveedor externo administrado por el corporativo, se cuentan con imágenes de los 2 servidores para caso de contingencias.

7. DESCRIPCION DEL PROCESO:

Ver en pagina siguiente la descripción del proceso de Tecnologías de la información.

Dueño del proceso:

Sistemas

Aprobador (es):

Coordinador de Ingeniería