

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		AP-TI-PR-02
			Versión 5
			15/11/2018
Elaborado por: Ingenieros de Soporte Centro de Desarrollo de Sistemas	Revisado por: Analista de Calidad Oficina de Calidad	Aprobado por: Director (a) Centro de Desarrollo de Sistemas	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

AMBIENTES INNOVADORES DE APRENDIZAJE

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		AP-TI-PR-02
			Versión 5
			15/11/2018
	Elaborado por: Ingenieros de Soporte Centro de Desarrollo de Sistemas	Revisado por: Analista de Calidad Oficina de Calidad	Aprobado por: Director (a) Centro de Desarrollo de Sistemas

1. OBJETO

El objeto del procedimiento es garantizar una plataforma tecnológica y un sistema de comunicación adecuados que brinden soluciones eficaces a las necesidades de los procesos académicos y administrativos de la comunidad universitaria.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades de la Universidad Autónoma del Caribe que hacen referencia al crecimiento tecnológico de la Institución. Este procedimiento empieza a partir del recibo del recurso tecnológico adquirido por la institución ó de la solicitud de servicios y soporte por parte de usuarios, y termina cuando se entrega a producción la solución o el servicio / soporte realizado.

3. RESPONSABLES

El correcto desarrollo del procedimiento es responsabilidad de:

- ✓ Director del centro de desarrollo de sistemas, por estudiar los requisitos de instalación del software, hardware, redes y telecomunicaciones a instalar.
- ✓ Ingeniero administrador de plataforma, por realizar el diseño, desarrollo, soporte y administración de la plataforma tecnológica sobre la cual se soportan los sistemas informáticos de la institución.
- ✓ Ingeniero administrador de redes, por el diseño, desarrollo, soporte y administración de la infraestructura de red institucional (Intranet e Internet) garantizando la disponibilidad y la operación eficiente y segura de los servicios de conexión para toda la comunidad universitaria.
- ✓ Ingeniero soporte de aplicación, este será uno de los ingenieros del Centro de Desarrollo de Sistemas, el cual será encargado por el Director para implementar la solución requerida por el usuario.

4. DEFINICIONES

4.1. Hardware: se refiere a todos los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y demás tecnología de cómputo y de telecomunicaciones.

4.2. Software: es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del computador. El software es la parte intangible de la computadora, lo que corresponde a los programas y aplicativos.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		AP-TI-PR-02
			Versión 5
			15/11/2018
	Elaborado por: Ingenieros de Soporte Centro de Desarrollo de Sistemas	Revisado por: Analista de Calidad Oficina de Calidad	Aprobado por: Director (a) Centro de Desarrollo de Sistemas

4.3. Redes: son un sistema de comunicación entre computadoras, que permite compartir información y recursos.

4.4. Telecomunicaciones: comprende los medios para transmitir, emitir o recibir signos, señales, escritos, imágenes fijas o en movimiento, sonidos o datos de cualquier naturaleza entre dos o más puntos geográficos a cualquier distancia a través de cables, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

4.5. Recurso informático: hardware, software, redes y telecomunicaciones.

4.6. Intranet: Una Intranet es una red de ordenadores privada basada en los estándares de Internet. Las Intranets utilizan tecnologías de Internet para enlazar los recursos informáticos de una organización, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde bases de datos legales a sistemas de gestión de documentos. Las Intranets pueden incluir sistemas de seguridad para la red, tableros de anuncios y motores de búsqueda.

4.7. Internet: Es un sistema global de redes de computadores que usan el protocolo TCP/IP como estándar para atender a millones de usuarios a lo ancho del mundo. Es una combinación de hardware y software. Es una infraestructura de redes a escala mundial que conecta a la vez a todos los tipos de ordenadores y brinda todo tipo de información, recursos y servicios.

4.8. Servidor: En informática, un servidor es una computadora que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominadas clientes. Hay diferentes tipos o clases de servidores. En la plataforma que se maneja en la Universidad Autónoma del Caribe existe además la posibilidad de crear servidores virtuales, los cuales solo necesitan para su definición capacidad de memoria, almacenamiento y sistema operativo que va a ser utilizado.

5. DESARROLLO

5.1. Descripción por fases

1. Identificación de necesidades: todo nuevo proyecto se enmarca a partir de una necesidad institucional identificada en el Plan Estratégico Institucional o según las necesidades tecnológicas del usuario, para esta última utilizando el formato de solicitud de servicios del Centro de Desarrollo de Sistemas (en adelante **CDS**). El formato de solicitud de servicios hace parte integral del aplicativo Academia (academia.uac.edu.co) el cual puede ser accedido desde Internet.

2. Estudio de la solicitud: el director del CDS se encarga de analizar el requerimiento solicitado por el usuario a fin de presentarle una solución; ya sea adecuando la plataforma existente u ofreciendo otra alternativa que ofrezca mejores resultados.

En caso de atender el requerimiento que solicita el usuario efectuando un ajuste, el director del CDS se encarga de determinar si la solución puede ser implementada por el grupo de soporte técnico de sistemas o debe recurrirse a un proveedor o firma externa. El resultado del análisis hecho por el

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		AP-TI-PR-02
			Versión 5
			15/11/2018
	Elaborado por: Ingenieros de Soporte Centro de Desarrollo de Sistemas	Revisado por: Analista de Calidad Oficina de Calidad	Aprobado por: Director (a) Centro de Desarrollo de Sistemas

Director del CDS es dado al área que hizo la solicitud y dicha área toma la decisión de cual acción tomar. Si el área usuaria decide hacer la implementación le informa al CDS su decisión y el alcance de la misma. El Director del CDS además, asigna un Ingeniero para que se haga cargo de apoyar el montaje y soporte posterior de la solución.

3. Implementación de la solución: una vez estudiada la necesidad se coordina una reunión inicial entre los involucrados en el proyecto: el Director del CDS, los ingenieros administradores de plataforma y de redes y el ingeniero soporte de la nueva aplicación, con el fin de dar las indicaciones de cómo debe adelantarse la actividad.

Si la solución requiere de nuevos equipos, una vez se ha recibido el recurso tecnológico proveniente del proceso de compras e inventarios, se procede a la instalación del mismo.

Se realiza un minucioso estudio de la instalación a efectuar, con el fin de considerar todas las sugerencias y requisitos de instalación que deben tenerse en cuenta en cada caso y previo a la implementación. Toda implantación de hardware, software o redes que pueda comprometer la integridad de la información, exige realizar copias de seguridad con antelación, según se requiera.

Una vez la copia de seguridad ha sido realizada se procede a la nueva instalación. Cada una de las actividades adelantadas en la instalación se registra en la ficha técnica del equipo indicando la fecha, código del equipo y modificación efectuada. En caso de nuevo hardware o servidor, se diligencia ficha técnica del equipo, con el detalle que esta contiene.

4. Pruebas del sistema: terminada la implementación del nuevo recurso informático el ingeniero administrador de la plataforma entrega el usuario y demás datos necesarios al Ingeniero soporte de la aplicación, el cual procede a efectuar todas las pruebas programadas y necesarias, para verificar y validar el correcto funcionamiento de la solución. Sólo hasta cuando las pruebas son exitosas, se procede a entregar la solución al usuario final, y darle las instrucciones de manejo necesarias.

5. Puesta en funcionamiento: una vez realizadas con éxito las pruebas, se deja en operación / producción la nueva implementación. Esta puesta en funcionamiento requiere de una administración del nuevo recurso instalado.

6. Capacitación y difusión: el Director del CDS o el ingeniero encargado realizan la capacitación e inducción de manejo correspondiente, en los casos que se requiera.

7. Seguimiento: estando en producción la solución implementada, el ingeniero correspondiente se dedica en un periodo de tiempo, según se estipule en el plan de trabajo inicial, a realizar un seguimiento de los resultados de la implementación.

8. Administración de la solución: estando en producción la solución implementada, el ingeniero correspondiente se dedica a administrar permanentemente el recurso/servicio implementado.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN		AP-TI-PR-02
			Versión 5
			15/11/2018
	Elaborado por: Ingenieros de Soporte Centro de Desarrollo de Sistemas	Revisado por: Analista de Calidad Oficina de Calidad	Aprobado por: Director (a) Centro de Desarrollo de Sistemas

6. REFERENTES NORMATIVOS

Norma ISO 9001: 2015

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
N.A.	Ficha técnica de equipos	Electrónico	Restringido	\\10.2.200.208\ documentos\	Director Centro de Desarrollo de Sistemas	Permanente	N/A
N.A.	Formato solicitud de Servicios	Electrónico	Restringido	Base de datos del Sistema Academia	Director Centro de Desarrollo de Sistemas	Permanente	N/A