**GRUPO GICS - Proyecto Mantenimiento Predictivo.**

**Levantamiento de información Mantenimiento de Computadores CEET.**

Par obtener información verídica y confiable se diligencian los siguientes formatos:

Nombre Empresa de Mantenimiento: ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre Coordinador de Soporte:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha diligenciamiento:­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Marcas, modelos y cantidad de equipos de computadores en uso.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Marca** | **Modelo** | **Cantidad** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**2. Peticiones registradas en 2018 y 2019.**

Un requerimiento se define como una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto, como por ejemplo Instalaciones, movimientos, adiciones o cambios en los elementos o servicios provistos por el centro de mantenimiento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Petición** | **Cantidad 2018** | **Cantidad 2019** |
| Acceso de Usuario al Recurso Compartido |  |  |
| Actualizar Aplicaciones |  |  |
| Actualizar versión de sistema operativo |  |  |
| Adicionar Memoria |  |  |
| Asignar contraseñas |  |  |
| Asignar privilegios |  |  |
| Asignar usuarios |  |  |
| Cambiar periféricos |  |  |
| Cambiar dispositivos varios |  |  |
| Configurar Aplicaciones |  |  |
| Configurar Impresora |  |  |
| Configurar Sistema Operativo |  |  |
| Dar de baja equipos |  |  |
| Desinstalar Aplicaciones |  |  |
| Formatear unidades de almacenamiento |  |  |
| Instalar Antivirus |  |  |
| Instalar Sistema Operativo |  |  |
| Mantenimiento Correctivo |  |  |
| Mantenimiento Preventivo |  |  |
| Migración de información |  |  |
| Mover equipos y periféricos |  |  |
| Optimización Software |  |  |
| Prestar cables |  |  |
| Prestar Cargador |  |  |
| Otros servicios |  |  |
| Otros servicios |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**2. Incidentes registrados en 2018 y 2019.**

Un Incidente se define como una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un Servicio del sistema e información o una falla de funcionamientos, que todavía no ha impactado el sistema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Incidente** | **Cantidad 2018** | **Cantidad 2019** |
| Actualizar Versión sistema operativo |  |  |
| Ajustar Cables de periféricos |  |  |
| Ajustar Configuración de software |  |  |
| Ajustar Configuración Impresión |  |  |
| Ajustar configuración de correo |  |  |
| Configurar Equipo |  |  |
| Ejecutar Escaneo de discos |  |  |
| Finalizar Proceso software |  |  |
| Iniciar Servicios de software |  |  |
| Mantenimiento Correctivo |  |  |
| Optimizar hardware |  |  |
| Reiniciar hardware |  |  |
| Reiniciar Software |  |  |
| Reinstalar Sistema operativo |  |  |
| Reinstalar Software |  |  |
| Reparar por Daño Software |  |  |
| Reparar archivos de datos |  |  |
| Restaurar a Punto Anterior |  |  |
| Restaurar Perfil Software |  |  |
| Otros |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**3. Encuesta**

1. Cómo es el procedimiento para que los usuarios reporten un incidente de falla en los equipos?.
2. ¿Cuánto es el tiempo para atender y solucionar un incidente?
3. ¿Cómo es el proceso de aprobación para atender un incidente y que persona debe autorizarlo?
4. Cómo es el procedimiento para que los usuarios reporten una petición o requerimiento de falla en los equipos?.
5. ¿Cuánto es el tiempo para atender y solucionar una petición o requerimiento?
6. ¿Cómo es el proceso de aprobación para atender un una petición o requerimiento y quién debe autorizarlo?
7. ¿Con que frecuencia se realiza un mantenimiento preventivo al total de equipos de cómputo y periféricos?
8. Cantidad de personas y perfil del personal técnico encargado de prestar el servicio de mantenimiento.
9. ¿Cuál es el costo aproximado de mantenimiento preventivo de un PC?, servidor, impresora, etc.