



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia



ACREDITADA
EN ALTA CALIDAD



Componente de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica

Gerencia de Plataformas e
Infraestructura Tecnológica GPIT

Componente de Gestión Servicios de Infraestructura Tecnológico



Componente del Sistema Integrado de Gestión de Infraestructura tecnológica de la UNAD, es el encargado de definir los lineamientos para el diseño, transición, prestación y mejora de servicios de infraestructura tecnológica, que satisfagan los requisitos del servicio y brinden valor para el usuario de los servicios de la Universidad. Tiene como objetivo asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la Universidad.

Levantamiento de Requerimientos para la continuidad operativa de la UNAD

Microsoft 365 en la UNAD

Productividad y colaboración unificadas: Correo institucional, Office Apps, Teams, SharePoint y OneDrive en un solo entorno en la nube.

Impulso a la docencia y el aprendizaje: Facilita clases virtuales, entrega de tareas, trabajo colaborativo en proyectos y acceso a recursos educativos en tiempo real.

Acceso y continuidad remotos: Trabajo sincrónico y asincrónico desde cualquier sede, garantizando alta disponibilidad y resiliencia.

Seguridad y cumplimiento normativo: Protección avanzada (Defender, MFA, DLP) y gestión como servicio crítico

Requerimiento	ISO/IEC 20000-1:2018	Justificación normativa
Licenciamiento A5 (8.135) funcionario (325.400) estudiantes (Microsoft365), seguridad avanzada, protección de datos (DLP), PowerBI pro, Teams Phone,	8.2 (Portafolio de servicios)	El servicio debe estar formalmente definido en el portafolio, estimado según la demanda y gestionado como activo crítico, con control de proveedor y seguridad.
Licenciamiento Project (100)	8.2 (Portafolio de servicios) 8.5 (Diseño, construcción y transición del servicio)	Herramienta de gestión de proyectos críticos que debe ser gestionada como activo, controlando su entrega, uso y soporte.
Licenciamiento Visio (50)	8.2 (Portafolio de servicios) 8.5 (Diseño, construcción y transición del servicio)	Aplicación de apoyo visual técnico; debe ser distribuida conforme a perfiles y con licencia trazable.
Licenciamiento Copilot Pro (IA) – por unidad para uso productivo	8.2 (Portafolio de servicios) 8.3 (Relaciones y acuerdos)	Al utilizar IA generativa, requiere evaluación técnica, consideraciones éticas y protección de datos personales y confidenciales.
Bolsa de 100 horas para soporte, configuración y actualización de productos Microsoft	7.1 (Recursos) 8.7 (Aseguramiento del servicio)	Debe establecer un plan de soporte con tiempos de respuesta, responsabilidades y trazabilidad para todos los productos licenciados.
1.5 Petabytes de almacenamiento en la nube para estudiantes (M365)	8.4 (Oferta y demanda) 8.7 (Aseguramiento del servicio)	Este recurso debe dimensionarse según crecimiento, estar disponible y protegido frente a riesgos de pérdida de datos o acceso no autorizado.



Levantamiento de Requerimientos para la continuidad operativa de la UNAD

Infraestructura Tecnológica en la UNAD

Rendimiento y escalabilidad: Plataformas hiperconvergentes y servidores de última generación aseguran procesamiento de grandes volúmenes de datos y permiten crecer según demanda.

Soporte a servicios críticos: Data centers primario y alterno, con orquestación central (Morpheus) y respaldo LTR, garantizan operación ininterrumpida de LMS, portales y sistemas administrativos.

Integración y automatización: Orquestación híbrida (on-premise y nube), virtualización completa y herramientas como Commvault facilitan despliegues rápidos, actualizaciones y recuperación ante fallos.

Seguridad y gobernanza: Gestión centralizada de configuración, monitoreo proactivo y cumplimiento de SLA, respaldados por políticas de seguridad y continuidad alineadas a ISO 20000-1 e ISO 27001.

Requerimiento identificado	Componentes ISO/IEC 20000-1:2018	Justificación de la alineación normativa
Diseño e implementación de arquitectura tecnológica robusta y escalable	8.2 (Portafolio de servicios) 8.4 (Oferta y demanda)	Asegura que los servicios estén planificados, se dimensionen adecuadamente y se entreguen bajo control; todos los recursos se inventarían y protegen y estén disponibles en todos los centros.
Plataforma de orquestación	8.7 (Entrega y despliegue) 8.8 (Configuración) 8.6 (Gestión de proveedores)	Permite gestión centralizada de infraestructura híbrida (nube y on-premise), requiere control de configuración y evaluación del proveedor.
Centros de datos (principal, secundario, pruebas de operación)	8.5 (Diseño, construcción y transición del servicio) 8.3 (Relaciones y acuerdos)	Los centros de datos deben garantizar operación continua y segura; se incluye el control de la infraestructura allí dispuestas, así como planes ante fallos.
Solución de respaldo	8.7 (Aseguramiento del servicio) 8.5 (Diseño, construcción y transición del servicio)	Asegura la disponibilidad y recuperación de la información disponible a nivel nacional de carácter crítico, mediante mecanismos de respaldo físico y remoto en caso de fallos.
Infraestructura de red	8.4 (Oferta y demanda) 8.8 (Configuración)	Provee conectividad segura y segmentación de la red; incluyendo que los dispositivos de red estén inventariados, configurados y gestionados de forma segura.
Control de Acceso a la Red de Datos (NAC)	8.7 (Entrega) 8.6 (Proveedor) 8.2 (Portafolio de servicios)	Gestiona el acceso de dispositivos y usuarios a la red; exige cumplimiento con políticas de acceso y monitoreo de eventos en la red de datos institucional a nivel nacional.
Estaciones de trabajo, portátiles y periféricos de usuario final	8.2 (Portafolio de servicios) 8.5 (Diseño, construcción y transición del servicio)	Los dispositivos se entregan preconfigurados, deben estar inventariados, asegurados y con políticas de uso definidas.
Servicios profesionales (implementación, soporte, mantenimiento, SOW)	8.1 (Planificación Y control operacional) 9.2 (Seguimiento, medición y análisis) 10 (Mejora)	La planificación y ejecución deben cumplir con procesos definidos, seguimiento, soporte especializado, gestión de eventos y mejora continua del servicio.



Gracias

www.unad.edu.co

Síguenos en

