



## RUTINA DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACIÓN LIBERADOS Y DESARROLLADOS EN EL DSI

### 1. Recepción de la Solicitud de Servicio.

- 1.1 El CESI recibe la solicitud de servicio a través del SGAUS, según "Procedimiento de Atención a Usuarios" PRO 7.2 DAU 01, sección "Ayuda de tercer nivel".
- 1.2 El CESI analiza y reclasifica la solicitud de servicio de acuerdo al tipo de mantenimiento, de acuerdo a la siguiente definición:

#### **Soporte al DAU / DSI**

Cualquier tarea de soporte o atención al usuario, así como instalación de software institucional y actualización o cualquier tarea de ayuda.

#### **Dudas en el uso de SI**

Falta de conocimiento de los usuarios en el uso de los SI, desde acceso, tiempo de respuesta o procesamiento, hasta manipulación de opciones.

#### **Errores de código**

Errores adjudicados a la mala especificación de código o salidas incorrectas y que por ende pueden o no generar un error de datos o de sistema.

#### **Importación y/o Explotación de Datos**

Se origina cuando el sistema en uso no contempla todos los reportes que se puedan requerir en un proceso determinado, o es necesario agregar datos de una fuente externa.

#### **Mantenimiento de Datos**

Se presenta cuando a través del sistema en uso, no es posible manipular los datos requeridos.

#### **Modificaciones a Opciones**

Se presenta cuando es necesario modificar opciones ya existentes en los SI:

#### **Nuevas Opciones**

Desarrollo de nuevos requerimientos en los SI.

### 2 Verificación y validación del Mantenimiento.

- 2.1 El CESI debe realizar el mantenimiento aplicando los documentos que se enlistan a continuación, en caso de aplicar:
  - De la base de datos: CGTI-DSI: D04 "Estándares de creación de bases de datos"
  - De la interfaz: CGTI-DSI: D05 "Estándares de interface plataforma tradicional" o CGTI-DSI: D08 "Estándares de interface para plataforma web"
  - Del código: CGTI-DSI: D06 "Estándares de codificación de plataforma tradicional" o con el CGTI-DSI: D07 "Estándares de codificación de plataforma WEB".
- 2.2 El CESI genera la nueva versión del sistema que sufrió el mantenimiento y pone en un lugar visible, dentro del sistema, la versión que se está liberando, de acuerdo al siguiente control de versiones:

El control de versiones estará basada en tres grandes apartados: Cambio Mayor, Cambio Menor y Revisión en base a la nomenclatura 0.0.0

Control del código fuente de los sistemas de información

Cambio Mayor: Se estipula como cambio mayor toda aquella modificación que se realice al sistema de información en donde se afecte la estructura de la Base de Datos, el análisis original de un proceso o conceptualización del sistema. Este tipo de mantenimiento entrará como nuevo desarrollo.

Cambio Menor: Se estipula como cambio menor toda aquella modificación que se realice al sistema de información y no afecta la estructura de la Base de Datos, el análisis original de un proceso o conceptualización del sistema, entre los cuales, se consideran como ejemplos los siguientes:

- Nuevas opciones sobre la misma conceptualización.
- Nuevos reportes.
- Modificaciones a opciones sobre la misma conceptualización.
- Modificaciones a reportes.
- Adaptaciones a diferentes sistemas operativos de cliente.

Revisión: Se estipula como revisión toda aquella modificación que se realice al sistema de información, atendiendo a los siguientes ejemplos:

- Corrección por errores de código.
- Corrección por errores de procesamiento.
- Mejora del rendimiento.
- Validaciones a los procesos.
- Optimización de procesos.

- 2.3** El CESI pone a disposición del USU la nueva versión del sistema que sufrió el mantenimiento, enviándola a la E-Nuve en donde se encuentra la última versión en la Internet.
- 2.4** Si el mantenimiento aplicado provoca una reconfiguración de cliente o mantenimiento posterior, el CESI aplica CGTI-DAU: P02 en la sección "Generación de nuevas solicitudes de servicio".
- 2.5** El CESI documenta la versión en el administrador de la configuración de software.
- 2.6** El CESI actualiza el estado de la solicitud de servicio en el SGAUS a "Terminada". Registrando el tiempo real que se invirtió en la solución implementada, de acuerdo con el CGTI-DAU: P02.