Nombre de la Rutina:	MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACIÓN LIBERADOS DESARROLLADOS EN EL DSI
Área:	Departamento de Sistemas de Información
Responsable (s) :	CESI
Elaborada por:	Lourdes Barriga
Aprobada por:	Edgar Rascón

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:

Mantenimiento Correctivo urgente de Software
Tiene lugar cuando existe un error en el software que bloquea el funcionamiento normal de la organización o de la aplicación, siendo crítico el tiempo de solución.

Mantenimiento Correctivo No urgente de Software
Tiene lugar cuando existe un error en el software que no es crítico, pero que tal vez impida el funcionamiento de la aplicación o el normal funcionamiento de la empresa en un periodo de tiempo relativamente corto.

Mantenimiento Adaptativo de Software
Se aplica cuando el software en explotación va a cambiarse para que continúe funcionando correctamente en un entorno cambiante.

Mantenimiento Perfectivo de Software
Tiene lugar cuando se van a añadir nuevas características o funcionalidades al software de explotación.

Mantenimiento Preventivo de Software
Se aplica cuando se desean mejorar las características internas de un producto para hacerlo, por ejemplo, más mantenible.

2 Verificación y validación del Mantenimiento

2.1 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.

2.2 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, cuando aplique.

2.3 Cuando exista una nueva versión en la E-nuve, el CESI debe avisar al HD a través de correo electrónico con el formato "Registro de Actualizaciones a los Sistemas de Información FOR 6.3 DSI 12 para que dé soporte de primer nivel.

COPIA NO CONTROLADA

2.4 Si el mantenimiento aplicado provoca una reconfiguración de cliente o mantenimiento posterior, el CESI aplica PRO 7.2 DAU 01 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 PRO 7.2 DAU 01.

2.7 El CESI analiza la necesidad de registrar una solicitud de servicio producto de la solución presentada y aplica el procedimiento de "Atención a Usuarios" PRO 7.2 DAU 01 en la sección "Generación de nuevas solicitudes de servicio y reportes de acciones".

COPIA NO CONTROLADA