

GRUPO EXECOM DE CHIAPAS SA DE CV

Soporte y mantenimiento a productos de software

Directiva administrativa

Marzo de 2010

Este documento describe la terminología, procesos y políticas involucradas en el soporte y mantenimiento de productos de software.

Contenido

Terminología.....	3
“Reporte de posible falla (Bug report)”	3
“Confirmación de falla (Bug confirmed)”	3
“Solicitud de característica”	4
“Solicitud de cambios (Request For Change)” [RFC]	4
“Corrección (Fix)”	5
“Paquete de servicio (Service pack)”	5
“Publicación (Release)”	5
Procesos de soporte y mantenimiento	5
Calendario de trabajo.....	5
Diagrama de soporte y mantenimiento	6
Duración	6

Terminología

“Reporte de posible falla (Bug report)”

Es un documento que informa acerca de una posible falla del software, contiene los siguientes elementos:

- Producto y versión
- Paquetes de servicio y correcciones instaladas
- La acción o secuencia de acciones que producen la falla
- El resultado esperado
- El resultado obtenido (con la falla)
- Nivel de importancia (Alto, medio o bajo)
- Información general
 - Notas
 - Capturas de pantalla
 - Códigos y descripciones de mensajes de error
 - Bases de datos

Este reporte puede ser levantado por cualquier usuario o por nuestro personal técnico.

Estados posibles:

- Por verificar
- Confirmado
- Descartado
 - Información insuficiente o no se pudo reproducir
 - Ya está incluido en una RFC o ya estaba confirmado
 - Ya está corregido (indicar Release, Service Pack o Fix)

“Confirmación de falla (Bug confirmed)”

Es el dictamen con nivel de severidad realizado por nuestro personal técnico tras comprobar que efectivamente con los componentes más recientes del producto existe la falla.

Requisitos:

- Debe reproducirse
- Debe comprobarse con los componentes más recientes
- Debe descartarse que esté ya confirmado o incluido en una RFC
- Debe calificarse

Niveles de severidad:

1	Bajo	No hay afectación de la operación del usuario La seguridad e integridad de los datos no se encuentran comprometidas
2	Aceptable	Existe alguna afectación en la operación pero las tareas pueden realizarse de otra forma (incluso manual) y mantener la continuidad del negocio La seguridad e integridad de los datos no se encuentran comprometidas
3	Grave	Existe afectación en la operación y algunas tareas no pueden realizarse La integridad de los datos o la seguridad podrían verse afectadas
4	Crítico	La operación está detenida, la seguridad o la integridad de los datos están en inminente riesgo

“Solicitud de característica”

Es un documento generado por los usuarios o en respuesta a las necesidades de los usuarios que contiene la descripción de una característica para implementar en el producto.

Debe contener los siguientes datos (cuando apliquen):

- Producto y Versión
- Objetivo
- Descripción de los procesos
- Descripción de la interfaz del usuario
- Justificación

“Solicitud de cambios (Request For Change)” [RFC]

Es un documento interno que realiza la solicitud formal de uno o varios componentes para corregir fallas o agregar características.

Debe contener:

- Confirmaciones de fallas
- Solicitudes de características

Las solicitudes de características a incluir serán autorizadas al momento de generar la RFC

Las solicitudes de cambios se generarán semanalmente o inmediatamente tras la confirmación de una falla con nivel de severidad mayor que 2 (Grave y crítico)

“Corrección (Fix)”

Es un instalable que corrige una o varias fallas confirmadas.

“Paquete de servicio (Service pack)”

Es un instalable que incluye todas las correcciones y características incorporadas durante un determinado periodo de tiempo.

El Paquete de servicio es acumulable, eso implica que debe ser identificado con un número entero consecutivo.

La periodicidad de publicación de los paquetes de servicio será trimestral.

“Publicación (Release)”

Es un instalable completo del producto que incorpora los paquetes de servicio disponibles.

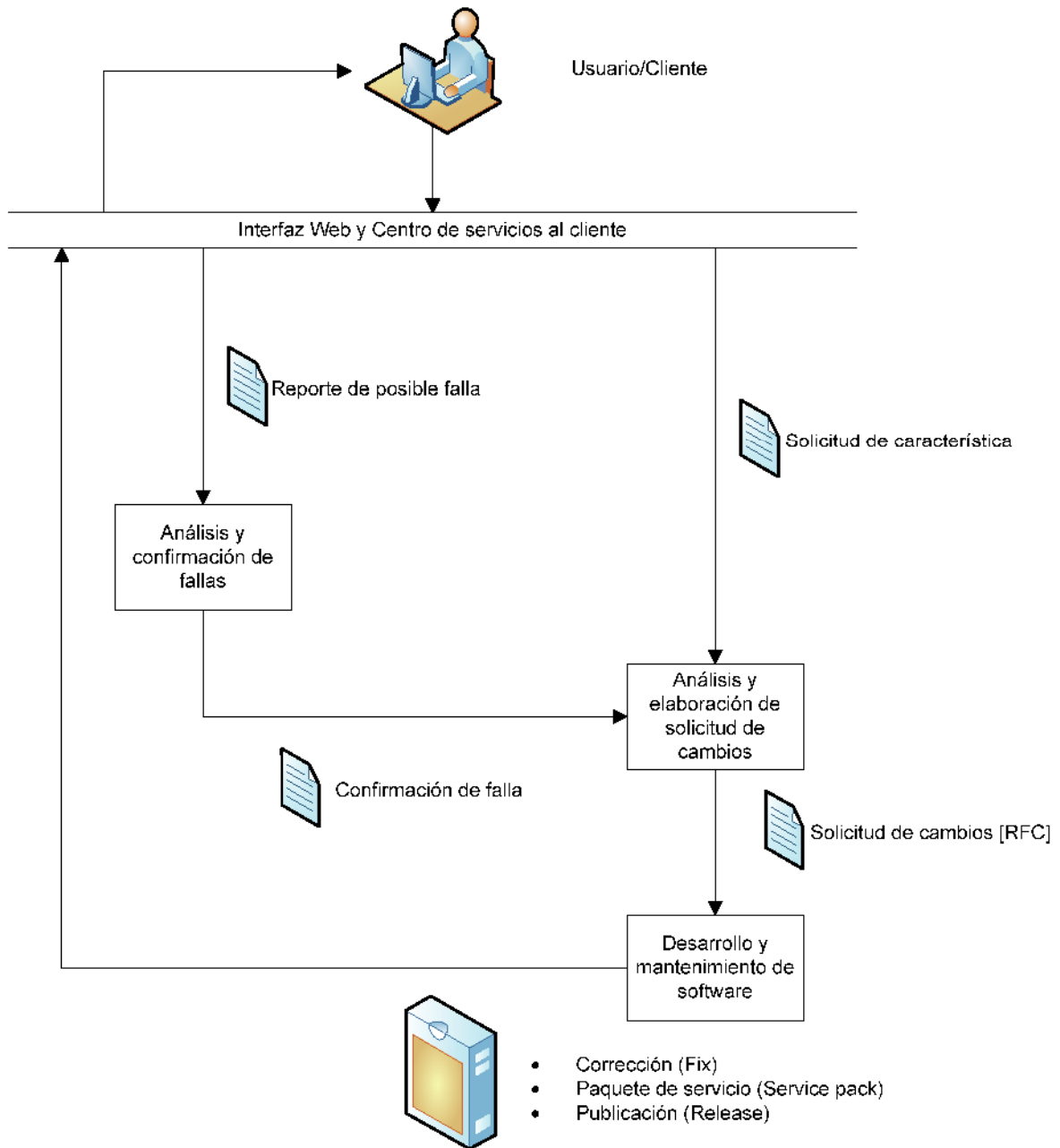
Se producirá inmediatamente después de generar un paquete de servicios.

Procesos de soporte y mantenimiento

Calendario de trabajo

Proceso	Fechas	Responsable
Análisis y confirmación de fallas	Lunes a jueves	Desarrolladores
Análisis y elaboración de solicitudes de cambio	Todos los viernes	Director de desarrollo
Liberación de correcciones	En cuanto estén disponibles	Director de desarrollo
Liberación de paquetes de servicio	Trimestralmente	Director de desarrollo
Liberación de publicaciones	Conjuntamente con los paquetes de servicio	Director de desarrollo

Diagrama de soporte y mantenimiento



Duración

3 años a partir de la liberación de la primera publicación.

Todos los entregables (instalables, documentación y recursos) permanecerán disponibles por 10 años.