**Políticas de mantenimiento de Camioncitos SA**

**Introducción**

El presente documento establece las políticas de mantenimiento que se aplicarán al software de gestión de camioncitos SA, el cual es una herramienta informática que permite administrar los choferes, las rutas, los clientes y los pedidos de una empresa de transporte de mercancías.

**II. Objetivo**

El objetivo de estas políticas es garantizar el correcto funcionamiento, la seguridad, la calidad y la actualización del software, así como prevenir y resolver los posibles problemas o incidencias que puedan afectar a su operatividad o a la satisfacción de los usuarios.

**III. Marco Jurídico**

Estas políticas se rigen por las siguientes normas y disposiciones legales:

* Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, que establece los principios y derechos para el tratamiento de datos personales, así como las obligaciones y responsabilidades de los responsables y encargados del tratamiento.
* Código Orgánico Integral Penal, que tipifica los delitos informáticos y establece las penas correspondientes.

**IV. Glosario de términos**

Para efectos de estas políticas, se entenderá por:

* Software: el conjunto de programas, instrucciones, datos y documentación que permiten el funcionamiento del sistema informático de gestión de camioncitos.
* Mantenimiento: el conjunto de actividades técnicas y administrativas que se realizan para conservar o restaurar el software en condiciones óptimas de uso.
* Mantenimiento preventivo: el mantenimiento que se realiza periódicamente para evitar o reducir la probabilidad de fallas o errores en el software.
* Mantenimiento correctivo: el mantenimiento que se realiza cuando se detecta una falla o error en el software, con el fin de repararlo o solucionarlo.
* Mantenimiento continuo: el mantenimiento que se realiza para mantener el software actualizado y adaptado a las necesidades y expectativas de los usuarios, así como a los cambios tecnológicos y normativos.
* Soporte técnico: el servicio que brinda el proveedor del software a los usuarios para atender sus dudas, consultas, sugerencias o reclamos relacionados con el uso o funcionamiento del software.
* Usuario: la persona física o moral que utiliza el software para fines propios o ajenos, ya sea como cliente, empleado, proveedor o socio de la empresa de transporte.

V. Políticas generales

Las políticas generales que se aplicarán al mantenimiento del software son las siguientes:

* El proveedor del software será el responsable de realizar y supervisar el mantenimiento del software, así como de brindar el soporte técnico a los usuarios.
* El usuario deberá cumplir con las condiciones y requisitos técnicos establecidos por el proveedor para el uso adecuado del software, así como con las normas y procedimientos internos de la empresa de transporte.
* El usuario deberá reportar al proveedor cualquier falla o error que detecte en el software, así como cualquier sugerencia o comentario que tenga sobre su funcionamiento o mejora.
* El usuario deberá respetar los derechos de autor y propiedad intelectual del proveedor sobre el software, así como las licencias y contratos que lo regulan.
* El usuario deberá proteger la confidencialidad e integridad de la información que maneje con el software, así como cumplir con las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales.

**VI. Políticas mantenimiento preventivo**

Las políticas específicas que se aplicarán al mantenimiento preventivo del software son las siguientes:

* El proveedor realizará revisiones periódicas del software para verificar su estado y funcionamiento, así como para detectar posibles fallas o errores.
* El proveedor realizará copias de seguridad (backups) de la información que se almacene en el software, con una frecuencia mínima de una vez por semana, y las conservará en un lugar seguro y accesible.
* El proveedor realizará pruebas de seguridad y calidad del software, con una frecuencia mínima de una vez por mes, para garantizar su confiabilidad y eficiencia.
* El proveedor informará al usuario con anticipación sobre las fechas y horarios en que se realizarán las actividades de mantenimiento preventivo, así como sobre las posibles afectaciones o interrupciones que puedan ocasionar en el servicio.
* El usuario deberá colaborar con la secretaria en las actividades de mantenimiento preventivo, facilitando el acceso al software y siguiendo las indicaciones que se le proporcionen.

**VII. Políticas mantenimiento correctivo**

Las políticas específicas que se aplicarán al mantenimiento correctivo del software son las siguientes:

* El proveedor atenderá las solicitudes de soporte técnico que reciba de los usuarios, ya sea por teléfono, correo electrónico o chat, en un plazo máximo de 24 horas hábiles.
* El proveedor clasificará las solicitudes de soporte técnico según su prioridad, considerando el impacto y la urgencia de la falla o error reportado, así como el número de usuarios afectados.
* El proveedor resolverá las solicitudes de soporte técnico según el nivel de complejidad que requieran, ya sea mediante una asistencia remota, una visita presencial o una actualización del software.
* El proveedor informará al usuario sobre el estado y resultado de su solicitud de soporte técnico, así como sobre las acciones correctivas que se hayan realizado o se deban realizar.
* El usuario deberá proporcionar al proveedor la información y evidencia necesaria para identificar y resolver la falla o error reportado, así como seguir las recomendaciones que se le brinden.

**VIII. Políticas Mantenimiento continuo (Soporte técnico)**

Las políticas específicas que se aplicarán al mantenimiento continuo del software son las siguientes:

* El proveedor realizará actualizaciones periódicas del software para incorporar nuevas funcionalidades, mejoras o correcciones, así como para adaptarlo a los cambios tecnológicos y normativos que se presenten.
* El proveedor notificará al usuario sobre las actualizaciones disponibles del software, así como sobre los beneficios y requisitos que implican su instalación o implementación.
* El proveedor capacitará al usuario sobre el uso y manejo del software, así como sobre las novedades o cambios que se introduzcan en el mismo.
* El proveedor evaluará la satisfacción del usuario con el software, así como el desempeño y la calidad del servicio que brinda, mediante encuestas, entrevistas u otros medios.
* El usuario deberá aceptar e instalar las actualizaciones del software que le ofrezca el proveedor, siempre y cuando no afecten negativamente su operación o seguridad.
* El usuario deberá participar en las actividades de capacitación y evaluación que le proponga el proveedor, expresando sus opiniones y sugerencias sobre el software.