



■ filial de isa

SANCIONES, SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE

Versión 2.3

Dirección de Arquitectura y Operación Tecnológica
Documento XM Guía de Arquitectura 2016 2.3
Enero 28, 2016

Control de Cambios

Versión	Fecha	Responsable	Descripción
2.3	2016-01-28	Alexander Díaz	Se agregan el numeral de sanciones

Contenido

Objetivo	4
SANCIONES, SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE	4
1. NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE EN PARALELO, PILOTO Y EN CICLOS DE NEGOCIO	4
1.1 TIEMPO DE ATENCIÓN	4
1.2 TIEMPO DE SOLUCIÓN	4
1.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE	5
2. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE GARANTÍA DE PRODUCTOS PARCIALES O TOTALES EN PRODUCCIÓN	6
GLOSARIO	8
REFERENCIAS	10

Objetivo

El objetivo del presente documento es dar lineamientos a tener en cuenta en los proyectos de desarrollo de software y en temas relacionados con: Soporte durante la transición y garantía.

SANCIONES, SOPORTE Y GARANTÍA DEL SOFTWARE

1. NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE EN PARALELO, PILOTO Y EN CICLOS DE NEGOCIO

Durante la vigencia del contrato, el Proveedor debe soportar mantener los desarrollos realizados y resolver los problemas que se presenten durante la implantación y entrada en producción de la solución, de acuerdo con lo que se pacte en el desarrollo del proyecto.

Realizar pruebas piloto o paralelo, según sea el caso, que incluyan todos los procesos inherentes al ciclo de negocio, con la participación de los usuarios relacionados que designe XM, antes de que la solución entre en forma definitiva en producción.

Capacitar en aspectos técnicos y funcionales relacionadas con el objeto del contrato, a las personas que designe XM. Incluye las actividades necesarias para realizar el empalme con el personal que sea asignado para esta tarea, durante la implantación y una vez entre en producción la solución; esto incluye el entrenamiento y la documentación requerida para lograr el total conocimiento de la misma.

Dar soporte durante los ciclos de negocio acordado en el contrato luego que el sistema entra en producción.

Debe acordarse para cada caso los tiempos de atención y solución así como el procedimiento para solicitar requerimiento de soporte.

1.1 TIEMPO DE ATENCIÓN

Se denomina Tiempo de Atención, el tiempo en el cual el proveedor deberá identificar el problema, entregar un diagnóstico inicial y el tiempo estimado de solución

1.2 TIEMPO DE SOLUCIÓN

Se establece como tiempo de solución, el tiempo transcurrido desde el momento en que se reporta el problema al Proveedor hasta la fecha en la cual el Proveedor lo soluciona en forma definitiva.



La solución planteada al problema reportado y su correspondiente entrega estará enmarcada dentro de los procedimientos definidos por XM para este propósito, el cual se definirá detalladamente en la etapa de organización del proyecto.

1.3 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE

Responsable: El responsable de la ejecución de este procedimiento por parte de XM es el acordado entre las partes al momento de definir la organización del proyecto, esa misma persona será la responsable de firmar el acta de recepción del producto.

El Proveedor solamente atenderá los requerimientos establecidos por las personas designadas para tal fin. Si por alguna razón se cambian dichas personas, esto deberá ser informado al Proveedor.

Procedimiento: Antes de realizar cualquier tipo de solicitud, XM evaluará cuidadosamente el origen del problema para determinar que efectivamente el problema presentado corresponde a una falla del aplicativo. Las fallas del aplicativo deberán corresponder a fallas técnicas y/o funcionales enmarcadas en el contexto de las especificaciones definidas durante la construcción del sistema.

El procedimiento a seguir de reporte y recepción del requerimiento, será el que tenga vigente en su momento XM para el Soporte y Mantenimiento de los aplicativos.



2. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE GARANTÍA DE PRODUCTOS PARCIALES O TOTALES EN PRODUCCIÓN

En el contexto de un proyecto, con la recepción final del mismo, se deberá especificar el inicio de dicha garantía, el tiempo de duración y el modelo de servicio de atención a solicitudes de garantía (línea de atención, contactos, procedimientos, etc.). Así mismo, se deberá definir el instructivo al inicio del proyecto para solicitud de requerimientos y garantía con el fin de que XM y el Proveedor tengan una guía completa sobre el procedimiento que se debe llevar a cabo.

Responsable: La ejecución de este procedimiento está a cargo de las personas asignadas por el Proveedor para la atención de requerimientos o prestación de la garantía, el cual se encontrará especificado en el acta de aceptación final del producto o servicio que se presta.

Procedimiento: Una vez recibido la solicitud acorde con el instructivo definido, las personas encargadas darán inicio al trámite para su correspondiente respuesta.

XM llevará el registro de las solicitudes de servicio. El Proveedor hará un seguimiento de todas las actividades que se lleven a cabo en la solución del problema y podrá presentar el detalle de las mismas (solamente a solicitud de XM).

En caso de identificarse que se debe solicitar garantía sobre la solución, se debe proceder de la siguiente manera:

- a. Los cambios que sean urgentes serán adecuados por el Proveedor de soporte y mantenimiento de XM y luego se le solicitará al Proveedor de la solución para que avale el cambio realizado, con el fin de que se incorpore a la versión en garantía del producto. En caso de que el cambio no sea avalado, el Proveedor de la solución deberá realizar la adecuación correspondiente para incorporarla a la versión en garantía del producto.
- b. Si los cambios no son urgentes y pueden ser manejados por XM, se reportan al Proveedor de la solución para que evalúe y adecue el cambio y luego lo deberá entregar al Proveedor de soporte y mantenimiento de XM con la capacitación correspondiente. El Proveedor de la solución atenderá y solucionará el problema en máximo una semana hábil.



SANCIONES

Se entenderá como fecha de entrega para prueba internas de XM el día que se realice la actividad *Entrega a los responsables de las pruebas*¹. Para fines contractuales se realizará un acta de este proceso y se anexará al contrato.

El tiempo de instalación (*Nivel de Servicio para instalación en ambiente de pruebas XM*²), pruebas (*Entrega a los responsable de las pruebas, Ejecución de las pruebas*³, *Informe de pruebas*⁴) chequeo de ajustes (*Verificación por parte de XM de la solución de incidentes*⁵), no se consideraran para establecer sanciones.

En el caso que estos ítems no se cubran dentro del plazo total del contrato, el plazo será prorrogable previa notificación escrita de XM, sin efecto en el costo total del contrato.

La aplicación o no de Sanciones, se presentará en el Acta de ACEPTACIÓN de producto, emitida por el área responsable del proyecto, anexando el plan de trabajo planeado versus real del procedimiento del primer literal

XM, podrá sancionar por los entregables del proyecto, cuando incumpla con lo establecido en la cláusula de SANCIONES.

¹ **Entrega a los responsable de las pruebas:** A partir de la formalización de recibido de los entregables, se hace entrega al personal de XM designado para la ejecución de las pruebas de aceptación.

² **Nivel de Servicio para instalación en ambiente de pruebas XM:** El tiempo estimado para la certificación del ambiente base y la instalación del aplicativo en el ambiente de pruebas de XM es de aproximadamente una (1) semana. Es muy importante que el Proveedor considere este tiempo durante la elaboración del cronograma.

³ **Ejecución de las pruebas:** Durante la ejecución de las pruebas de aceptación en XM, se tendrán en cuenta los criterios de pruebas descritos en este documento en la sección. Ver CRITERIOS DE PRUEBAS DE ACEPTACIÓN.

⁴ **Informe de pruebas:** Con un tiempo definido en común acuerdo entre XM y el Proveedor, XM entregará de forma periódica y pactada con anterioridad entre las partes, un informe de las pruebas realizadas que incluirá los incidentes encontrados, y tipificados según los criterios de pruebas de aceptación. El informe también contendrá la información necesaria para replicar el comportamiento que generó el incidente.

⁵ **Verificación por parte de XM de la solución de incidentes.** Al finalizar el período de solución de incidentes por parte del Proveedor, XM continuará con el proceso de pruebas de aceptación, ya sea porque se reanudan las pruebas o porque se inicia una nueva ejecución de estas.



GLOSARIO

- **Incidente:** Evento que ocurre que requiere investigación.
- **Defecto:** Una imperfecto en un componente o sistema que puede causar que el componente o sistema no ejecute su función requerida, ejemplo una sentencia incorrecta o una definición de datos incorrecta. Un defecto, si es encontrado durante la ejecución puede causar la falla del componente o del sistema.
- **Bug:** Defecto.
- **Tipos de Defectos:**
 - *Error:* No se obtiene el valor esperado en el caso de prueba.
 - *Sugerencia:* Insinuación, idea que se sugiere.
 - *Consideración:* Es una pregunta generada por una ambigüedad en la especificación o en el funcionamiento del sistema. Puede convertirse en un error.
 - *Hallazgo:* Error encontrado en una funcionalidad que esta fuera del alcance de la prueba.
- **Severidad:**
 - **Stopper:** Incidente que afecta un requisito central para el cual no hay solución provisional o camino alternativo. Este incidente impide el uso o prueba del sistema.
 - **Alta:** Incidente que afecta un requisito central para el cual se tiene una solución provisional o camino alternativo. El uso o prueba del sistema puede proseguir pero en un modo degradado.
 - **Media:** Incidente que afecta un requisito que no es central para el cual no hay solución provisional o camino alternativo. Esta funcionalidad no puede ser usada.
 - **Baja:** Incidente que afecta un requisito que no es central para el cual hay una solución provisional o un camino alternativo.
 - **Cosmética:** La información se muestra correctamente pero la apariencia no está correcta, como por ejemplo palabras mal escritas, fuente incorrecta, colores incorrectos, Sangría incorrecta entre otros.
- **Ambiente Base:** Productos de hardware o software instalados en el sitio del cliente o del consumidor en el que los componentes o el sistema bajo pruebas serán usados. El software puede incluir sistemas operativos, sistemas de gestión de bases de datos, y otras aplicaciones y componentes. (operational enviroment).
- **Ambiente de Pruebas:** Ambiente que contiene hardware, instrumentación, simuladores, herramientas de software y otros elementos necesarios para conducir una prueba.
- **Prueba de Humo (smoke Test):** Un subgrupo de los casos de prueba planeados o definidos que cubren la funcionalidad principal de un componente o sistema que establecen que las funciones cruciales del programa trabajan, pero sin preocuparse por los más finos detalles.



- **Prueba de Regresión:** Son las pruebas de un programa previamente probado, siguiendo las modificaciones para asegurar que los defectos no han sido introducidos o descubiertos en áreas de software que no han sido cambiados, como un resultado de los cambios hechos. Es ejecutado cuando el software o su ambiente es cambiado.

REFERENCIAS

- Standard glossary of terms used in Software Testing. Version 2.0 (dd. December, 2nd 2007). Produced by the 'Glossary Working Party'. International Software Testing Qualifications Board