



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

VICERRECTORÍA GENERAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - DNTIC

DIRECTRIZ TÉCNICA No. 7A

Para:

- RECTOR
- VICERRECTOR GENERAL
- VICERRECTOR ACADÉMICO
- VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN
- VICERRECTORES DE SEDE
- GERENCIA NACIONAL FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
- DIRECTORES SEDES PRESENCIA NACIONAL
- DECANATURAS
- DIRECCIONES ADMINISTRATIVAS
- DIRECTORA DE GESTIÓN
- DIRECTORES DE CENTROS E INSTITUTOS
- DIRECTORES DE PROYECTOS Y/O CONVENIOS
- JEFES DE OFICINAS JURÍDICAS
- JEFES DE OFICINAS DE PLANEACIÓN
- JEFES DE DIVISIÓN
- JEFES DE SECCIONES DE CONTRATACIÓN
- JEFES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- JEFES DE OFICINAS DE TECNOLOGÍA
- GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
- DOCENTES
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Consecutivo: DNTIC-0154-16
Referencia: DIRECTRIZ TÉCNICA No. 7A POR EL CUAL SE MODIFICA LA DIRECTRIZ TÉCNICA No. 7 "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS"
Fecha: 3 DE MARZO DE 2016

El Acuerdo 46 de 2009 "por el cual se definen y aprueban las políticas de Informática y Comunicaciones que se aplicarán en la Universidad Nacional de Colombia", establece en el numeral 2 del artículo 4: "Dando aplicación a las políticas de informática y comunicaciones y con el fin de garantizar la estandarización, la integración y la interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad, la Dirección Nacional de Informática y Comunicaciones emitirá las directrices técnicas de acuerdo con la normatividad vigente".

Con el fin de garantizar la estandarización, la integración y la interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia y la sostenibilidad de proyectos TIC, toda solución informática que utilice la infraestructura tecnológica de la Universidad debe contar con un esquema de soporte y mantenimiento, el cual puede ser provisto a través de un proceso contractual. Este esquema debe contener mínimo los siguientes elementos:

- a. **Soporte a usuarios:** Servicio de consultoría y soporte, Atención de requerimientos para el análisis y solución de de problemas, relacionados con los siguientes aspectos:
 - Ajustes a los parámetros de los diferentes módulos del Sistema.

- Consultas sobre la operación del sistema. Atención telefónica y en sitio.
 - Depuración de datos errados originados por errores del software.
 - Herramientas de Gestión de incidentes (del proveedor o la definida por cada sede).
- b. **Soporte a la solución informática:** Atención para la solución de problemas sobre la funcionalidad del sistema generados por errores de software detectados por el proveedor o por la Universidad Nacional de Colombia o por datos erróneos producidos por los errores del software, así como la entrega de fuentes de programas nuevos o parches de programas arreglados que corrijan los errores encontrados en el sistema, para su instalación en los servidores de la Universidad. Toda actividad de mantenimiento debe ser coordinada con la OTIC correspondiente.
- c. **Mantenimiento:** proceso que implica la actualización de todos o algunos de los componentes del sistema y modificaciones a estructuras de dato. Las actualizaciones se generan por diversas causas, entre las cuales pueden estar:
- Actualización por norma: esta actualización se produce cuando el nivel central del gobierno o las entidades centrales que rigen el manejo de las entidades públicas o privadas del país o desarrollan funciones de control sobre las mismas, definen modificaciones obligatorias y formales a la normatividad que rige estas entidades, lo cual obliga a la realización de modificaciones a la funcionalidad de los sistemas de información que soportan estos procesos. Esta actualización se define como de carácter obligatorio para el proveedor.
 - Actualización por cambio tecnológico: esta actualización se produce cuando el proveedor de los sistemas de información actualiza sus productos a las nuevas versiones de las plataformas y herramientas base sobre las cuales está construido el mismo, situación que demanda la actualización tanto de las versiones de los productos base como de la estructura y programas de los sistemas de información. Este tipo de actualización se acordará entre las partes.
 - Actualización por nuevos desarrollos: esta actualización se produce cuando el proveedor del sistema de información desarrolla nuevos módulos, funcionalidades, consultas, informes que mejoran la operación de los diferentes módulos que componen el sistema. Este tipo de actualización se acordará entre las partes.

Cordialmente,



HENRY ROBERTO UMAÑA ACOSTA
Director