



1. PROPÓSITO

La presente política tiene como objetivo establecer los términos en los cuáles se proporcionarán los servicios de: Soporte técnico y redes, Soporte de software, y Diseño y desarrollo de software.

2. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES:

Este servicio tiene la finalidad de mantener funcionando todos los equipos de cómputo, equipos de seguridad y redes del sistema bibliotecario; así como prevenir posibles daños o anomalías en los activos informáticos de la DB, dicho servicio se proporcionará en los siguientes términos:

- a) La solicitud la puede realizar el personal del Sistema Bibliotecario mediante SABS, de forma personal o vía telefónica.
- b) Se atenderán los equipos de cómputo pertenecientes a las bibliotecas universitarias que así lo hayan convenido con la Dirección de Bibliotecas.
- c) El horario de atención a solicitudes es de 8:00 a 13:00 horas, en caso de hacer la solicitud fuera de este horario, el registro de la *fecha de solicitud* será a partir de las 8:00 horas del siguiente día hábil.
- d) Se dará servicio en el orden en que hayan sido presentadas las solicitudes.
- e) Se cuenta con un periodo de 72 horas para verificar y evaluar el problema.
- f) En caso de que algún servicio de soporte requiera alguna refacción, el personal se lo indicará y le anexará una cotización al reporte.
- g) El Personal de Soporte Técnico y Redes no se hace responsable de respaldar información de carácter personal, que se encuentre guardada en el equipo de cómputo (música, fotos, videos, etc.) que excedan una cantidad superior a los 4GB, por lo que previo a un servicio el usuario será responsable de respaldar su información.
- h) Se recomienda realizar respaldos periódicamente de los documentos de trabajo en medios ópticos por lo menos una vez al año, con el propósito de prevenir pérdidas de información por daños físicos a las unidades de almacenamiento.
- i) El personal de soporte técnico y redes no resolverá problemas relacionados con el uso de Microsoft office (Word, PowerPoint, Excel, etc.). Si la persona atendida requiere una tutoría, se le informará al Proceso de Formación de Recursos Humanos que se le capacite en esa área.
- j) Las solicitudes que lleguen al proceso en el momento en que el personal de soporte técnico y redes se encuentre realizando algún Programa Preventivo Anual de Equipo de Cómputo se realizarán al concluir el mismo.

3. SERVICIO DE SOPORTE DE SOFTWARE

Este servicio se encarga de mantener en óptimas condiciones los equipos y aplicaciones hospedadas dentro del NOC, permitiendo el uso de los recursos electrónicos contenidos, así como garantizar el resguardo de los mismos.

El Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas brinda el servicio de soporte de software conforme a lo siguiente:

- a) El horario de atención a solicitudes es de 8:00 a 13:00 horas, en caso de hacer la solicitud fuera de este horario, el registro de *fecha de solicitud* será a partir de las 8:00 horas del siguiente día hábil.
- b) Se dará servicio en el orden en que hayan sido presentadas las solicitudes.
- c) Se cuenta con un periodo de 48 horas para verificar y evaluar el problema.
- d) Los inventarios de koha y unicornio se enviarán al solicitante por medio del correo electrónico.
- e) En el NOC se encuentran alojadas las siguientes páginas: <http://www.cimvz.umich.mx/>, <http://medic.dgb.umich.mx/> que cuentan con su propio administrador, por lo tanto, el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas no se hace responsable del contenido de las mismas.
- f) La solicitud la puede realizar el personal del Sistema Bibliotecario mediante oficio, SABS, de forma personal o cualquier otro medio de comunicación.
- g) Para actualización o modificación de los contenidos de las páginas web; se deberá tomar en cuenta que está estrictamente prohibido el publicar información que tenga derechos de autor reservados, así como cualquier otro tipo de información de uso no académico o informativo para nuestra comunidad.

4. SERVICIO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Este servicio tiene como objetivo proporcionar software para Centros de Información y Procesos Centrales de la Dirección de Bibliotecas.

Para poder proporcionar el servicio el responsable del proceso de Diseño y Desarrollo de software deberá realizar las siguientes actividades:

- Analizar la viabilidad de los diseños que se solicitan.
- Definir los requisitos necesarios para su aplicación o uso previsto.
- Aprobar los requisitos del diseño y desarrollo.
- Gestionar los recursos para la implementación del diseño y desarrollo
- Establecer vías de comunicación permanentes con los clientes.
- Ejecutar las etapas del desarrollo.
- Revisar los resultados del desarrollo antes de ser presentados al cliente.
- Entregar en tiempo y forma los desarrollos.
- Proporcionar al cliente la información necesaria para la operación del diseño y las características para su uso seguro y correcto.
- Registrar elementos de entrada, resultados de revisiones, verificaciones, validaciones y cambios al diseño y desarrollo.

5. LOS CLIENTES DEL SERVICIO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE DEBEN:

- Definir las características del diseño (finalidad).
- Aprobar los requisitos del diseño y desarrollo.
- Proponer cambios derivados de la revisión.
- Validar el desarrollo y la información para la operación del diseño y las características para su uso seguro y correcto.
- Revisar y verificar conforme se desarrolla el sistema, el correcto funcionamiento del mismo.

Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	
Matriz - Edificio "S" Ciudad Universitaria	Extensión - Biblioteca Medicina
Tel. 3223500 Ext. 4230	Tel. 3134823
https://www.dgb.umich.mx/index.php/departamento-de-automatizacion	

6. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Documento nuevo	Comité de calidad	31 de julio de 2018	Comité de calidad	6 de Agosto de 2018
2	Soporte Técnico y Redes	a) Se agrega: - La solicitud la puede realizar el personal del Sistema Bibliotecario. - Se elimina oficio.	Proceso de calidad	Enero 2024	Comité de calidad de la DB.	ENERO 2024