1. Objetivo y Alcance

Dar los lineamientos a seguir para los procesos de actualización y/o instalación de bases de datos de la suite Academusoft acordados con el área de Soporte.

Así mismo formalizar lineamientos que permitan realizar el proceso de actualización y/o instalación de bases de datos para la suite Academusoft más eficientemente y en procura de la adecuada comunicación entre las aéreas involucradas, para evitar inconvenientes que afecten la consecución correcta del proceso.

Esta guía comprende los Lineamientos para la Actualización y/o Instalación de Bases de Datos para la Suite Academusoft.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente documento, es el Coordinador Técnico de Base de Datos.

3. Definiciones

3.1 Base de Datos

Conjunto de datos relacionados que se almacenan de forma que se pueda acceder a ellos de manera sencilla, con la posibilidad de relacionarlos, ordenarlos en base a diferentes criterios, etc. Las Bases de Datos son uno de los grupos de aplicaciones de productividad personal más extendidos

Las demás definiciones que aplican para el presente documento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

4.1 Lineamientos para la Actualización y/o Instalación de Bases de Datos para la Suite Academusoft	**Responsable: Coordinador Técnico de Base de Datos**
1. La planeación del proceso se debe socializar mínimo tres días antes del inicio del mismo. 2. Tener en cuenta que en promedio, el mínimo tiempo requerido por el área de Infraestructura para el montaje de un sitio nuevo es de 2 días, en el caso de Base de Datos es de un día. Para una actualización el tiempo mínimo requerido por área de	

Infraestructura es de 1 día y en el caso de Base de Datos será negociable según la complejidad particular del cliente.

3. Los datos de acceso deben ser provistos mínimo dos días antes del inicio del proceso para su verificación.
4. La verificación de los datos de conexión debe ser realizada e informar de su resultado al área de soporte el mismo día de recepción de los mismos si se ha provisto antes de las 12 del día.
5. El día de inicio del proceso, máximo hasta las 10:00 a.m. se realiza la verificación nuevamente de los requisitos de conexión. En caso de no se exitosa se informa al área de Soporte y se negocia un aplazamiento del proceso.
6. Si en el transcurso del proceso se presentan inconvenientes se debe informar a los Coordinadores del proceso para que sean tomadas las acciones necesarias. Esto se debe realizar en el menor tiempo posible sustentando técnicamente la no superación del inconveniente. Se toma un tiempo máximo de 2 horas en la búsqueda de la solución del inconveniente antes de ser informado.
7. Se informa por el medio del Centro de Asistencia Técnica (CAT), la culminación fallida o exitosa del proceso al área de Soporte.
8. Antes de llegar a un acuerdo de temporalidad para la ejecución del proceso se debe permitir realizar un diagnóstico de la situación técnica actual del cliente, cuyo resultado será entregado en el menor tiempo posible después de la consecución de los accesos necesarios. Este punto se apoya en los puntos 3, 4 y 5 del presente documento.
9. Por acuerdo mutuo sustentado técnicamente el período que está por fuera de servicio el sitio del cliente, debe ser máximo el acordado para el proceso en la planeación para buscar el mínimo perjuicio. Se debe acordar este período de tiempo en el momento de la planeación.
10. El cliente debe garantizar el ambiente necesario para la realización del proceso, de lo contrario se redefinen los plazos acordados en la planeación. Debe informarse al área de Soporte inmediatamente se descubra la falla en el ambiente para el proceso.
11. Se presenta un informe al área de Soporte con los pormenores en la realización del proceso. Este informe es presentado a través de correo electrónico.

Se recomienda sean seguidos estos lineamientos para evitar inconvenientes en la realización del proceso. Este documento está sujeto a cambios y mejoras que deben ser aportadas y socializadas por las áreas involucradas.

5. Documentos de Referencia

- **NTC ISO 9000:2000** Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC ISO 9001:2000** Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- **NTC GP 1000:2004** Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **PAC-01** “Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad”.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha del Cambio	Aprobación del Cambio
00	Actualización del Documento	29/05/2009	19/06/2009

7. Administración de Registros

Cod.	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición

8. Anexos

“No aplica”