INFORME CASOS REPORTADOS

SAI

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ENVIGADO

Medellín 27-02-2023

SERVIUNIX S.A. Entrega informe de casos reportados en la mesa de servicio al 27/02/2023

A continuación se listan los casos reportados a la fecha del 31 de Diciembre 2022, que se encuentran abiertos en la mesa de servicio SAI.

1. Para la fecha se encuentran abiertos un total de 39 casos discriminados de la siguiente forma.

Grupo	Cantidad
Consultoría	4
Desarrollo	2
Nivel 1	9
Nivel 2	4
Requisitos	10

Nivel 1:

- Casos correspondientes a fallas por configuraciones funcionales, de un análisis o solución en tiempo mínimo.
- Todos los casos ingresan en este grupo, luego de realizado el análisis inicial de este, dependiendo del tipo de caso y criticidad estos se mueven a los diferentes grupos de atención.

www.serviunix.com
Cra. 43B N° 16 80
PBX (57+4)4803970
Medellín

De este grupo tenemos los siguientes estados en los casos

Estado	Cantidad
Pendiente Cliente	1
En Proceso	8

Los casos en proceso por parte de SAI

#	Titulo
10282	REGISTRO DE NOTAS DE 3 ESTUDIANTES NO ESTAN AL 100% PERIODO 20222
10260	Usuario de estudiante para ingresar a ULISES
10239	Ingreso a ULISES estudiante
10209	Clave ULISES
10126	2022052404000022 — Evaluacion sirena
10124	2022050404000015 — Caso nivel de ingles nivel I
10107	2022033004000014 — Doble documento de identidad educo
10086	2021120104000018 — Mensaje en Sirena sobre cancelaciones pendientes - COPIA

El caso 10282 – Se intentó replicar el incidente en el ambiente de pruebas, no se presentó la incidencia reportada se están realizando las validaciones con área encargada para identificar la incidencia y enviarles la solución lo más pronto posible.

El caso 10260 – Corresponde a una modificación del trigger que ejecuta el cambio de documento. Se está realizando la modificación de este para que una vez realicé el cambio de documento también actualice el usuario para ingresar a ULISES.

El caso 10239 – Corresponde una incidencia que se presenta cuando los estudiantes de Pasantía tienen ese estado que no es propio de un estado (Activo, Graduado, entre otros). Se están realizando las pruebas si se puede manejar por roles por usuario.

www.serviunix.com
Cra. 43B N° 16 80
PBX (57+4)4803970
Medellin

El caso 10126 - Corresponde a una incidencia que reportó un docente le permitió programar las evaluaciones del seguimiento del 60 % en sirena solo con el 45% y le permitió confirmar Después de diferentes pruebas en los ambientes de pruebas, no se logra reproducir el incidente reportado en producción. Se solicita ser necesario se elabora un informe para evidenciar la programación de evaluaciones por docente.

El caso 10124 – Correspondería un desarrollo para que puedan desde Mercurio con permisos Eliminar clientes, cuando se creen erradamente ya que el incidente ocasiona que queden 2 registros en la tabla de rct_clientes razón por la que no funciona con el cambio de documento como se explica en la respuesta.

El caso 10107 –Se está evaluando con el área técnica que no solo se haga la validación por documento sino también por tipo de documento para que no quede doble registro en EDUCO

El caso 10086 – Corresponde al momento de confirmar los grupos a varios docentes les sale un mensaje indicando que existen solicitudes de cancelación pendiente. Para dar solución al incidente solicitamos ejecutar un script en el ambiente de pruebas. El cuál arrojo un error al ejecutar el script. El área técnica lo está validando.

Nivel 2:

- Casos correspondientes a fallas propias del sistema, que requieren de un análisis especializado y solución que en la regularidad se entrega en paquete de Versión o Hotfix de acuerdo a la criticidad del caso o el impedimento de algún tipo de proceso masivo en la institución.
- Estos casos son intervenidos por el área de desarrollo y son internamente resueltos, desplegados y probados por el personal de SU en ambientes similares a los de la institución, simulando infraestructura que permita garantizar la solución ya que se cuenta con diferentes tecnologías de despliegue.

De este grupo tenemos los siguientes estados en los casos

www.serviunix.com
Cra. 43B N° 16 80
PBX (57+4)4803970
Medellín

Estado	Cantidad
Pendiente Solución técnica	4

Los estados expuestos corresponden a estados internos en SAI.
Pendiente Validación: El caso está siendo analizado por el especialista para determinar que este obedece a una falla
Pendiente Solución Técnica: El caso pasa a este estado cuando se identifica que es un error del sistema y requiere la intervención del área de desarrollo
Pendiente Pruebas: Pendiente por desplegar en ambientes de pruebas para su validación y entrega.

#	Título	Estimado Respuesta
10168	2022103104000017 — Evaluación docente, estudiante de pregrado y posgrado	Marzo del 2023
10154	2022091304000018 — Cargue de firma en mercurio nuevo secretario general IUE	Marzo del 2023
10143	2022071404000029 — Selección Estudiantes de mercurio activos- en tramite	Marzo del 2023
10095	2022021604000025 — Registro de asistencia muestra los participantes dos veces (doble) EDUCO	Abril del 2023

Consultoría:

- Casos correspondientes a informes solicitados por la institución, Formulaciones y/o Capacitaciones

De este grupo tenemos los siguientes estados en los casos

www.serviunix.com
Cra. 43B N° 16 80
PBX (57+4)4803970
Medellín

Estado	Cantidad
Pendiente Cliente	3
En proceso	2

#	Título	Estimado Respuesta
10139	Informe cancelación de semestre	Pendiente Cliente
10149	2022081904000018 — Informe graduados inicio carrera relacionado caso 2022070504000019	Pendiente Cliente
10117	Nuevas reglas turnos matriculas 20231	Abril de 2023
10099	2022050904000024— Capacitación Kibana	Pendiente cliente dar fecha para la programación de la capacitación

Requisitos:

- Casos correspondientes solicitudes de cambio requeridas por el cliente o que resultan de un análisis previo de un caso en el grupo de nivel 1, donde la solución solo se puede dar a nivel un cambio (Desarrollo).

De este grupo tenemos los siguientes estados en los casos

Estado	Cantidad
Pendiente Cliente	2
Pendiente Validación	7

www.serviunix.com
Cra. 43B N° 16 80
PBX (57+4)4803970
Medellín

#	Título	Estimado de Respuesta
10166	2022102504000011 — Logo EAFIT en todas las opciones con el Botón "Buscar"	Mayo de 2023
10152	2022083104000031 — Funcionalidad semestre de afianzamiento	Mayo de 2023
10135	2022060704000017 — Estudiantes becados por diferentes entidades no les debe aparecer el descuento matricula cero	Mayo de 2023
10134	2022060604000126 — Dato jornada en ULISES	Mayo de 2023
10123	2022050204000037 — Requisitos de grado	Marzo de 2023
10103	2022032804000019 — Para qué sirve funcionalidad Registro de Materias Cambio de Materias BU	Marzo de 2023
10083	2021112204000025 — Solicitud de auditoría estratos 2021062104000019	Marzo de 2023
10080	2021102604000038 — Otros servicios en SAI	Mayo de 2023
10071	2021070604000037 — Pagos en línea no quedan en SAI	Mayo de 2023

Nota: Los casos de requisitos pueden variar en el tiempo dependiendo del levantamiento del documento de requisitos, la aprobación y cotización de este.
Se establece una fecha tentativa como máximo de entrega de documentación y aprobación para programar entrega

Desarrollo:

- Estos casos son los que ya se encuentran aprobados por cliente y cotizados para entrega en Desarrollo
- Estos casos son intervenidos por el área de desarrollo y son internamente resueltos, desplegados y probados por el personal de SU en ambientes similares a los de la institución, simulando infraestructura que permita garantizar la solución ya que se cuenta con diferentes

www.serviunix.com
Cra. 43B N° 16 80
PBX (57+4)4803970
Medellín

tecnologías de despliegue.

Estado	Cantidad
Pendiente Cliente	1
Pendiente Validación	1

#	Título	Estimado de Respuesta
10266	Caso#-2022060804000015 — Reversa de liquidaciones de inscripción	Marzo de 2023
10276	Caso#-2021111804000015 — Integración SAI con Gmas	

www.serviunix.com
Cra. 43B N° 16 80
PBX (57+4)4803970
Medellín