

 GRUPO ASD UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 SERVIS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023	Código: Q-AD-04
		Revisión # 1
		Fecha vigencia 02/01/2024

PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023 LOTES 3 Y 4 ADRES – UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

 UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023	Código: Q-AD-04
		Revisión # 1
		Fecha vigencia 02/01/2024

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	GESTIÓN DE INCIDENTES	3
4.	PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO - PROYECTOS DE MANTENIMIENTO – EJECUCIÓN DEL SERVICIO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.1	MODELO DE GESTIÓN	4
4.2	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	4
4.3	ROLES	10
4.4	BACKLOG PRIORIZADO	10

	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023	Código: Q-AD-04 Revisión # 1 Fecha vigencia 02/01/2024
---	--	---

1. OBJETIVO

Describir las actividades de mantenimiento y mejoras a realizar al sistema de información ORIÓN, teniendo en cuenta los incidentes y necesidades de nuevos desarrollos reportados por los usuarios, para la ejecución del Contrato de Prestación de Servicios 1004 de 2023, en relación con la auditoría de cuentas médicas en las zonas 3 y 4 del País delimitadas por la ADRES, que incluye la revisión y verificación de los requisitos para validar y autorizar el pago de reclamaciones a las IPS del País por servicios de salud, gastos de transporte del sitio de la ocurrencia del evento al primer centro asistencial derivados de accidentes de tránsito cuando el vehículo involucrado no fue identificado o no contaba con póliza SOAT vigente a la fecha del siniestro o el vehículo involucrado contaba con póliza SOAT la cual fue adquirida a la tarifa diferencial en virtud de lo establecido en el Decreto 2497 de 2022, eventos catastróficos de origen natural, y eventos catastróficos de origen terrorista presentados por las entidades reclamantes a la ADRES.

2. ALCANCE

Este documento define los lineamientos generales para la atención de incidentes, el diseño y desarrollo de mejoras y la ejecución del servicio para el mantenimiento del sistema de información ORIÓN.

3. GESTIÓN DE INCIDENTES

Todo evento relacionado con el sistema de información ORIÓN es reportado a través de la herramienta de gestión de incidentes ITOP.

Una vez registrado el evento, la mesa de servicio determina la categorización del mismo, define su escalamiento y nivel de prioridad de atención en relación con el impacto que puede representar en los sistemas afectados y se asigna al personal técnico especializado según el tipo evento presentado.

Un evento escalado a incidente se atiende de acuerdo con:

- Nivel de sensibilidad del incidente (el grado de afectación en la operación).
- Capacidad para recuperarse del incidente.
- Urgencia con que sea necesario atenderlo.

De acuerdo con el tipo de prioridad se asignan recursos para mitigar y resolver de forma inmediata el incidente, siendo los de prioridad “alta” los que reciben mayor asignación de recursos.

Las actividades para atender los requerimientos o solicitudes categorizados para la atención del área de Diseño y Desarrollo de Software se describen en el numeral 4 de este documento.

El resultado de la mitigación y/o solución del incidente reportado se registra en el sistema de tickets con la finalidad de servir como referencia futura a los investigadores.

	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023	Código: Q-AD-04
		Revisión # 1
		Fecha vigencia 02/01/2024

4. NUEVOS DESARROLLOS

4.1 Modelo de Gestión

El Modelo de Gestión de Proyectos de Mantenimiento está estructurado a partir del ciclo de vida para la gestión de proyectos agrupado por fases dentro de un marco de trabajo ágil, articulando las mejores prácticas del sector nacional e internacional como PMI, CMMI, ISO 9001:2015 Y SCRUM.

Una vez definido el servicio se realiza la configuración inicial del proyecto y se asigna el equipo que brindará el soporte durante la ejecución del proyecto, brindando la capacitación que corresponda para dar inicio al servicio.

4.2 Ejecución del servicio

Al recibir una petición se diagnostica el tipo de mantenimiento a realizar, así:

- **Modificación o agregación de funcionalidad de software:** Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en un producto software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario.
- **Soporte a solicitudes especializadas de software:** Corresponde a la atención de solicitudes de aclaración en funcionamiento y/o revisiones a comportamientos no esperados, que requieren un soporte específico para ser solucionados.
- **Falla en la aplicación:** Son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software.

Una vez identificado el tipo de mantenimiento y su origen, se establece, de acuerdo con el proceso de escalamiento determinado, si la solicitud se relaciona con el sistema de información, se asigna al soporte de segundo nivel, donde se valida si es un mantenimiento correctivo o evolutivo, para escalarlo al tercer nivel (equipo de proyecto).

Se verifica y reproduce el problema o se estudia la viabilidad del cambio propuesto por el usuario. En ambos casos se valida el alcance de la modificación, analizando la alternativa de solución más adecuada de acuerdo con el tipo de mantenimiento. El plazo y urgencia de la solución a la petición se establece de acuerdo con el análisis anterior.

Las tareas por realizar por parte del proceso de desarrollo se determinan en función de los componentes del sistema actual afectado por la modificación.

Antes de la aceptación por parte del usuario se establece un plan de pruebas para asegurar la integridad del sistema de información afectado.

	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023		Código: Q-AD-04
			Revisión # 1
			Fecha vigencia 02/01/2024

En detalle el proceso de mantenimiento en la ejecución del servicio se compone de las siguientes actividades:

TIPO	ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	INSUMOS	EVIDENCIA/ SALIDA
MODIFICACIÓN O AGREGACIÓN DE FUNCIONALIDAD DE SOFTWARE	1	Análisis del requerimiento	Se realiza la revisión y entendimiento de la solicitud. Si es necesario se adelantan reuniones aclaratorias. Se determina un plan de trabajo general y la duración estimada para atender el requerimiento. En caso de que el plan de trabajo dura más de 5 días hábiles, se realizará la especificación de la historia de usuario o en su defecto se detalla la solicitud si es necesario.	Humano: Analista de Requisitos Técnicos y tecnológicos	Solicitud	Plan de trabajo general y duración estimada del requerimiento. Historia de usuario (si aplica)
	2	Especificación de requisitos del producto	Se crean o actualizan, según apliquen, los artefactos del producto como son: Estructura, Prototipo, Diagrama de estados. Se realiza la Especificación Técnica.	Humano: Equipo de proyecto Técnicos y tecnológicos	Solicitud / Historia de usuario	Artefactos del proyecto actualizados
		Construcción e integración de la solución	Se elabora o modifican según apliquen, los artefactos del producto como son: arquitectura de software, arquitectura de datos, diseños de interfaz de usuario, código fuente. Se realiza la integración del código fuente al repositorio, para desplegar la versión en el entorno de pruebas. Si se requiere integración entre sistemas o subsistemas. Se realizan o modifican los contratos de integración, los cuales deben ser revisados y aprobados.	Humano: Desarrollador de software Técnicos y tecnológicos	Solicitud / Historia de usuario Artefactos del producto	Entrega de Versión a Pruebas

 GRUPO ASD BUSINESS PROCESSES OUTSOURCING INFORMATION TECHNOLOGY OUTSOURCING SERVIS SERVICIOS DE OUTSOURCING DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA S.A.S. UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023		Código: Q-AD-04
			Revisión # 1
			Fecha vigencia 02/01/2024

TIPO	ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	INSUMOS	EVIDENCIA/ SALIDA
		Diseño de Pruebas	Se diseñan o modifican los casos de prueba con su respectiva aceptación.	Humano: Analista de pruebas Técnicos y tecnológicos	Solicitud / Historia de usuario	Casos de prueba
	3	Ejecución de Niveles de Prueba de Sistema e Integración	Una vez se ha realizado la construcción e integración de la solución y se entrega en el ambiente de pruebas, se ejecutan los casos de prueba diseñados. Se registran las incidencias y/o se informa la terminación de ciclo de pruebas donde se generan los respectivos informes.	Humano: Analista de pruebas Técnicos y tecnológicos	Casos de prueba	Informe de pruebas
	4	Reunión de entrega de requerimientos	Cuando se han superado satisfactoriamente todos los casos de prueba definidos, se realiza una reunión para la entrega de la solicitud (pueden entregarse varios requerimientos), esto se puede realizar en el mismo ambiente de pruebas o en un ambiente de preproducción.	Humano: Equipo de proyecto Técnicos y tecnológicos	Requerimientos implementados	Requerimientos aprobados
	5	Generación etiqueta de código del review	Una vez se ha aprobado por parte del usuario/cliente el requerimiento, se genera la etiqueta del código para ser desplegado en el ambiente en producción. Se debe acordar la ventana de actualización para no interferir en el proceso operativo.	Humano: Equipo de proyecto	Producto para desplegar	Producto desplegado

	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023		Código: Q-AD-04
			Revisión # 1
			Fecha vigencia 02/01/2024

TIPO	ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	INSUMOS	EVIDENCIA/ SALIDA
SOPORTE Y SOLICITUDES ESPECIALIZADAS DE SOFTWARE	1	Brindar soporte	Se brinda la atención necesaria por el equipo de soporte asignado en el nivel 2.	Humano: Analista de Requisitos Técnicos y tecnológicos	Solicitud	Solicitud atendida

TIPO	ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	INSUMOS	EVIDENCIA/ SALIDA
FALLA EN LA APLICACIÓN	1	Analizar el requerimiento	Se realiza la revisión y reproducción de la falla en el ambiente de pruebas. Si es necesario se adelantan reuniones aclaratorias para reproducir la falla.	Humano: Analista de Requisitos Técnicos y tecnológicos	Solicitud	Identificación de la Falla
	2	Construcción e integración de la solución	Se realiza el ajuste o corrección de la falla identificada. Se realiza la integración del código fuente al repositorio, para desplegar la versión en el entorno de pruebas.	Humano: Desarrollador de software Técnicos y tecnológicos	Identificación de la Falla	Falla ajustada
	3	Ejecución de Niveles de Prueba de Sistema e Integración	Una vez se ha realizado la construcción e integración de la solución y se entrega en el ambiente de pruebas,	Humano: Analista de pruebas Técnicos y tecnológicos	Falla ajustada	Falla corregida

	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023		Código: Q-AD-04
			Revisión # 1
			Fecha vigencia 02/01/2024

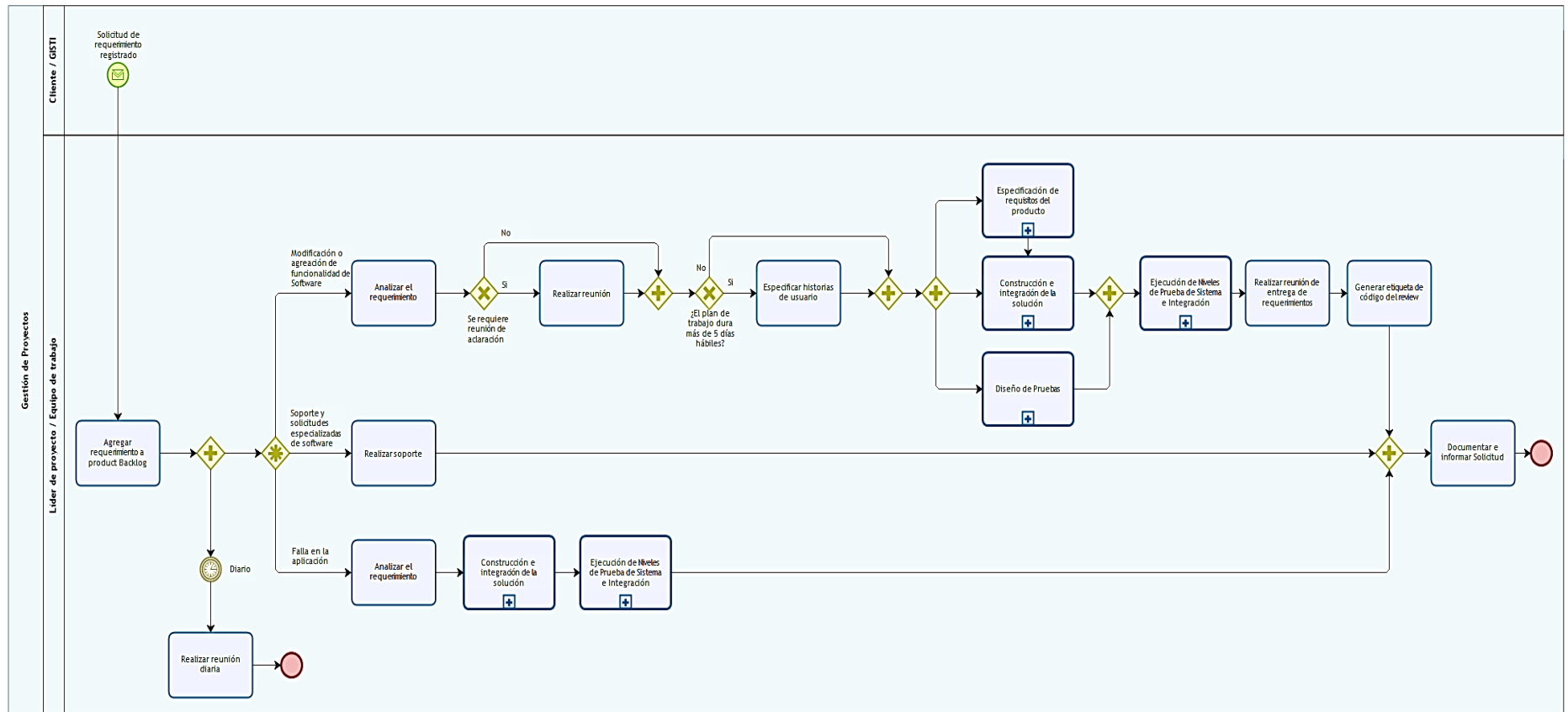
TIPO	ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	INSUMOS	EVIDENCIA/ SALIDA
			se ejecutan los casos de prueba diseñados. Se registran las incidencias y/o se informa la terminación de ciclo de pruebas donde se generan informes de pruebas. Una vez se ha verificado que la falla ha sido corregida se genera la etiqueta del código para ser desplegado en el ambiente en producción. Se debe acordar la ventana de actualización para no interferir con el proceso operativo.			

Documentar e informar Solicitud: Finalizado el proceso se documenta e informa la atención de la solicitud.

Realizar reunión diaria: Dentro del marco Scrum se realiza la reunión diaria con el equipo de proyecto, para informar las actividades realizadas y a realizar, o se reportan los impedimentos presentados en la jornada.

	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023		Código: Q-AD-04
			Revisión # 1
	Fecha vigencia 02/01/2024		

Diagrama proceso de mantenimiento en la ejecución del servicio



	PLAN DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 1004 DE 2023		Código: Q-AD-04
			Revisión # 1
			Fecha vigencia 02/01/2024

4.3 Roles

El rol se define de acuerdo con las responsabilidades asignadas. Según la metodología Scrum, se contemplan dos categorías para los roles, así:

- **Comprometidos:** Son roles que obligatoriamente se requieren para generar el producto del proyecto y por ende son los responsables del éxito de cada iteración y del proyecto (Product Owner, Scrum Máster, Equipo de Desarrollo).
- **Involucrados:** Son los roles que no son obligatoriamente necesarios para el proyecto Scrum. Ellos pueden interactuar con el equipo, pero NO son responsables del éxito del proyecto (Clientes, Usuarios, Proveedores).

Product Owner: Planea, dirige y controla la ejecución del proyecto, liderando el equipo responsable de alcanzar los objetivos para lograr la satisfacción del cliente. También tiene como responsabilidad maximizar el valor del producto entregado por el equipo de desarrollo.

Scrum Máster: Apoya al equipo scrum, su principal responsabilidad es garantizar que todo el equipo conozca y aplique correctamente la teoría de scrum, sus prácticas y reglas, es un líder servicial al equipo.

Equipo de Proyecto: Es un equipo de profesionales cuya finalidad es entregar las solicitudes al producto terminado para ser puesto en producción una vez es aprobado. Este equipo está conformado por los perfiles Analista de Requisitos y Pruebas, Desarrollador de software.

Como equipo transversal a varios proyectos se puede contar con los perfiles de Arquitecto de Software, Diseñador Gráfico, Oficial de Seguridad de la Información, Administrador de IT.

4.4 Backlog priorizado

El Product Owner recibe las solicitudes al producto, y construye el product backlog con todas las características, funcionalidades, requisitos, mejoras y correcciones que constituyen los cambios a realizarse sobre el producto para entregas futuras, sobre esta y de acuerdo con la asignación del personal requerido para su atención, realiza un plan de mantenimiento específico que será revisado, validado y aprobado con el usuario final.