

## ANEXO A

### DICcionario DE DATOS

Tabla	Descripción de tabla					
<b>Ctl_Areas</b>	Tabla para almacenar áreas de la coordinación					
Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)	
Id_Area	int	IDENTITY	Clave principal de Ctl_Areas	Sí	No	
Descripcion	nvarchar(50)	NO	Descripción del área	No	No	
Activo	bit	NO	Estado	No	No	
<b>Ctl_CalifUsuario</b>	Tabla para almacenar las calificaciones que el usuario puede asignar a la atención del servicio.					
Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)	
Id_CalifUsuario	int	IDENTITY	Clave principal de Ctl_CalifUsuario	Sí	No	
Descripcion	nvarchar(200)	NO	Descripción de calificación	No	No	
CalificacionNum	int	NO	Número de la calificación	No	No	
Activo	bit	NO	Estado	No	No	
<b>Ctl_Empresa</b>	Tabla para almacenar las empresas de servicio externo.					
Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)	
Id_Empresa	int	IDENTITY	Clave principal de Ctl_Empresa	Sí	No	
Id_Area	int	NO	Identificador de área	No	Sí	

FiContrato	datetime	SÍ	Fecha inicio del contrato	No	No
FfContrato	datetime	SÍ	Fecha fin del contrato	No	No
NombTecnico	nvarchar(50 )	SÍ	Nombre del técnico	No	No
NombEmpresa	nvarchar(100)	NO	Nombre de la empresa	No	No
RFC	nvarchar(25 )	NO	RFC de la empresa	No	No
Direccion	nvarchar(100)	NO	Dirección	No	No
Gerente	nvarchar(50 )	NO	Nombre del gerente	No	No
Email	nvarchar(50 )	NO	Correo electrónico	No	No
Tel_cel	nvarchar(20 )	NO	Teléfono celular	No	No
Tel_Ofic	nvarchar(20 )	NO	Teléfono de oficina	No	No
Activo	bit	NO	Estado	No	No

**Ctl\_Prioridad** Tabla para almacenar las prioridades.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Prioridad	int	IDENTITY	Clave principal de Ctl_Prioridad	Sí	No
Descripcion	nvarchar(50 )	NO	Descripción de prioridad	No	No
Activo	bit	NO	Estado	No	No

**Ctl\_Problemas** Tabla para almacenar problemas por área.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Problema	int	IDENTITY	Clave principal de Ctl_Problemas	Sí	No
Descripcion	nvarchar(300)	NO	Descripción del problema	No	No
Id_Padre	int	NO	Identificador de padre del problema	No	Sí

Id_Area	int	NO	Identificador de área	No	Sí
DiasCompromiso	int	NO	Dias compromiso para la atención del problema	No	No
Activo	bit	NO	Estado	No	No

**Ctl\_StatusSolicitud** Tabla para almacenar estados de la solicitud.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_StatusSolicitud	int	IDENTITY	Clave principal de Ctl_StatusSolicitud	Sí	No
Descripcion	nvarchar(50)	NO	Descripción	No	No
Activo	bit	NO	Estado	No	No

**Ctl\_Tipo\_Admin** Tabla para almacenar tipo de administrador.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
IdTipoAdmin	int	NO	Clave principal de Ctl_Tipo_Admin	Sí	No
Descripcion	varchar(150)	SÍ	Descripción de tipo de administrador	No	No
Activo	bit	NO	Estado	No	No

**Ctl\_TipoSolicitud** Tabla para almacenar los tipos de solicitud.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_TipoSolicitud	int	IDENTITY	Clave principal de Ctl_TipoSolicitud	Sí	No
Descripcion	nvarchar(50)	NO	Descripción de tipo de solicitud	No	No
Activo	bit	NO	Estado	No	No

**Edificio**

Tabla para almacenar los edificios.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
ID_Edif	int	NO	Clave principal de Edificio	Sí	No
ID_Plantel	int	NO	Identificador de plantel	No	Sí
Nom_Edif	varchar(50)	NO	Nombre del edificio	No	No
Num_Edif	varchar(10)	NO	Número del edificio	No	No
No_Pisos	int	NO	Número de piso	No	No
Coor_X	varchar(30)	NO	Coordenadas X	No	No
Coor_Y	varchar(30)	NO	Coordenadas Y	No	No
Nom_Resp	varchar(50)	SÍ	Nombre del responsable	No	No
Ficha_Contac	varchar(50)	SÍ	Ficha de contacto	No	No

**Espacio**

Tabla para almacenar los espacios disponibles para ubicación.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
ID_Espacio	int	NO	Clave principal de Espacio	Sí	No
Descrip	varchar(40)	NO	Descripción de espacio	No	No

**Numero**

Tabla para almacenar el número de pisos por espacio.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
ID_Numero	int	NO	Clave principal de Número	Sí	No
ID_Piso	int	NO	Identificador de piso	No	Sí
ID_Espacio	int	NO	Identificador de espacio	No	Sí
No_Telef	varchar(25)	SÍ	Número telefónico	No	No
Descrip	varchar(50)	SÍ	Descripción	No	No

**Piso** Tabla para almacenar los pisos por espacio

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
ID_Piso	int	NO	Clave principal de Piso	Sí	No
ID_Edif	int	NO	Identificador de edificio	No	Sí
Descrip	varchar(50)	SÍ	Descripción	No	No

**Plantel** Tabla para almacenar planteles.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
ID_Plantel	int	NO	Clave principal de Plantel	Sí	No
Nom_Plantel	varchar(50)	NO	Nombre de plantel	No	No
No_Edfs	int	NO	Número de edificio	No	No
Nom_Resp	varchar(50)	SÍ	Nombre del responsable	No	No
Ficha_Contac	varchar(50)	SÍ	Ficha de contacto	No	No
Descrip	varchar(50)	SÍ	Descripción	No	No

**Tbl\_Administrador** Tabla para almacenar los administradores del sistema.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Admin	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_Administrador	Sí	No
TipoAdmin	int	NO	Identificador de tipo administrador	No	Sí
Id_Area	int	NO	Identificador de área	No	No
UserName	nvarchar(50)	NO	Nombre de usuario en dominio	No	No
Nombre	nvarchar(50)	NO	Nombre del administrador	No	No

Correo nvarchar(50) NO Correo electrónico No No

**Tbl\_AdminStatusSolic** Tabla para almacenar los estados que puede asignar un administrador.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_AdminStatusSolic	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_AdminStatusSolic	Sí	No
TipoAdmin	int	NO	Descripción de tipo de administrador	No	No
Id_StatusSolicitud	int	NO	Identificador de estado de la solicitud	No	Sí

**Tbl\_Asignacion** Tabla para almacenar la asignación de solicitudes.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Asignacion	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_Asignacion	Sí	No
Id_Solicitud	int	NO	Identificador de solicitud	No	Sí
Id_AdminAsigno	int	NO	Identificador de administrador que asigno la solicitud	No	Sí
Id_AdminAsignado	int	NO	Identificador de administrador asignado a la solicitud	No	Sí
FechaAsignacion	datetime	NO	Fecha de asignación	No	No

**Tbl\_Aux\_Not\_Area** Tabla para almacenar las noticias por área.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Aux_Not_Area	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_Aux_Not_Area	Sí	No

Id_Noticia	int	NO	Identificador de noticia	No	Sí
Id_Area	int	NO	Identificador de área	No	Sí

**Tbl\_DatosUsrHist** Tabla para almacenar los datos históricos de usuarios.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_DatosUsrHist	int	IDENTITY	Clave principal deTbl_DatosUsrHist	Sí	No
Id_UsuarioEx	int	NO	Identificador de usuario externo	No	Sí
Id_VigenciaEx	int	NO	Identificador de vigencia externa	No	Sí
FechRegistro	datetime	NO	Fecha de registro	No	No
Puesto	nvarchar(50)	NO	Puesto	No	No
Compañía	nvarchar(50)	NO	Compañía	No	No
Depto	nvarchar(50)	NO	Departamento	No	No
Oficina	nvarchar(50)	NO	Número telefónico de oficina	No	No
Telefono	nvarchar(15)	NO	Número telefónico personal	No	No
Ciudad	nvarchar(50)	NO	Ciudad	No	No

**Tbl\_EquipoComputo** Tabla para almacenar las características del equipo de cómputo.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_EquipoComputo	int	IDENTITY	Identificador de Tbl_EquipoComputo	Sí	No
NoInventario	nvarchar(50)	NO	Número de inventario	No	No
Descripcion	nvarchar(50)	SÍ	Descripción del equipo	No	No
Marca	nvarchar(50)	SÍ	Marca	No	No
Modelo	nvarchar(50)	SÍ	Modelo	No	No
NoSerie	nvarchar(50)	SÍ	Número de serie	No	No

**Tbl\_EquipoEx** Color nvarchar(50) SÍ Color No No  
 Tabla para almacenar equipo externo.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_EquipoEx	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_EquipoEx	Sí	No
Id_VigenciaEx	int	NO	Identificador de vigencia externa	No	Sí
NoInventario	nvarchar(50)	SÍ	Número de inventario del equipo	No	No
NomPropietario	nvarchar(100)	NO	Nombre del propietario del equipo	No	No
Marca	nvarchar(50)	NO	Marca	No	No
Modelo	nvarchar(50)	NO	Modelo	No	No
No_Serie	nvarchar(50)	NO	Número de serie	No	No

**Tbl\_HistoricoStatus** Tabla para almacenar histórico de estado de la solicitud.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_HistoricoStatus	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_HistoricoStatus	Sí	No
Id_Solicitud	int	NO	Identificador de solicitud	No	Sí
Id_StatusSolicitud	int	NO	Identificador de estado de la solicitud	No	Sí
Id_Admin	int	NO	Identificador de administrador	No	Sí
Id_Area	int	NO	Identificador de área	No	Sí
Id_Prioridad	int	NO	Identificador de prioridad	No	Sí
Id_Problema	int	NO	Identificador de problema	No	Sí
Id_CalifUsuario	int	NO	Identificador de calificación de	No	Sí



SolucionAdmin	nvarchar(4000)	NO	usuario	Solución del administrador	No	No
Justificacion	nvarchar(200)	NO		Justificación	No	No
FechaAct	datetime	NO		Fecha de actualización	No	No

### Tbl\_Menu

Tabla para almacenar las opciones de menú.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Menu	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_Menu	Sí	No
Id_Padre	int	SÍ	Identificador de padre	No	No
Nombre	varchar(100)	SÍ	Nombre	No	No
Pagina	varchar(100)	SÍ	Nombre de la página	No	No
TipoAdmin	int	SÍ	Identificador de tipo administrador	No	Sí
Nivel	int	SÍ	Nivel	No	No
Orden	int	NO	Orden	No	No
Activo	bit	NO	Estado	No	No
FechaRegistro	datetime	NO	Fecha de registro	No	No
Usuario	varchar(50)	NO	Usuario	No	No

### Tbl\_Noticias

Tabla para almacenar las noticias

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Noticia	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_Noticias	Sí	No
Id_Prioridad	int	NO	Identificador de prioridad	No	Sí
Noticia	nvarchar(300)	NO	Descripción de noticia	No	No
FechaIni	datetime	NO	Fecha de inicio para mostrar la noticia	No	No
FechaFin	datetime	NO	Fecha de fin para mostrar la noticia	No	No

FechaReg	datetime	NO	Fecha de registro	No	No
FechaAct	datetime	NO	Fecha de actualización	No	No
idTipoAdmin	int	NO	Identificador de tipo de administrador	No	Sí

### Tbl\_ServicioEx

Tabla para almacenar las solicitudes en servicio externo

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_ServicioEx	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_ServicioEx	Sí	No
Id_Solicitud	int	NO	Identificador de solicitud	No	Sí
NoFolio	varchar(50)	NO	Número de folio	No	No
Id_Empresa	int	NO	Identificador de empresa	No	Sí
FechaRegistro	datetime	NO	Fecha de registro de solicitud en servicio externo	No	No

### Tbl\_Software

Tabla para almacenar software.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Software	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_Software	Sí	No
Id_Admin	int	NO	Identificador de administrador	No	Sí
NombreOriginal	varchar(350)	NO	Nombre del software	No	No
NombreFisico	varchar(250)	NO	Nombre físico del software	No	No
Comments	varchar(350)	SÍ	Comentarios	No	No
Fecha	datetime	NO	Fecha de registro	No	No

**Tbl\_Solicitud**

Tabla para almacenar las solicitudes registradas.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_Solicitud	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_Solicitud	Sí	No
Id_TipoSolicitud	int	NO	Identificador de tipo solicitud	No	Sí
Id_StatusSolicitud	int	NO	Identificador de estado de la solicitud	No	Sí
Id_EquipoComputo	int	NO	Identificador de equipo de cómputo	No	Sí
NombreRegistro	nvarchar(100)	NO	Nombre de quien registro la solicitud	No	No
NoInventario	nvarchar(50)	NO	Número de inventario	No	No
DescrProblema	nvarchar(500)	SÍ	Descripción del problema	No	No
Diagnostico	nvarchar(300)	SÍ	Diagnostico del problema reportado	No	No
OpinionUsuario	nvarchar(500)	SÍ	Opinion del usuario	No	No
FechaSolicitud	datetime	SÍ	Fecha de registro de solicitud	No	No
FechaFinSolicitud	datetime	SÍ	Fecha fin de la solicitud	No	No
NombreAtender	nvarchar(100)	SÍ	Nombre del personal que se va a atender	No	No
NombreSecAtender	nchar(50)	SÍ	Nombre de personal alternativo a atender	No	No
UbicacionServ	nvarchar(100)	NO	Ubicación del servicio	No	No
ContactoTel	nvarchar(100)	SÍ	Contacto telefónico	No	No
Observaciones	nvarchar(300)	SÍ	Observaciones	No	No
SolCorrecta	bit	SÍ	Identificador de solución correcta	No	No

Usuario	varchar(20)	SÍ	Nombre de usuario en dominio	No	No
---------	-------------	----	------------------------------	----	----

**Tbl\_UsuarioEx**

Tabla para almacenar los usuarios externos.

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_UsuarioEx	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_UsuarioEx.	Sí	No
Id_VigenciaEx	int	NO	Identificador de vigencia externa.	No	Sí
Nombre	nvarchar(50)	NO	Nombre de usuario.	No	No
ApellidoPat	nvarchar(50)	NO	Apellido Paterno.	No	No
ApellidoMat	nvarchar(50)	NO	Apellido Materno.	No	No

**Tbl\_VigenciaEx**

Tabla para almacenar la vigencia externa de equipo o usuarios

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_VigenciaEx	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_VigenciaEx	Sí	No
FechaIni	datetime	NO	Fecha inicio de la vigencia	No	No
FechaFin	datetime	NO	Fecha fin de la vigencia	No	No
NomAcadResp	nvarchar(50)	NO	Nombre del académico responsable	No	No
JustificacionAcad	text	NO	Justificación del académico	No	No
JustificacionCoordinador	text	NO	Justificación del coordinador	No	No
StatusEx	bit	NO	Estado de la vigencia	No	No

**Tbl\_VigHistEquipo** Tabla para almacenar histórico de la vigencia de equipo

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_VigHistEquipo	int	IDENTITY	Clave principal de Tbl_VigHistEquipo	Sí	No
Id_VigenciaEx	int	NO	Identificador de vigencia externa	No	Sí
Id_EquipoEx	int	NO	Identificador de equipo externo	No	No

**Tbl\_VigHistUsuario** Tabla para almacenar histórico de la vigencia de usuarios

Columna	Tipo de dato	Nulos	Descripción de campo	Llave primaria (PK)	Llave foránea (FK)
Id_VigHistUsuario	int	IDENTITY		Sí	No
Id_VigenciaEx	int	NO	Identificador de vigencia externa	No	Sí
Id_UsuarioEx					



ANEXO B



## **Documentos de especificaciones para un sistema**

---

### **Sistema de Control de Servicios para el Instituto de Ingeniería**

**Instituto de Ingeniería, UNAM**

Coordinación de Sistemas de Cómputo

*Área de Bases de Datos*

Autores

Rosaura Apresa Monzón

Liliana González Jiménez

Raúl Trinidad Ramírez y Ramírez

# Índice

---

I.Descripción general del sistema.....	115
a) Nombre del Sistema .....	115
b) Descripción.....	115
c) Responsables del sistema .....	115
d) Directorio de contacto .....	115
II.Requerimientos técnicos del sistema .....	115
e) Roles de Usuario.....	115
f) Sitio web de alojamiento .....	115
g) Tipo de Acceso al sitio web.....	115
h) Listado de Carpetas que conformar toda la aplicación.....	115
i) Permisos de Carpetas.....	116
j) Requisitos de la Base de Datos.....	116
k) Permisos de la Base de Datos .....	116
III.Consideraciones adicionales.....	116



## Descripción general del sistema

### Nombre del Sistema

Sistema de Control de Servicios de cómputo para el Instituto de Ingeniería

### Descripción

El objetivo principal del sistema es apoyar, agilizar, facilitar y administrar la atención de solicitudes de servicio, a través de páginas Web en Internet.

### Responsables del sistema

Coordinación de Sistemas de Cómputo

### Directorio de contacto

En este punto se muestran los datos para contactar a los administradores del Sistema de Control de Servicios.

## Requerimientos técnicos del sistema

### Roles de Usuario

Hay dos tipos de Usuario:

**Usuarios:** En este punto se enlistan a los usuarios que tendrán acceso al sistema como "Usuarios".

Su función en el sistema es de realizar una solicitud de atención de servicio vía página Web y recibir notificación vía correo electrónico cuando la solicitud es realizada y atendida.

**Administradores:** En este punto se enlistan a los usuarios que tendrán acceso al sistema como "Administradores".

Su función es la de entrar al sistema vía página Web para administrar la lista de solicitudes del *Usuario* una vez que recibe notificaciones vía correo electrónico. Así como aprobar, rechazar o cancelar solicitudes PEX.

### Sitio web de alojamiento

Se especifica la carpeta dentro del servidor donde se alojara el Sistema

### Tipo de Acceso al sitio web

Para acceder a cualquier página Web del sistema, se debe pedir cuenta y contraseña de Windows, por lo que es necesario que la carpeta virtual en el IIS tenga autenticación de Windows. Sólo acceden el *Usuario* y el *Administrador*.

### Listado de Carpetas que conformar toda la aplicación

- En este punto, se muestra la lista de carpetas y subcarpetas que contienen al sistema

*Documentos de especificaciones para liberación de un sistemas*

Revisor por: RApresaM (09/11/2011 12:36 A.M.)

Documento generado por el Instituto de Ingeniería

## **Permisos de Carpetas**

- SISOL (Raíz de la aplicación)

Lista de permisos en las diferentes carpetas que conforman el Sistema de Control de Servicios.

## **Requisitos de la Base de Datos**

SQL 2008 en adelante  
Tamaño: 4 MB mínimo

## **Permisos de la Base de Datos**

Base de datos: (Nombre de la Base de Datos en el Sistema)  
Cuentas de usuario de SQL: Grupos de cuentas con permiso a la Base de datos

## **Consideraciones adicionales**

Sin consideraciones.

## GLOSARIO

Active Directory: Servicio de Directorio de Microsoft.

ActiveX: Entorno para definir componentes de software reusables de forma independiente del lenguaje de programación.

AJAX: Asynchronous JavaScript And XML.

AMCIS: Asociación Mexicana para la Calidad en Ingeniería de Software.

BD: Base de Datos.

CLR: Common Language Runtime, 'Entorno de Ejecución'.

Cluster: Conjuntos de computadoras construidos mediante la utilización de hardware comunes y que se comportan como si fuesen una única computadora.

CMMI: Capability Maturity Model Integration, 'Modelo de Capacidad y Madurez'.

CPU: Unidad Central de Procesamiento.

CSC: Coordinación de Sistemas de Cómputo.

CU: Ciudad Universitaria.

DBA: Database Administrator, 'Administrador de la Base de Datos'.

DIR: Alta Dirección.

ER: Entidad Relación.

EvalProSoft: Evaluación de Procesos de Software.

Firewall: Cortafuegos que se utiliza con frecuencia para evitar que los usuarios de Internet no autorizados tengan acceso a redes privadas.

Freeware: Software que se distribuye sin costo.

Ftp: File Transfer Protocol, 'Protocolo de Transferencia de Archivos'.

GES: Gestión.

Gecko: Motor de los programas de la fundación Mozilla.

Gigabit Ethernet: GigaE, es una ampliación del estándar Ethernet que consigue una capacidad de transmisión de 1 gigabit por segundo.

Hardware: Corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático.

IBM: International Business Machines

IDE: Integrated Development Environment, 'Entorno Integrado de Desarrollo'.

IE: Internet Explorer.

IEEE: Institute of Electrical and Electronic Engineers, 'Instituto de Ingenieros en Electricidad y Electrónica'.

IIS: Internet Information Services

ISO: International Organization for Standardization, 'Organización Internacional para la Estandarización'.

Mantenibilidad: Facilidad con la que un sistema o componente software puede ser modificado para corregir fallos, mejorar su funcionamiento u otros atributos o adaptarse a cambios en el entorno

MoProsoft: Modelo de Procesos de Software.

MS: Mantenimiento de Software.

NNTP: Network News Transport Protocol.

NYCE: Normalización y Certificación Electrónica.

ODBC: Open Database Connectivity.

OPE: Operación.

Popfly: Sitio web que permite al usuario crear páginas web usando runtimes para aplicaciones ricas de internet basadas en Microsoft Silverlight.

Presto: Motor de los programas de Opera Software.

PyME: Pequeña y Mediana Empresa.

SE: Secretaría de Economía

SEQUEL: Structured English Query Language.

Sharepoint: Plataforma web de trabajo colaborativo y gestión documental, especialmente orientada a documentos Microsoft Office.

Shareware: Distribución de software, en la que el usuario puede evaluar de forma gratuita el producto.

Silverlight: Estructura para aplicaciones web que agrega nuevas funciones multimedia como la reproducción de vídeos, gráficos vectoriales, animaciones e interactividad.

SISAL: Unidad Académica Sisal del Instituto de Ingeniería de la UNAM.

SMBD: Sistema Manejador de Bases de Datos.

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol, 'Protocolo Simple de Transferencia de Correo'

SO: Sistema Operativo.

SOAP: Simple Object Access Protocol.

Software: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

Spyware: Software que rastrea la información personal o confidencial.

SSH: Secure SHell, 'Intérprete de órdenes segura'.

Streaming: Distribución de multimedia a través de una red de computadoras de manera que el usuario consume el producto al mismo tiempo que se descarga.

SQL: Structured Query Language, 'Lenguaje de Consulta Estructurado'.

Tomcat: Servicio de motor de aplicaciones.

Tupla:Fila.

UML: Unified Modeling Language, 'Lenguaje Unificado de Modelado'.

WebKit: Plataforma para aplicaciones que funciona como base para el navegador web Google Chrome.

XML: Extensible Markup Language, 'Lenguaje de marcas Extensible'.