Índice

[**2. Objetivos del Soporte 3**](#_kt2ml6rmqdwn)

[**3. Alcance del Plan 3**](#_r0kid637oht2)

[**4. Plan de Acción 3**](#_ffwczh99d20g)

[**5. Recursos y Responsabilidades 4**](#_khdqv7onpbss)

[**6. Línea de Tiempo 4**](#_zekkua9t7nuw)

[**8. Seguimiento y Evaluación 5**](#_d4tubdcsqte2)

**1. Introducción**

En este plan se explican los pasos a seguir en caso de que se deba solucionar o prevenir problemas en la aplicación, con la finalidad de evitar problemas con los usuarios que utilicen el sistema propiamente tal.

### **2. Objetivos del Soporte**

El principal objetivo de este plan de soporte es poder entregar apoyo y mantenimiento continuo de los diferentes apartados del sistema desarrollado.

Además se busca lo siguiente:

* Solucionar fallos de manera rápida y eficiente.
* Prevenir la inaccesibilidad a la aplicación.
* Apoyar a la mantención de un flujo de uso continuo.
* Garantizar la seguridad de funcionamiento al usuario y cliente.

Con la finalidad de lograr la eficiencia y seguridad en el sistema.

### **3. Alcance del Plan**

En este servicio de soporte se cuenta con las siguientes capacidades de funcionamiento:

* **Incluido:** Fallos de interfaz, problemas de código o funcionamiento, fallas de servidor, fallas de base de datos.
* **Excluido:** Sustitución de hardware, desarrollo de nuevas funcionalidades, migraciones de datos, soporte frente a desastres naturales, actualizaciones de software.

### **4. Plan de Acción**

El plan de acción que se va a realizar con objetivo en cumplir con el soporte es:

1. **Evaluación:** Se debe identificar el problema que afecta el sistema por medio de pruebas que permitan verificar su origen y funcionamiento a detalle.
2. **Análisis:** Se realiza un análisis sobre el problema detectado y en base ello se busca una solución a implementar con la finalidad de corregir el problema.
3. **Pruebas Iniciales:** Se realizan pruebas para revisar la solución que se busca implementar y evitar posibles errores futuros o fallos generales.
4. **Implementación:** Se implementa la solución que fue probada con la finalidad de solucionar el error de forma definitiva.
5. **Pruebas Finales:** Se realizarán pruebas para verificar que la solución implementada funcione como en las pruebas anteriores y terminar con el proceso de implementación.
6. **Revisión:** Se realiza un seguimiento continuo de la funcionalidad o sistema en el que ocurrió el fallo con la finalidad de estar al tanto en caso de ocurrir otro problema relacionado con el funcionamiento solucionado anteriormente.

### **5. Recursos y Responsabilidades**

Para el desarrollo del soporte ofrecido se establecen los siguientes recursos a utilizar y responsabilidades asignadas:

| Recursos |
| --- |
| Acceso a base de datos |
| Acceso a servidor |
| Acceso a aplicación |
| Acceso a internet |
| Acceso a un computador |

| Responsable | Responsabilidad |
| --- | --- |
| Cliente | El cliente es el responsable de entregar todos los recursos que se necesiten para realizar la mantención, además de entregar acceso a los sistemas involucrados con el problema. |
| Equipo de soporte | El equipo de soporte es el encargado de realizar todas las implementaciones y cambios requeridos en base al plan de acción y el problema encontrado. |

### **6. Línea de Tiempo**

| **Actividad** | **Fecha Inicio** | **Fecha Fin** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluación | 01/01/2025 | 03/01/2025 | Equipo de Soporte, Cliente |
| Análisis | 04/01/2025 | 05/01/2025 | Equipo de soporte |
| Pruebas Iniciales | 06/01/2025 | 08/01/2025 | Equipo de soporte |
| Implementación | 09/01/2025 | 13/01/2025 | Equipo de soporte |
| Pruebas Finales | 14/01/2025 | 16/01/2025 | Equipo de soporte |
| Revisión | 17/01/2025 | 18/01/2025 | Equipo de soporte, Cliente |

**7. Costos**

Los costos que se van a necesitar cubrir para realizar el soporte son:

| Recurso | Costo(CLP) |
| --- | --- |
| Equipo de Soporte | $40.000 la hora |
| Licencias de Software | $32.000 por mes |
| Herramientas de Seguridad | $330,000 al año |

### **8. Seguimiento y Evaluación**

Para medir el éxito en las distintas evaluaciones se va a utilizar un sistema de reporte en donde se debe especificar cómo se encuentra funcionando y si ha presentado algún tipo de problema en su funcionamiento, en caso que en el documento no exista ningún problema, se considera un éxito y se finaliza el soporte.

| Nombre responsable | Firma |
| --- | --- |
| Marco Andrés Flores Tapia |  |

| Nombre cliente | Firma |
| --- | --- |
| German Muñoz |  |