**Plan de Soporte para HealthPet**

**HealthPet**

# Tabla de contenido

[**Tabla de contenido 2**](#_heading=h.wsu30woue3qk)

[**Información del Proyecto 2**](#_heading=h.30j0zll)

[**1. Propósito 3**](#_heading=h.3vm7f0d3d5fi)

[**2. Alcance del plan de soporte 3**](#_heading=h.dnqvyqo2hhuw)

[**3. Roles y Responsabilidades 3**](#_heading=h.ne3502pfca6d)

[**4. Gestión de Incidencias 5**](#_heading=h.6oy2xmp9cqv9)

[**5. Monitoreo Proactivo 6**](#_heading=h.r7n572bdd576)

[**6. Plan de Capacitación 7**](#_heading=h.5r5ylolqsew7)

[**7. Gestión de Cambios 7**](#_heading=h.avgscuhkqq3j)

[**8. Métricas de Rendimiento (KPIs) 7**](#_heading=h.u84ucccr11an)

[**9. Contingencias 8**](#_heading=h.fwzmv3q5vzwr)

[**10. Cronograma del Plan 8**](#_heading=h.gxs5m5np18ey)

# Información del Proyecto

| Empresa / Organización | Duoc UC |
| --- | --- |
| Proyecto | HealthPet |
| Cliente | Hospital veterinario San Agustín |
| Gerente / Líder de Proyecto | Maria Bahamondes Lara |
| Gerente / Líder de Servicio de Soporte y Continuidad Operacional Tecnológica | Carlos Cortez Castañeda - Agustin Rodriguez Silva |

# Propósito

Asegurar la operación continua y eficiente del sistema HealthPet, brindando soporte técnico, funcional y preventivo a los módulos internos y externos, con un enfoque en la satisfacción del usuario, la resolución oportuna de incidentes y la implementación de mejoras continuas.

# Alcance del plan de soporte

El plan abarca los siguientes aspectos:

Sistema Interno:

* Módulo de inventario (agregar, eliminar, actualizar productos).
* Gestión de pedidos (web e internos).
* Gestión de deudas de clientes.
* Roles administrativos (editores y administradores).

Web para Usuarios Externos:

* Registro de usuarios.
* Perfil y datos personales de los clientes.
* Seguimiento de pedidos realizados desde la web.
* Pagos a través de API.

Integraciones Clave:

* API de pagos para transacciones en línea.
* Bases de datos (inventarios, pedidos, usuarios).

# Roles y Responsabilidades

Equipo de Soporte

Administrador de Infraestructura:

* Mantiene servidores, bases de datos y conexiones a la API de pagos.
* Garantiza la disponibilidad del sistema en la nube.

Equipo de Desarrollo:

* Resuelve incidentes relacionados con el código o funcionalidad del sistema.
* Implementa actualizaciones y nuevas funcionalidades.

Soporte Técnico:

* Responsable de atender incidencias reportadas por los usuarios.
* Capacita a usuarios internos (administradores y editores).

Scrum Master:

* Coordina y prioriza las tareas de soporte durante los sprints.
* Facilita reuniones para revisar avances y resolver bloqueos.

Product Owner:

* Define prioridades en la resolución de incidencias y solicitudes de mejora.
* Recibe feedback de los usuarios y valida soluciones implementadas.

Usuarios Internos

Administradores:

* Tienen acceso completo a todas las funcionalidades del sistema.
* Monitorean la gestión de inventario, pedidos y deudas.

Editores:

* Gestionan datos de usuarios registrados (cambio de contraseñas, correos, etc.).
* Realizan tareas relacionadas con inventarios y pedidos.

Usuarios Externos

Clientes que usan la web para:

* Registrar cuentas.
* Ver y modificar su perfil.
* Realizar pedidos y pagos.
* Seguir el estado de sus pedidos.

# Gestión de Incidencias

Clasificación de Incidencias

Las incidencias se priorizan según su severidad y el impacto en el sistema:

| **Nivel** | **Descripción** | **Ejemplos** | **Tiempo de Respuesta** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Crítico** | Impacta la operación completa del sistema. | Sistema caído, fallo en API de pagos, pérdida de conexión con la base de datos | < 2 horas |
| **Alto** | Afecta módulos críticos pero el sistema sigue operativo. | Errores en gestión de pedidos, imposibilidad de acceder al inventario. | < 8 horas |
| **Medio** | Problemas menores que afectan a pocos usuarios o funcionalidades secundarias. | Fallos en el perfil del cliente, errores en la actualización de pedidos. | < 24 horas |
| **Bajo** | Solicitudes de mejora o consultas que no afectan el funcionamiento. | Mejoras en la interfaz, ajustes en los reportes, dudas de usuarios. | < 48 horas |

Proceso de Gestión de Incidencias

1. Reporte: Los usuarios reportan incidencias mediante un correo electrónico.
2. Registro: El incidente se clasifica según su severidad y prioridad.
3. Asignación: Se asigna al equipo correspondiente (desarrollo, infraestructura o soporte técnico).
4. Resolución: Se aplica la solución, probando previamente en un entorno de staging.
5. Cierre: El incidente se cierra tras confirmar con el usuario que el problema está resuelto.
6. Documentación: Se registra el incidente y la solución en una base de conocimientos para referencia futura.

# Monitoreo Proactivo

Herramientas de Monitoreo

Base de Datos:

* Scripts programados para detectar inconsistencias, datos duplicados o errores.

Monitoreo de APIs:

* Comprobaciones periódicas para garantizar la disponibilidad de la API de pagos.

Tareas Preventivas

1. Revisiones Semanales:
   * Análisis de logs de actividad para detectar anomalías.
   * Verificación del correcto funcionamiento de los módulos clave.
2. Backups Automáticos:
   * Copias diarias de la base de datos.
   * Almacenamiento en un entorno seguro con pruebas de restauración trimestrales.
3. Optimización de Rendimiento:
   * Revisiones mensuales de la base de datos para optimizar consultas y tiempos de respuesta.

# 

# Plan de Capacitación

Usuarios Internos:

* Capacitación Inicial:
  + Manuales para gestionar inventarios, pedidos y deudas.
  + Uso del sistema de soporte técnico.
* Capacitación Continua:
  + Actualizaciones sobre nuevas funcionalidades.
  + Talleres trimestrales para reforzar buenas prácticas.

Usuarios Externos:

* Sección de preguntas frecuentes (FAQ) en la web.
* Tutoriales en video sobre registro, pedidos y pagos.

# Gestión de Cambios

Proceso de Solicitud de Cambios

1. Recopilación: Los usuarios reportan necesidades o sugerencias (mejoras en interfaz, nuevas funciones, etc.).
2. Validación: El Product Owner evalúa la viabilidad y prioridad del cambio.
3. Desarrollo: El equipo técnico implementa la mejora.
4. Pruebas: Se realizan pruebas exhaustivas en un entorno controlado antes del despliegue.
5. Despliegue: Actualizaciones se realizan fuera del horario comercial para minimizar impacto.

# Métricas de Rendimiento (KPIs)

* Tiempo promedio de resolución de incidencias críticas: < 4 horas.
* Disponibilidad del sistema: ≥ 99.8%.
* Tasa de satisfacción de usuarios internos: ≥ 90% en encuestas trimestrales.
* Resolución de tickets dentro del SLA: ≥ 95%

# Contingencias

Plan de Respaldo:

* Copias de seguridad automáticas diarias de datos críticos.
* Infraestructura en alta disponibilidad para minimizar tiempos de inactividad.

Gestión de Fallos Graves:

* Protocolos para restaurar servicios rápidamente en caso de fallo.
* Escalamiento a proveedores externos si se requiere soporte adicional.

# Cronograma del Plan

Primera Semana:

* Implementar sistema de tickets.
* Configurar herramientas de monitoreo.

Primer Mes:

* Capacitación inicial de usuarios internos.
* Realizar pruebas de contingencia y restauración de datos.

Trimestral:

* Revisiones de rendimiento.
* Encuestas de satisfacción.
* Actualización de manuales y FAQs.