**PLAN DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE AGENCIA DE VIAJES**

El mantenimiento es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de un sistema de agencia de viajes. Algunas de las acciones de mantenimiento que deben ser realizadas regularmente incluyen:

**Verificación de hardware:** es importante revisar regularmente el hardware para asegurarse de que todos los componentes estén funcionando correctamente y para identificar cualquier problema antes de que afecte el sistema.

**Actualización de software:** mantener el software actualizado asegurará que el sistema tenga las últimas funciones y correcciones de seguridad.

**Copia de seguridad:** es crucial hacer copias de seguridad regularmente para poder recuperar los datos en caso de fallas en el sistema.

**Monitoreo de rendimiento:** monitorear el rendimiento del sistema permite detectar cualquier problema y solucionarlo antes de que afecte el funcionamiento del sistema.

**Revisión de seguridad:** es importante revisar regularmente la seguridad del sistema para garantizar que los datos de los clientes y las transacciones estén protegidos.

En resumen, el mantenimiento regular es esencial para garantizar el correcto funcionamiento de un sistema de agencia de viajes. Al realizar verificaciones regulares, actualizar software, hacer copias de seguridad, monitorear el rendimiento y revisar la seguridad, se puede garantizar un sistema eficiente y seguro para los clientes.

Además de las acciones de mantenimiento mencionadas anteriormente, también es importante considerar otros aspectos para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de una agencia de viajes. Aquí hay algunos puntos adicionales a considerar:

**Entrenamiento de los empleados:** es importante asegurarse de que los empleados estén capacitados para utilizar el sistema de manera eficiente y que estén familiarizados con las mejores prácticas de mantenimiento.

**Acceso controlado:** es crucial establecer medidas de seguridad para controlar el acceso al sistema, incluyendo contraseñas seguras y autorización de usuario.

**Gestión de cambios:** cualquier cambio en el sistema debe ser planificado y gestionado de manera efectiva para evitar problemas inesperados.

**Plan de contingencia:** es importante tener un plan de contingencia en caso de fallas en el sistema o interrupciones en el servicio.

**Evaluación constante:** es importante evaluar constantemente el sistema para identificar cualquier problema y mejorar su funcionamiento.

En conclusión, el mantenimiento de un sistema de agencia de viajes requiere un enfoque integral que incluya la consideración de todos los aspectos mencionados anteriormente. Al hacerlo, se puede garantizar un sistema eficiente y seguro que cumpla con las necesidades de los clientes y de la agencia.

**Servicio de mantenimiento**

**Horario de mantenimiento**

El horario de mantenimiento será de lunes a domingo de 6:00-14:00.

**Idioma**

La atención al cliente se realizará en español (latino).

**Documentación**

Un defecto de producto se define como una funcionalidad que no es ejecutada o que no devuelve los resultados indicados en la documentación. En el caso de que exista un comportamiento anómalo y se identifique su origen en una configuración especifica del cliente, ésta no será tratada como un defecto del software, siempre y cuando dicha configuración no coincida con la especificada en la documentación oficial.

Junto al software se proporcionará la siguiente documentación:

* Guía de uso
* Guía de instalación

**Versiones soportadas**

En todo momento se proporcionará un servicio de mantenimiento a la última versión disponible.

**Tiempos de respuesta**

Dream Travel intentará resolver todos los conflictos reportados de manera rápida y eficiente, pero no se puede asegurar que todos los conflictos sean resueltos. En caso de que alguno de los conflictos no pueda ser solucionado, la agencia se pondrá en contacto con el cliente para negociar una alternativa viable.

**Respaldo de Base de Datos**

Para asegurar la continuidad y el restablecimiento oportuno de los sistemas de información en caso de desastres y cualquier otro evento, los administradores de sistemas realizarán cada viernes resguardos de las bases de datos y aplicaciones (Backups) alejada de la ubicación de los servidores.

**Respaldo de archivos**

El personal de informática deberá configurar los equipos para que estos realicen respaldo una vez a la semana.