**Cuestionario**

# **Mantenimiento e instalación de software**

**Equipo:**

Randy Raymundo Cruz Herrera.

Eduardo Antonio Caballero Pech.

Rosario Del Carmen Cardeña Aldana.

**Grado y grupo:** 2°C

**Fecha:** 20/02/18

# Parte 1: Software:

1. ¿Se tiene algún SOFTWARE que registre todos los procesos que realizan?

No

1. Si no lo tiene ¿cómo se lleva a cabo el registro?

Por correo

1. Con respecto a las solicitudes que se elaboran ¿Cómo se corrobora que la solicitud fue efectuada? ¿se levanta un ticket?

Por correo, no se usan tickets

1. ¿Cómo se inicia la solicitud de instalación de software en cualquiera de los laboratorios o área de computadoras en la escuela?

Se envía un correo desde soporte técnico a los coordinadores de la división, ellos lo turnan a los maestros de la división y se llena el formato anexo en el correo y se envía de vuelta al coordinador, a soporte y se verifica.

1. ¿Cuánto tiempo se tarda en responder a esta solicitud?

5 minutos

1. ¿De qué manera se le notifica la respuesta al solicitante?

Normalmente está presente en la instalación o se le envía un correo

1. En cuanto a la instalación de software, ¿el solicitante pide una versión del programa o queda a consideración del departamento de soporte?

Si, el solicitante especifica

1. ¿Cuándo se realiza el proceso de instalación (antes de un cuatrimestre, después de un cuatrimestre o se agenda una fecha intermedia)?

Antes de un cuatrimestre.

1. ¿Cuentan con un inventario de todo el software que instalan?, de ser así, ¿Qué datos se almacenan?

Si, se solicita Nombre y Versión

1. En caso de no tener el software solicitado, ¿Cómo lo consiguen?

Se compra

1. Si el software necesita licencia, ¿La compran o cómo realizan la activación del producto?

Se compra, en casos muy extremos se usa parche

1. Respecto al vencimiento de las licencias ¿se tiene algún registro de las fechas?

Si, el conteo se lleva un año después del registro

1. ¿En cuánto tiempo después de la solicitud se lleva a cabo la instalación del software?

Se programa antes del inicio de clases si se hacen el curso escolar se busca laboratorio este vacío

# Parte 2: Mantenimiento de equipos.

1. ¿Hay algún inventario que tenga información de los equipos de toda la escuela?

si

1. ¿Se tiene algún calendario para darle mantenimiento preventivo a los equipos?

NO

1. ¿Cada cuánto tiempo se les da mantenimiento preventivo a los equipos?

Cada año

1. ¿Cómo se solicita el mantenimiento de un equipo de la escuela?

Los maestros suelen enviar los correos después de su clase, se turna dicho correo a la coordinadora de soporte y de ahí se le confirma al maestro que recibieron la notificación.

1. ¿Se llena una solicitud por parte del maestro o basta con un correo?

Solo es un correo

1. ¿Qué datos se requiere para la solicitud?

Nombre del solicitante y aula/laboratorio en el que estaba

1. Al recibir la solicitud ¿se levantan tickets?

No

1. ¿Se pueden realizar varias solicitudes o se puede poner el informe de todos los equipos en una sola?

Se puede poner en un solo correo

1. ¿se agenda un horario para hacer el mantenimiento o se puede hacer en cualquier momento?

Siempre después de clases o cuando este vacía el aula.

1. ¿Se solicita la información del tipo de falla que presenta el equipo?

No, no es necesario

1. ¿Qué hacen en caso de robó de equipos?

Se reporta con la coordinadora, se verifica quienes estaban en el aula y se turna a la dirección de tic

1. ¿Qué procedimiento se sigue si algún equipo defectuoso ya no tiene reparación?

Se saca del inventario, se hacen muchas pruebas y si no funciona se solicita repuesto

1. Si necesitan algún componente para dar mantenimiento a los equipos, ¿Ustedes cuentan con esas herramientas o las compran?

En su mayoría se compran porque no hay muchos componentes en la escuela.

# Parte 3. Soporte técnico.

1. ¿El departamento de soporte da mantenimiento correctivo a toda la escuela o se contrata a alguien?

No, solo a la división de TIC y a control escolar.

1. Al reportarse un equipo que requiere de mantenimiento correctivo ¿Se programa una fecha para realizarlo o puede ser en cualquier momento?

Se trata de hacer cuando el laboratorio este libre o cuando se finalicen las clases

Justificacion

Se realiza este proyecto con el fin de mejorar el sistema que tiene soporte técnico, en el aspecto de inventario de procesos, agilizar las solitudes de instalación de software y el mantenimiento del equipo, así como el organizarse para realizar los procesos, se creara con el fin de mejorar el servicio y hacerlo más rápido tanto para los que administren la app