## **Red Social de Denuncias – Reporta Pe**

## **Especificación de Requisito:**

## **ER014 – Soporte y mantenimiento**

## 

## 

## 

## **Versión 1.0**

## 

## 

## 

## 

## 

## 

## 

## 

## 

## 

## **Lima, abril del 2024**

## 

| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- |
| **27/04/2024** | **1.0** | **Creación del documento.** | **Jose Chaco** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## **Control de Versiones**

## 

## 

## 

1. Introducción

1.1 Propósito

El propósito del requisito funcional "Soporte y Mantenimiento" es garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación web de la red social de denuncias ciudadanas. Esto se logra mediante la gestión interna de problemas reportados por los usuarios, la realización de tareas de monitoreo y respaldo, y la aplicación de parches y actualizaciones. El objetivo es mantener la aplicación en funcionamiento continuo y estable.

1.2 Alcance

* Soporte técnico: Proporcionar asistencia técnica a los usuarios de la aplicación, atendiendo los problemas reportados.
* Gestión de incidentes: Manejar incidentes reportados por los usuarios o detectados internamente para resolverlos de manera rápida y eficiente.
* Mantenimiento preventivo y correctivo: Realizar tareas de mantenimiento programadas y solucionar problemas técnicos cuando se presenten.
* Aplicación de actualizaciones: Gestionar y aplicar actualizaciones, parches y mejoras a la plataforma para mantenerla segura y actualizada.
* Monitoreo y respaldo: Realizar tareas de monitoreo para detectar posibles problemas antes de que afecten a los usuarios, y ejecutar respaldos regulares de datos para garantizar su integridad.

1.3 Definiciones, siglas y abreviaciones

* Soporte técnico: Asistencia técnica brindada a los usuarios para resolver problemas con la aplicación.
* Gestión de incidentes: Proceso de manejar problemas reportados o detectados para resolverlos de manera eficiente.
* Mantenimiento: Actividades programadas de prevención y solución de problemas técnicos en la aplicación.
* Actualizaciones: Implementación de cambios o mejoras en la plataforma para mantenerla segura y al día.
* Monitoreo y respaldo: Supervisión continua de la aplicación para detectar problemas y copias de seguridad de datos.

1.4 Referencias

* Licitación de Requisitos.xls
* Requisitos no funcionales.xlsx

1.5 Resumen

El soporte y mantenimiento incluyen la resolución de problemas reportados por los usuarios, la gestión de incidentes, la aplicación de parches y actualizaciones, así como tareas de monitoreo y respaldo. Esto garantiza el funcionamiento continuo, estable y seguro de la aplicación web.

2. Descripción General

2.1 Diagrama de Casos de Uso

* [Diagrama de casos de uso, especificando cómo los equipos internos interactúan con la funcionalidad de soporte y mantenimiento.]

2.2 Descripción

* Soporte técnico: El personal de soporte técnico recibe notificaciones de problemas reportados por usuarios o detectados internamente. Analiza los problemas, recopila información adicional si es necesario y los resuelve utilizando herramientas de diagnóstico o documentación técnica. Si un problema requiere mayor atención, se escala a un nivel superior de soporte.
* Mantenimiento preventivo y correctivo: Se programan tareas de mantenimiento preventivo para prevenir problemas futuros. El personal realiza mantenimiento correctivo cuando se detectan problemas técnicos en la plataforma.
* Aplicación de actualizaciones y parches: El personal coordina y aplica actualizaciones y parches de seguridad para mantener la plataforma actualizada y segura.
* Monitoreo y respaldo: El personal realiza tareas de monitoreo continuo para detectar posibles problemas antes de que afecten a los usuarios. Además, ejecuta respaldos regulares de datos y verifica su integridad.

2.3 Actores

* Personal de soporte y mantenimiento: El equipo encargado de realizar las tareas técnicas de soporte y mantenimiento.

2.4 Precondiciones

* El personal de soporte y mantenimiento tiene acceso a las herramientas y sistemas necesarios para realizar su trabajo.
* El personal está capacitado en las operaciones y características de la aplicación web.

2.5 Poscondiciones

* Los problemas reportados por los usuarios se resuelven de manera satisfactoria.
* La aplicación web funciona de manera estable y segura.
* Los registros de incidentes y soluciones se documentan para futuras referencias.

2.6 Flujo Básico

1. Soporte técnico:
   * Recibir notificaciones sobre problemas reportados o incidentes detectados.
   * Analizar el problema y recopilar información adicional si es necesario.
   * Resolver el problema utilizando herramientas de diagnóstico o documentación técnica.
   * Escalar el incidente a un nivel superior de soporte si es necesario.
   * Implementar soluciones o aplicar parches según sea necesario.
   * Realizar pruebas para verificar que la solución resuelve el problema.
   * Documentar la resolución del problema para futuras referencias.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo:
   * Realizar tareas programadas de mantenimiento preventivo.
   * Realizar mantenimiento correctivo cuando se detectan problemas técnicos.
3. Aplicación de actualizaciones:
   * Planificar y ejecutar actualizaciones y parches según sea necesario.
4. Monitoreo y respaldo:
   * Realizar monitoreo continuo para detectar posibles problemas.
   * Ejecutar respaldos regulares de datos y verificar su integridad.

2.7 Excepciones

* [EX1]: Si una notificación de problema no es clara, se deberá solicitar más información al usuario.
* [EX2]: Si una actualización falla, se deberá revertir a una versión estable anterior.

2.8 Requerimientos no funcionales

* RNF001: El soporte y mantenimiento deben realizarse de manera eficiente para minimizar el tiempo de inactividad.
* RNF002: Los procedimientos de soporte y mantenimiento deben estar debidamente documentados.
* RNF003: El sistema debe contar con medidas de seguridad para proteger la información de los usuarios durante las operaciones de soporte y mantenimiento.