

EJERCICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

Ejercicio 1

La empresa INGESOFT ha desarrollado e instalado la aplicación informática SHERLOCK cuyo objetivo es la detección de fugas en una red de gas natural. La aplicación, cuyo desarrollo ha durado un año, se acaba de entregar al cliente y se encuentra en operación. En la entrega de dicho sistema, el cliente ha solicitado a INGESOFT un mantenimiento de mismo. Previo a comenzar la fase de mantenimiento, INGESOFT redacta un contrato de mantenimiento que deberá acordar con el cliente. ¿Qué puntos debe recoger el contrato de mantenimiento?

El contrato de mantenimiento hay que realizarlo antes del mantenimiento, en él se especifica el objetivo y alcance, limitando el mantenimiento para que no se pase de coste. “Conservar la aplicación X en correcto estado de funcionamiento o retornarlo a dicho estado”.

El mantenimiento se puede limitar por esfuerzo (tantas horas mes o personas por hora) o por funcionalidad (especificando lo que se va a hacer y no hacer), en cualquier caso se debe realizar un acuerdo cerrado. Es necesario limitar el mantenimiento porque se establece un presupuesto y un esfuerzo.

Cada petición se debe estimar, y si una petición no la cubre el mantenimiento acordado, se le notifica al cliente (se deja la puerta abierta). Si esta modificación fuera de los límites de mantenimiento se realiza, se podría pedir un coste extra, puesto que esta fuera del contrato. o aplazarla para el próximo contrato si la modificación es muy amplia.

El mantenimiento no debe hacerse cargo de problemas causados por agentes externos “Salvo el código de la aplicación no se incluye en el mantenimiento el SO...”, “Se excluye también los fallos producidos por causas externas de la empresa X....”.

A modo de conclusión, el contrato de mantenimiento debe recoger el presupuesto y forma de pago, la duración del mismo, el alcance y los límites o salidas del mantenimiento.

Ejercicio 2:

Una empresa A ha desarrollado y vendido una aplicación web a la empresa B, ubicada en Madrid, que se dedica a la venta y reparación de electrodomésticos. La empresa A tiene el contrato de mantenimiento de dicha aplicación.

Indicar el tipo de mantenimiento asociado a las siguientes peticiones:

- a) Inclusión de una versión en catalán, porque se ha abierto un nuevo centro en Barcelona. **Perfectivo**
- b) Faltan los acentos en las páginas de ayuda. **Correctivo**
- c) Se comercializa un nuevo tipo de electrodoméstico. **Adaptativo/ Perfectivo**
- d) El formulario para el alta de clientes en la distribución periódica del boletín informativo no recoge los datos del domicilio. **Correctivo**
- e) Se abre un nuevo servicio de distribución para poblaciones distintas de Madrid. **Adaptativo / Perfectivo**
- f) El almacén central solicita un acceso en donde obtener el listado del material defectuoso ordenado por marca. **Perfectivo**
- g) A partir del próximo trimestre es obligatorio incluir el NIF del cliente en la página de confirmación de compras. **Adaptativo**
- h) Se ha producido un “fallo generalizado en el módulo kernel.exe” del equipo 2 de la tienda central al acceder a la página de material en oferta. **Correctivo**

Ejercicio 3

Los talleres de reparación de vehículos “Tracción segura” disponen de una aplicación informática que controla el flujo de piezas y material por un lado y por otro los pasos necesarios para realizar las reparaciones.

Indicar el tipo de mantenimiento que suponen las siguientes peticiones:

- a) La hoja de la factura del cliente no imprime el nº de albarán. **Correctivo**
- b) Se desea incorporar a la aplicación una consulta del material disponible en todos los almacenes de la empresa. **Perfectivo**
- c) Ha aparecido en el mercado una nueva pieza para el sistema de aire acondicionado.
Adaptativo
- d) A partir de octubre es obligatorio incluir el nº de fabricación de las piezas en los pedidos al extranjero. **Adaptativo**
- e) Desde hace dos horas no se puede imprimir la hoja de servicio de reparaciones en el taller de Argüelles. **Correctivo**
- f) Se va a abrir un nuevo servicio de recogida de vehículos accidentados, con la opción de reparación “in situ”. **Perfectivo**
- g) Un usuario no puede entrar al menú principal: aparece un mensaje de usuario no autorizado que antes no aparecía. **Correctivo**
- h) La dirección de la empresa ha decidido renovar el parque de impresoras actual.
Adaptativo