



# Alcance del Proyecto

SISTEMA HELPDESK PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE  
INCIDENCIAS TÉCNICAS EN EL JURADO ELECTORAL ESPECIAL  
DE AREQUIPA EN ELECCIONES CONGRESALES  
EXTRAORDINARIAS 2020

02/02/2021

## Contenido

Historial de cambios .....	1
Introducción .....	2
Alcance del proyecto .....	2
Descripción del software propuesto.....	2
Lista enumerada de las funcionalidades .....	2
Interfaces con otros software o hardware.....	3
Mantenimiento.....	3
Estándar de codificación .....	3
Utilerías .....	3
Restricciones de diseño y construcción .....	3
Legales y reglamentarios .....	3
Ambiente de Implementación.....	4
Requerimientos y nuevas características consideradas, pero NO incluidas.....	4
Entregables.....	4
Protocolo de entrega .....	4
Supuestos y premisas .....	4
Cronograma.....	5

## Historial de cambios

Fecha	Versión	Descripción
02/02/2020	1.0	Versión Inicial
02/02/2020	1.1	Se actualiza el lenguaje de programación, utilerías y características del ambiente de implementación.

## Introducción

Este documento provee la descripción, propósito, objetivos, alcance, entregables, necesidad de negocio, supuestos, premisas y restricciones del proyecto a desarrollar.

## Alcance del proyecto

### Descripción del software propuesto

El sistema estará compuesto por un componente web el cual contará con las siguientes funcionalidades.

#### Lista enumerada de las funcionalidades

El **Portal Web** les permitirá realizar las siguientes funcionalidades:

- Acceso de Usuarios
  - Registro de usuario.
  - Ingresar al sistema.
  - Recuperar contraseña.
  - Dashboard de tickets (Seguimiento).
  - Consultar ticket generados
  - Manual de Usuario.
  - Buscar/Filtros tickets generados.
  - Adjuntar Imágenes(JPEG).
- Términos y Condiciones
  - Visualizar los términos y condiciones de los usuarios.
- Página de inicio
  - Inicio de sesión
- FAQs
  - Consultar preguntas frecuentes registradas.

El **Portal Web de Administradores** les permitirá realizar las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Usuario.
  - Consulta de Usuarios registrados
- Gestión de Tickets
  - Validar tickets.
  - Eliminar tickets.
  - Generar Tickets escalables con la información al usuario.
  - Sistema para realiza un seguimiento del proceso (PENDIENTE, VERIFICACION, ATENDIDO, DERIVADO, SOLUCIONADO).
- Usuarios administrativos
  - Ingreso al sistema para administrativos
  - Recuperar contraseña para administrativos
  - Agregar usuario.
  - Consultar usuarios administrativos registrados.
  - Editar usuario.
  - Eliminar usuario.
  - Dashboard de administradores

- Manejo de perfiles de usuarios
- Enviar notificaciones de cambio de status.
- Términos y Condiciones
  - Agregar información de los términos y condiciones.
  - Consultar los términos y condiciones registrado.
  - Editar términos y condiciones.
- FAQs
  - Agregar pregunta frecuente y su respuesta.
  - Consultar preguntas frecuentes registradas.
  - Editar preguntas frecuentes y su respuesta.
  - Eliminar preguntas frecuentes y su respuesta.
  - Interfaces con otros software o hardware
- Exportación a PDF de la solicitud e historial del ticket.

## Mantenimiento

El sistema contará con una arquitectura que facilite la escalabilidad y maximice el rendimiento de la aplicación. La codificación será pensada en la escalabilidad del software, es decir, minimizar los cambios en la aplicación en el entorno centralizado.

## Estándar de codificación

Se manejarán los siguientes estándares de codificación para la generación del nuevo proyecto.

- Arquitectura basada en MVC.
- Programación orientada a objetos.
- Lenguaje de programación php.

## Utilerías

- Php Storm/Visual Code/
- MySql
- Tortoise/GitHub
- Laravel/Php Nativo

## Restricciones de diseño y construcción

La base de datos a utilizar es My SQL que se encontrará en el servidor destinado para la administración de base de datos. El sistema correrá en una arquitectura con MVC basado en un sistema centralizado, con lenguaje de programación php.

## Legales y reglamentarios

El cliente autoriza la utilización de logotipo en el sistema durante el desarrollo del sistema. Se firmará el contrato de confidencialidad entre ambas partes, así como el contrato de servicios.

## Ambiente de Implementación

Requerimientos de software mínimos:

- Servidor
  - Sistema operativo Linux
  - MySQL
- Estaciones de trabajo
  - Chrome 61.0 o posterior
  - Mozilla Firefox 56.0 o posterior

## Requerimientos y nuevas características consideradas, pero NO incluidas

No Aplica

## Entregables

- Alcance del proyecto
- Manual de usuario web
- Metodología
- Diseño
- Planeación
- Protocolo
- Instalación Servidor(Leer supuestas y premisas)
- Host/Dominio por un año.

## Protocolo de entrega

Entregable	Fase	Medio	Condiciones de entrega
<b>Alcance del proyecto</b>	Planeación	Electrónico	Enviado por correo
<b>Manual de usuario web</b>	Cierre	Electrónico	Enviado por correo
<b>Instalación</b>	Cierre	Electrónico	Servidor

## Supuestos y premisas

- Se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros en tiempos y forma para el cumplimiento del plan de proyecto.
- El cliente se hará responsable de entregar información solicitada a tiempo y de proporcionar las entrevistas necesarias para la especificación de las funcionalidades del sistema.
- El cliente será responsable de otorgar el servidor para la instalación de la aplicación.
- El cliente se hará cargo de la promoción y difusión interna para el uso del sistema.
- Cada ajuste solicitado por el cliente que adecue el alcance del proyecto generará una solicitud de cambio, la cual se analizará el impacto en tiempo y costo y se solicitará la aprobación del cliente para proceder con el cambio.

### Cronograma

El desarrollo del proyecto comprende un plazo de 5 semanas a partir de la fecha de firma del contrato y entrega del primer pago.

Semana	1	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	5
Fase de Requerimientos												
Fase de Análisis y Diseño												
Fase de Construcción												
Fase de Integración y Pruebas												
Fase de Cierre												

Firma de aprobación del alcance de proyecto SISTEMA HELPDESK PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENCIAS TÉCNICAS EN EL JURADO ELECTORAL ESPECIAL DE AREQUIPA EN ELECCIONES CONGRESALES EXTRAORDINARIAS 2020

.

X