**Documento de Plan de Soporte**

**Nombre del Proyecto:** Sociedad Comercial Correa Correa  
**Cliente:** José Vicente Correa  
**Fecha:** 14/12/2024

**Objetivo del Documento**

Definir el plan de soporte para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los entregables del proyecto una vez que este ha sido cerrado. Este plan establece los niveles de servicio, los procedimientos de soporte y las responsabilidades de cada parte involucrada.

**Alcance del Soporte**

1. **Cobertura del Soporte:**
   * Software implementado.
   * Infraestructura asociada al proyecto.
   * Capacitación básica posterior a la implementación.
2. **Duración del Soporte:**  
   El soporte será proporcionado por un período de 1 mes a partir de la fecha de cierre del proyecto el día 16/12/2024
3. **Niveles de Servicio (SLA):**
   * Tiempo de respuesta:
   * 4 horas.
   * Tiempo de resolución:
   * Alta prioridad: 1 día.
   * Media prioridad: 3 días.
   * Baja prioridad: 5 días.

**Procedimientos de Soporte**

1. **Reporte de Incidencias:**
   * Las incidencias se deberán reportar a través de:
     + Correo electrónico: dev.maximilianogalleguillos@gmail.com.
2. **Escalamiento:**
   * Nivel 1: Soporte técnico remoto básico
   * Nivel 2: Soporte técnico presencial medio
3. **Registro y Seguimiento:**
   * Cada incidencia será registrada en un sistema de seguimiento.
   * El cliente recibirá actualizaciones periódicas sobre el estado de su incidencia.

**Responsabilidades**

1. **Responsabilidades del Cliente:**
   * Reportar incidencias de manera precisa y oportuna.
   * Proveer acceso y recursos necesarios para la solución de problemas.
2. **Responsabilidades del Proveedor:**
   * Proveer asistencia técnica dentro de los tiempos acordados.
   * Mantener informada a la parte interesada sobre el progreso de cada incidencia.

**Exclusiones del Soporte**

* Cambios fuera del alcance del proyecto inicial.
* Problemas causados por mal uso o configuraciones no aprobadas.
* Daños causados por terceros no relacionados con el proyecto.