**Plan de soporte**

**Proyecto: Sercotec Diagnostico**

**Integrantes: William Menares – Oscar Espinosa – Roberto Mayea**

**Objetivo**

Garantizar el correcto funcionamiento del sistema, corrigiendo errores, realizando mantenimiento preventivo en caso de ser necesario, y brindando apoyo a los asesores para mejorar la experiencia y funcionalidad del sistema.

**Responsables (Equipo de Soporte):**

* William Menares (Líder de desarrollo): [wi.menares@duocuc.cl]
* Oscar Espinosa (creador de interfaces de usuario): [os.espinoza@duocuc.cl]
* Roberto Mayea (Líder en la gestión del proyecto): [ro.mayea@duocuc.cl]

**Mantenimiento preventivo:**

* Revisión mensual del sistema para:
* Actualización de librerías y frameworks.
* Revisión de seguridad del servidor y API.
* Pruebas funcionales de las características principales.

**Soporte correctivo:**

* Errores críticos: Respuesta en menos de 7 días.
* Errores menores: Respuesta en un plazo máximo de 72 horas.
* Usar Trello o herramienta similar para registrar y dar seguimiento a incidentes.

**Seguridad informática:**

* Acceso al sistema protegido mediante login obligatorio.
* Uso de API privada para garantizar que los datos solo se consulten autenticados.
* Monitoreo de accesos y revisión de logs en casos de posibles amenazas.

**capacitación:**

* Manual de usuario con instrucciones para utilizar todas las funciones del sistema
* Actualización del manual si se implementan nuevas funcionalidades.

**desempeño estimado:**

* Tiempo promedio de soporte: 72-168 horas por incidente reportado.
* Porcentaje de disponibilidad esperado: 75%.
* Tiempo de implementación para nuevas funciones: 30 días hábiles promedio.