**Petitoya**

**Plan de Mantenimiento y Soporte del Software**

1. **Objetivo del plan**

1.1 **Propósito del plan**: Este plan tiene como objetivo definir los procedimientos de mantenimiento y soporte del software Petitoya, asegurando su correcto funcionamiento y atención a las necesidades de los usuarios.

1.2 **Alcance del plan**: Este plan se aplica a todo el software desarrollado y utilizado por Petitoya, incluyendo el sistema de gestión de cafeterías y sus componentes asociados.

1.3 **Responsabilidades y autoridades**: El equipo de desarrollo de Petitoya es responsable de implementar los procedimientos de mantenimiento y soporte definidos en este plan. El gerente de tecnología de la información supervisará y garantizará la implementación adecuada del plan.

1. **Procedimientos de mantenimiento**

2.1 **Identificación de los componentes del software**: Todos los componentes de software utilizados por Petitoya se identifican y se registran en un repositorio de software.

2.2 **Definición de los procedimientos de mantenimiento**: Se establece un calendario de mantenimiento para cada componente de software, que incluye revisiones periódicas de código, corrección de errores y actualizaciones de seguridad. Además, se define un procedimiento para la gestión de cambios de software, que incluye la realización de pruebas de regresión antes de la implementación de cualquier cambio.

2.3 **Calendario de mantenimiento**: Cada componente de software tiene un calendario de mantenimiento definido, que se actualiza anualmente.

2.4 **Verificación del mantenimiento**: El equipo de desarrollo verifica regularmente que se estén cumpliendo los procedimientos de mantenimiento definidos.

2.5 **Control de cambios y versiones**: Se establece un proceso de control de cambios y versiones para garantizar que todos los cambios de software se registren e implementen adecuadamente.

1. **Procedimientos de soporte**

3.1 **Identificación de los componentes del software**: Todos los componentes de software utilizados por Petitoya se identifican y se registran en un repositorio de software.

3.2 **Definición de los procedimientos de soporte**: Se establece un procedimiento de soporte para garantizar que los usuarios tengan acceso a soporte técnico adecuado para resolver cualquier problema de software que puedan encontrar. Se incluye un proceso de gestión de incidentes para asegurar que todos los problemas se registren y se resuelvan adecuadamente.

3.3 **Calendario de soporte**: Se establece un calendario de soporte, que incluye tiempos de respuesta y resolución para diferentes tipos de incidentes.

3.4 **Verificación del soporte**: El equipo de soporte técnico verifica regularmente que se estén cumpliendo los procedimientos de soporte definidos.

3.5 **Control de cambios y versiones**: Se establece un proceso de control de cambios y versiones para garantizar que todos los cambios de software se registren e implementen adecuadamente.

1. **Planificación de la calidad del software**

4.1 **Definición de los estándares de calidad**: Se definen los estándares de calidad de software que deben cumplirse para garantizar la satisfacción del cliente y la seguridad de la información.

4.2 **Análisis de la calidad del software**: Se realizan pruebas de calidad de software periódicas para identificar cualquier problema y tomar medidas correctivas.

4.3 Evaluación de la calidad del software: Se realiza una evaluación anual de la calidad del software para identificar áreas de mejora.

4.4 **Mejora continua de la calidad del software**: Se establece un proceso de mejora continua para garantizar que se cumplan los estándares de calidad definidos.

1. **Gestión de la configuración**

5.1 **Control de versiones del software**: Se establece un proceso de control de versiones para garantizar que se registren todas las versiones de Petitoya.

5.2 **Gestión de las configuraciones del software**: Se establece un proceso para registrar todas las configuraciones del software.

5.3 **Control de cambios en la configuración del software**: Se establece un proceso para registrar y gestionar todos los cambios en la configuración del software.

5.4 **Control de la integridad de la configuración del software**: Se establece un proceso para garantizar la integridad de la configuración del software.

1. **Gestión de la documentación**

6.1 **Identificación de los documentos del software**: Se identifican y registran todos los documentos relacionados con Petitoya, como manuales de usuario, manuales de mantenimiento y manuales de soporte.

6.2 **Control de versiones y cambios de la documentación**: Se establece un proceso para registrar y gestionar todos los cambios en la documentación.

6.3 **Almacenamiento de la documentación**: Se establece un proceso para garantizar que la documentación esté disponible y sea accesible a los miembros del equipo.

6.4 **Acceso y disponibilidad de la documentación**: Se establece un proceso para garantizar que la documentación esté disponible y sea accesible a los miembros del equipo que la necesiten.

1. **Evaluación y mejora continua del plan**

7.1 **Evaluación del plan de mantenimiento y soporte**: Se realiza una evaluación anual del plan para identificar áreas de mejora.

7.2 **Medición y análisis de la eficacia del plan**: Se realizan mediciones y análisis periódicos de la eficacia del plan para garantizar que se cumplan los objetivos.

7.3 **Mejora continua del plan**: Se establece un proceso de mejora continua para identificar y corregir cualquier problema en el plan de mantenimiento y soporte.