

Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas Computacionales

PROYECTO

Sistema de contratación para brindar un servicio de soporte y mantenimiento en la empresa S&P Technologies

CyPS-01-101 Ficha de Proyecto

Versión 1.1

Integrantes del proyecto

Número	Apellidos y Nombres
1	ALEXANDER JEFERSON TACO VASQUEZ
2	CARLOS LEONARDO MACHACA CLAROS
3	CESAR WILDER ABANTO BARRIOS
4	JEAN CARLOS SANCHEZ MARTINEZ
5	LUIS NILSON PALMA CAMPOS

Abril del 2021

ÍNDICE

1.	HISTORIAL DEL DOCUMENTO	3
2.	SOBRE LA ORGANIZACIÓN	5
2.1	Visión	5
2.2	Misión	5
2.3	Objetivos estratégicos	5
2.4	Organización	5
2.5	Principales procesos	5
3.	SOBRE EL PROYECTO	5
3.1	Código del Proyecto	5
3.2	Nombre del Proyecto	5
3.3	Alcance del Proyecto	5
3.4	Análisis de Interesados	5
3.5	Beneficios Esperados	5
3.6	Supuestos	5
3.7	Restricciones	6
3.8	Costos y Recursos estimados	6
3.9	Riesgos iniciales	6
3.10	Tiempos iniciales	6
3.11	Equipo de trabajo	6

¡Éxitos estudiantes!

1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Información del Documento		
Observaciones	Modificado por...	Fecha

2. SOBRE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional que brinda servicios de soporte y mantenimiento en el menor tiempo posible para poder satisfacer las necesidades del cliente.

2.2 Misión

Ofrecer soporte técnico y mantenimiento de calidad a los equipos y así elevar el rendimiento de estos mismos y poder cumplir con las expectativas del cliente.

2.3 Objetivos estratégicos

- Responder con eficiencia a los clientes para lograr una buena interacción con ellos con respecto a sus problemas.
- Ofrecer un servicio eficiente y confiable.
- Ser reconocido a nivel nacional.

2.4 Organización

Nuestro propósito como empresa es brindar un buen servicio de soporte técnico y mantenimiento para ello contaremos con un sistema que se encargará del registro de los clientes y los técnicos, también se emitirá reportes de las atenciones prestadas por los técnicos hacia los clientes.

2.5 Principales procesos

La gestión de los clientes, tales como el registro, verificación y mantenimiento.

La gestión de los técnicos, el registro verificación de servicio y mantenimiento.

La gestión de los servicios que se brindaran en el sistema como creación y actualización.

La gestión de reportes para tener un mejor control del sistema en general.

3. SOBRE EL PROYECTO

3.1 Código del Proyecto

“SysServices2021-1”

3.2 Nombre del Proyecto

“sistema de contratación para brindar un servicio de soporte y mantenimiento en la empresa S&P Technologies”

3.3 Alcance del Proyecto

El alcance del proyecto tiene como objetivo lograr que el sistema de contratación brinde un servicio de calidad a cualquier persona que esté conectado a internet y tenga la necesidad de contratar a un técnico que pueda solucionar su problema tecnológico, de manera remota o presencial, según determine la magnitud del problema.

3.4 Análisis de Interesados

interesado	descripción	responsabilidad
Administrador	El administrador es quien se encarga de supervisar los servicios contratados de los clientes con respecto a los técnicos asignados	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar reportes generales • Registrar las categorías de los servicios • Verificar clientes y técnicos
Cliente	Usuario que va utilizar la pagina para solicitar servicios técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el servicio técnico • Ingresar datos validos
Técnico	Usuario que tiene conocimientos de una especialidad para solucionar un problema de un cliente de manera eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Generar un buen servicio • Tener el conocimiento adecuado del servicio brindado

3.5 Beneficios Esperados

- Conservar más de 500 usuarios en constante interacción con técnicos profesionales
- Disminuir los casos en los que el usuario no puede contactar con un técnico de forma presencial o virtual
- Aumentar el ingreso de los técnicos, ya que por la pandemia estos han disminuido

3.6 Supuestos

Los usuarios conocen el manejo de un dispositivo tecnológico.

El sistema será compatible con cualquier navegador web.

El entorno de trabajo para el equipo de desarrollo esta 100% operativo.

3.7 Restricciones

El proyecto tendrá 5 trabajadores al 100% en la implementación de este sistema.

El proyecto tiene un costo de S/10 000.00

El proyecto estará culminado en una duración de 6 meses.

3.8 Costos y Recursos estimados

- Hosting
- Dominio
- desarrollo del sistema
- mantenimiento del sistema

3.9 Riesgos iniciales

- El personal disponible no tenga los conocimientos necesarios para desarrollar el sistema de contratación.
- El hardware, software e infraestructura de red necesaria para futuras pruebas no funcione de manera correcta, lo cual retrasaría el avance del proyecto.
- La identificación tardía de nuevas funcionalidades o requerimientos funcionales también como la modificación tardía de parte de la empresa que nos contrata, lo cual aplazaría y/o detendría la finalización total del proyecto.
- Los retrasos en el desarrollo que se pueden dar por enfermedad o inactividad del personal a cargo lo cual dificulta la continuidad del proyecto a corto plazo.
- Aumento en el costo del dominio y hosting como también el costo de mantenimiento de estos en el proceso de desarrollo del proyecto.
- El plan de calidad establecido no abarca todas las soluciones a futuros problemas desde diferentes puntos o aspectos, lo cual generará nuevas pruebas que permitan analizar y comprobar que se está cumpliendo con lo propuesto.

3.10 Tiempos iniciales

3.11 Equipo de trabajo

ALEXANDER JEFERSON TACO VASQUEZ
CARLOS LEONARDO MACHACA CLAROS
CESAR WILDER ABANTO BARRIOS
JEAN CARLOS SANCHEZ MARTINEZ
LUIS NILSON PALMA CAMPOS

Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas Computacionales

PROYECTO

(Implementación de un sistema de información para brindar un servicio de soporte y mantenimiento en la empresa S&P Technologies)

CyPS-O1-102 Diagrama de Clases

Versión 1.1

Integrantes del proyecto

Número	Apellidos y Nombres
1	ALEXANDER JEFERSON TACO VASQUEZ
2	CARLOS LEONARDO MACHACA CLAROS
3	CESAR WILDER ABANTO BARRIOS
4	JEAN CARLOS SANCHEZ MARTINEZ
5	LUIS NILSON PALMA CAMPOS

Diagrama de Clases del Proyecto:

