

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.

3.3 Descripción del Software

el cliente tendrá que registrarse en la plataforma, una vez que este registrado, en base al servicio que requiera elegirá entre los técnicos que estén disponibles en ese momento, al seleccionarlo se le enviara un mensaje al técnico tanto como a su correo y a la plataforma para que pueda aceptar el contrato. Una vez confirmada su aceptación se procede a darle los datos requeridos del cliente para el acuerdo sobre el servicio a brindar, una vez que el técnico termine el proceso de servicio e ingrese a la plataforma tendrá que registrar el contrato como exitoso para que pueda ser contratado nuevamente, al final el cliente procederá a calificar en base a como el técnico pudo resolver el problema y que tan satisfecho esta.

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 página 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.

3.11 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)

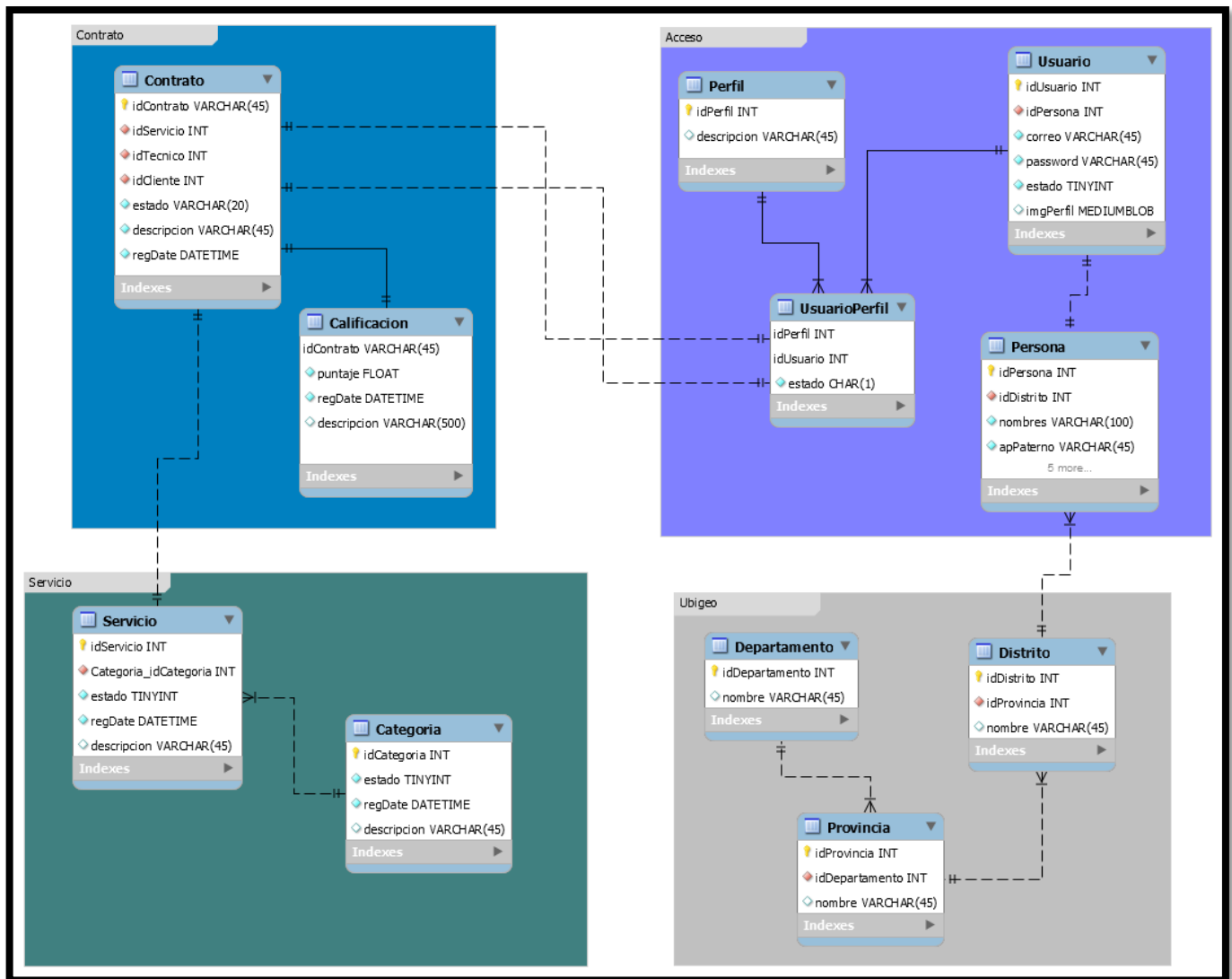
CyPS-O1-102 Diagrama de Clases

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

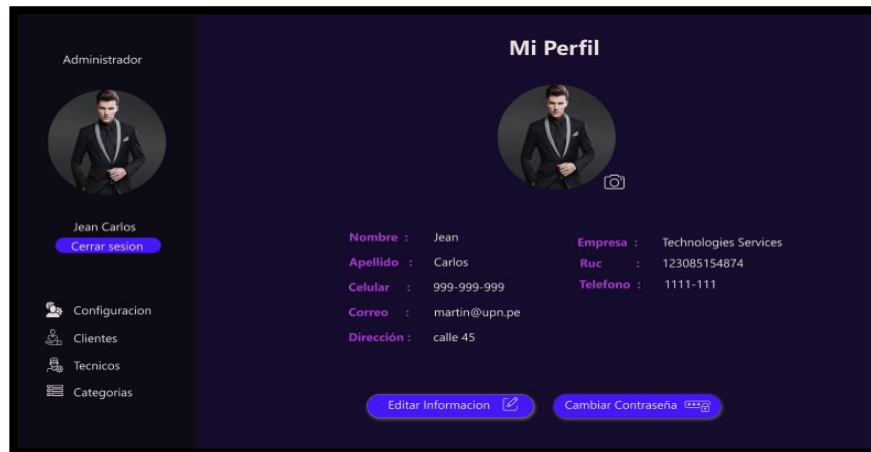
Diagrama de Datos del Proyecto:



INTERFACES

1. Administrador:

a) Vista Configuración



b) Listado de clientes

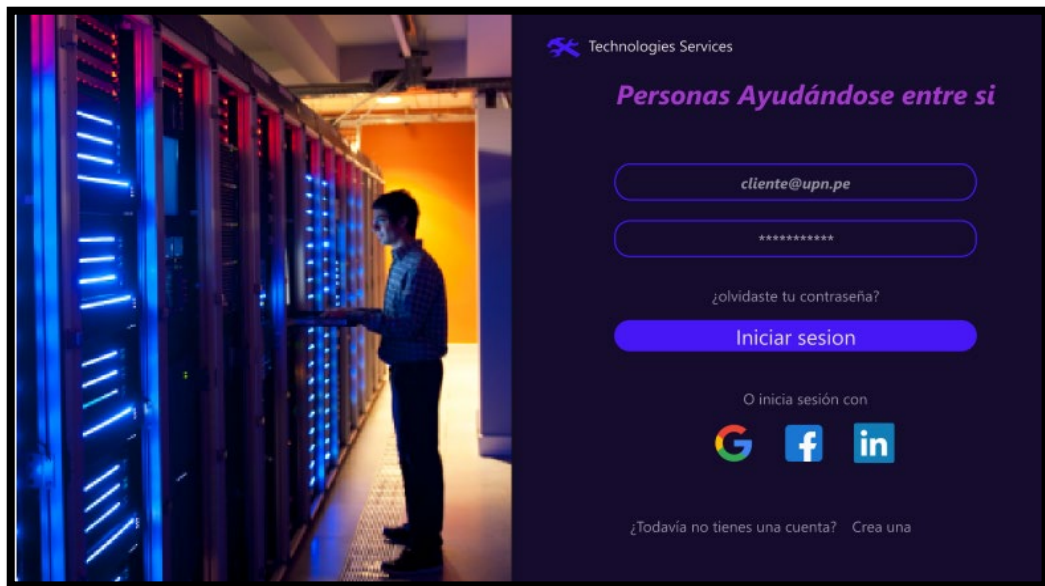


c) Listado de técnicos



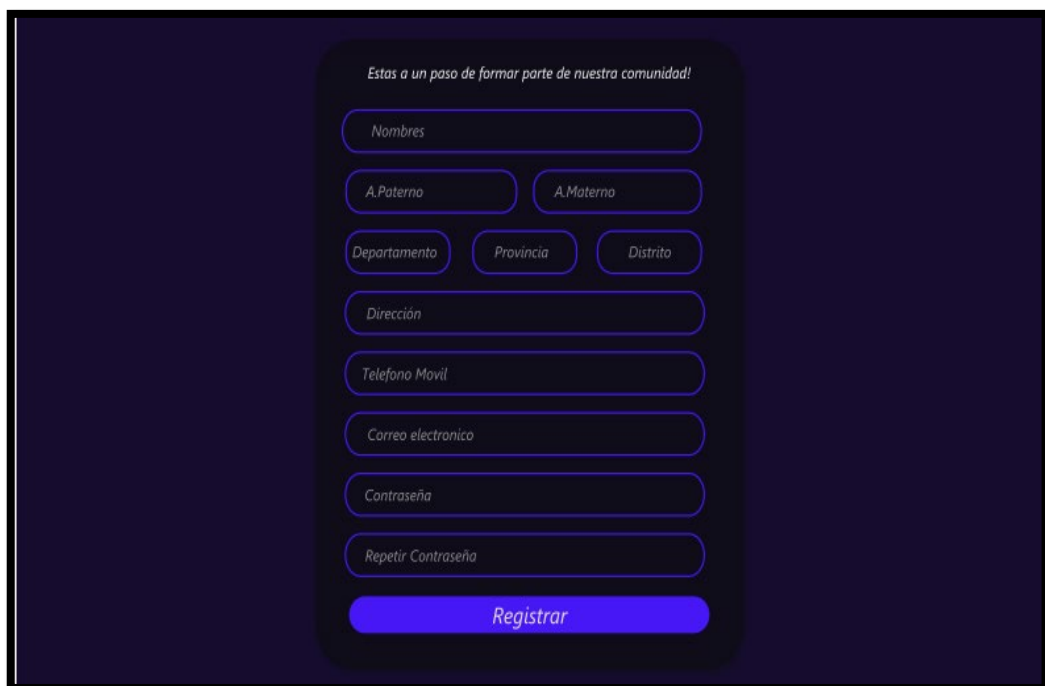
2. Usuario

a) Login o Inicia Sesión



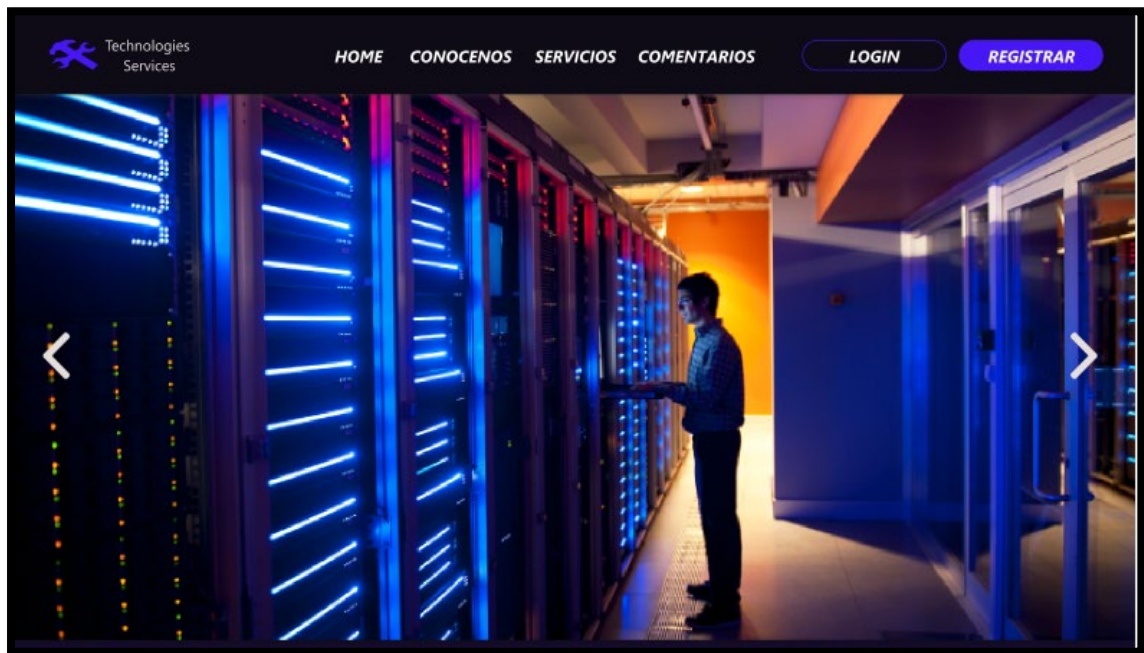
The screenshot shows a login page for 'Technologies Services'. On the left, there is a background image of a server room with a person standing in the aisle. The right side of the page has a dark blue background with white text and input fields. The header includes the company logo and name. Below the header, there is a heading 'Personas Ayudándose entre si'. The login form consists of two input fields: one for the email address (pre-filled with 'cliente@upn.pe') and one for the password (masked with asterisks). Below these fields is a link for '¿olvidaste tu contraseña?'. A large blue button labeled 'Iniciar sesion' is positioned below the link. Underneath the button, there is a section for social login with the text 'O inicia sesión con' and icons for Google, Facebook, and LinkedIn. At the bottom, there is a link for '¿Todavía no tienes una cuenta? Crea una'.

b) Registrar Usuario



The screenshot shows a registration form with a dark blue background. At the top, there is a heading 'Estas a un paso de formar parte de nuestra comunidad!'. The form contains several input fields: 'Nombres', 'A.Paterno', 'A.Materno', 'Departamento', 'Provincia', 'Distrito', 'Dirección', 'Telefono Movil', 'Correo electronico', 'Contraseña', and 'Repetir Contraseña'. A large blue button labeled 'Registrar' is at the bottom of the form.

3. Home



Lista de Requerimientos Funcionales

# de requerimiento funcional	Descripción del requerimiento funcional
RF01	El sistema controlará el acceso y permitirá solamente a usuarios autorizados.
RF02	Los usuarios deben registrarse al sistema con sus datos junto con un nombre de usuario y contraseña.
RF03	El sistema permitirá actualizar los datos del usuario y de los servicios.
RF04	El sistema permitirá registrar y actualizar los contratos con respecto entre el cliente y el técnico.
RF05	El sistema tendrá un control de los usuarios y los servicios activos.
RF06	Los usuarios podrán actualizar su información.
RF07	Los clientes podrán registrar un contrato con un técnico.
RF08	Los técnicos podrán actualizar los contratos que tengan con los clientes.
RF09	Los técnicos podrán solicitar un servicio sea agregado a su perfil.
RF10	La administración podrá habilitar o activar al técnico que se registre en el sistema.
RF11	La administración podrá actualizar las solicitudes de los técnicos con respecto a los servicios.

Lista de Pruebas

# de caso de uso	Descripción de prueba de caso de uso
PBA01	Validar los datos del acceso al sistema.
PBA02	Validar el registro del usuario en el sistema.
PBA03	Identificar el usuario que ingresa al sistema con respecto a su perfil.
PBA04	Comprobar el estado o condición del usuario al loguearse.
PBA05	Verificar que el técnico este disponible para un contrato.
PBA06	Verificar que el cliente no tenga un contrato en curso.
PBA07	Identificar al técnico seleccionado para el contrato
PBA08	Comprobar la finalización de un contrato al culminar el servicio.
PBA09	Comprobar la subida de archivos del técnico al sistema.
PBA10	Comprobar la actualización de los datos del usuario, servicios y contratos.

TRAZABILIDAD DE PRUEBAS

Prueba de CU	PBA01	PBA02	PBA03	PBA04	PBA05	PBA06	PBA07	PBA08	PBA09	PBA10
RF01	X									
RF02		x								
RF03										x
RF04										X
RF05										
RF06										x
RF07					x	x				
RF08								x		
RF09									x	
RF10				x						X
RF11										X

DEFINICIÓN DE CASOS DE PRUEBA

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA01
Nom Prueba	Acceso al sistema
Descripción	Validar los datos del acceso al sistema
Prerrequisitos	El usuario deberá estar registrado anteriormente. El usuario debe tener habilitado el estado de su cuenta.
Pasos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario deberá ingresar a la página del sistema dando click en "login" 2. Deberá ingresar sus datos de acceso como: nombre de usuario, contraseña y seleccionar el tipo de usuario. 3. Deberá dar click en "ingresar"
Resultado esperado	El usuario ingresará al sistema y pondrá interactuar en ella.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA02
Nom Prueba	Registro de un usuario
Descripción	Validar el registro del usuario en el sistema
Prerrequisitos	El usuario tendrá acceso a internet El usuario deberá tener conocimientos básicos de usuario de algún SO
Pasos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario deberá ingresar a la página del sistema dando click en "registrar" 2. Deberá ingresar datos de información y datos de acceso al sistema. 3. Deberá dar click en "Registrar"
Resultado esperado	Se Mostrar un mensaje informando "Registro exitoso" y con un botón para redireccionar al login del sistema.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA03
Nom Prueba	Validar el perfil y credenciales de un usuario
Descripción	Identificar el usuario que ingresa al sistema con respecto a su perfil.
Prerrequisitos	El usuario debe estar Logueado.
Pasos	1. El sistema redireccionará a la interfaz perfil de usuario.
Resultado esperado	Se Mostrará su perfil con los datos del usuario logueado.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA04
Nom Prueba	Estado del usuario.
Descripción	Comprobar el estado o condición del usuario al loguearse.
Prerrequisitos	El usuario debe estar habilitado en el sistema.
Pasos	2. El usuario ingresará al sistema.
Resultado esperado	El usuario podrá ingresar al sistema.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA05
Nom Prueba	Disponibilidad del técnico.
Descripción	Verificar que el técnico este disponible para un contrato.
Prerrequisitos	el técnico deberá estar habilitado para contratos. El técnico no debe tener un contrato en curso.
Pasos	1. El usuario ingresara a la lista de técnicos. 2. Seleccionara a un técnico. 3. Registrar el contrato con el botón “Contratar”.
Resultado esperado	Se le mostrara un mensaje indicando que debe esperar a que el técnico acepte el contrato.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA06
Nom Prueba	Cliente sin contrato en curso.
Descripción	Verificar que el cliente no tenga un contrato en curso.
Prerrequisitos	el cliente no debe tener ningún contrato en estado de “espera”.
Pasos	1. El usuario ingresara a la lista de técnicos.
Resultado esperado	Se le mostrará la lista de técnicos, en caso sea lo contrario se le mostrará un mensaje indicando que debe terminar el proceso del anterior contrato.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA07
Nom Prueba	Mostrar Datos del técnico
Descripción	Identificar al técnico seleccionado para el contrato.
Prerrequisitos	El cliente debe seleccionar a un técnico. El técnico debe estar habilitado para contratos.
Pasos	1. El usuario seleccionara al técnico para contratar.
Resultado esperado	Se le mostrará la información requerida para la contratación del técnico seleccionado.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA08
Nom Prueba	Contrato finalizado
Descripción	Comprobar la finalización de un contrato al culminar el servicio.
Prerrequisitos	Debe existir el contrato con el cliente. El contrato debe estar en estado “en proceso”.
Pasos	1. El técnico debe ingresar al sistema. 2. Se mostrará un mensaje que tiene un contrato en proceso 3. Deberá seleccionar el botón “finalizar”
Resultado esperado	Se mostrará un mensaje de felicitaciones por el contrato finalizado, y se le agregará a sus contratos finalizados.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA09
Nom Prueba	Subida de archivos
Descripción	Comprobar la subida de archivos del técnico al sistema.
Prerrequisitos	El técnico deberá estar registrado. El técnico deberá tener el estado de “en proceso”
Pasos	1. El técnico deberá ingresar a la interfaz de su perfil 2. Deberá ingresar los archivos que se requieran en su proceso.
Resultado esperado	Se le mostrara un mensaje indicando que debe esperar a que la administración valide la información.

# Datos	Descripción del Caso de Prueba
ID Prueba	PBA10
Nom Prueba	Actualización de datos
Descripción	Comprobar la actualización de los datos del usuario, servicio y contratos.
Prerrequisitos	Los datos para actualizar deberán estar en la Base de Datos.
Pasos	1. El usuario deberá ingresar algún dato a actualizar 2. Deberá dar click en el botón “Actualizar”
Resultado esperado	Se mostrará un mensaje indicando que los datos han sido actualizados exitosamente y posteriormente se mostraran los nuevos datos.