**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-O1-101 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 | * Revisar reportes generales * Registras las categorías de los servicios * Verificar clientes y técnicos |
| **Cliente** | Usuario que va utilizar la pagina para solicitar servicios técnicos | * 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. | * 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*)*

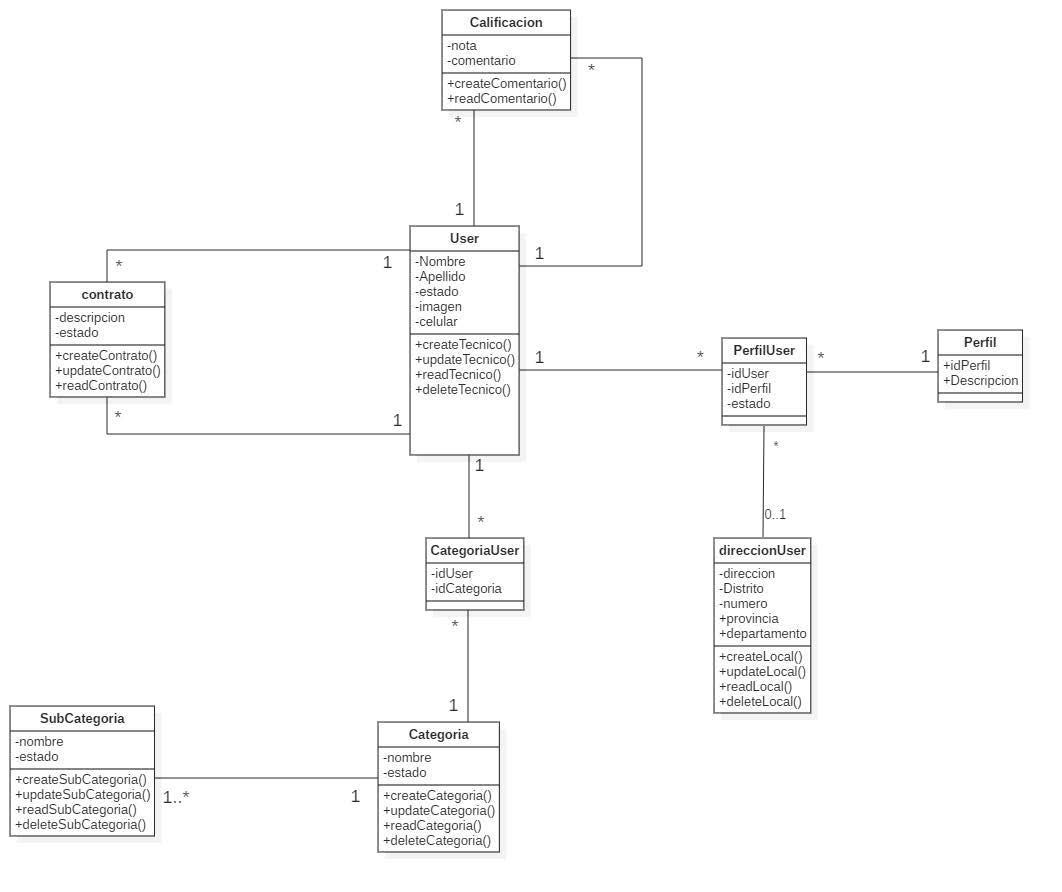
**CyPS-O1-102 Diagrama de Clases**

**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:**

****