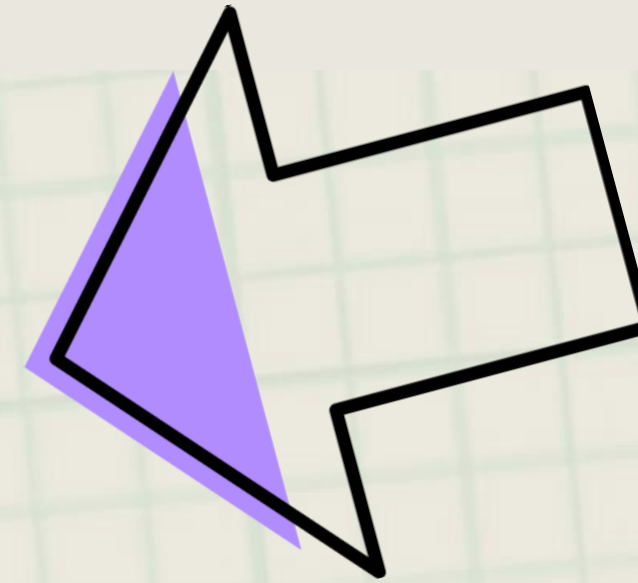


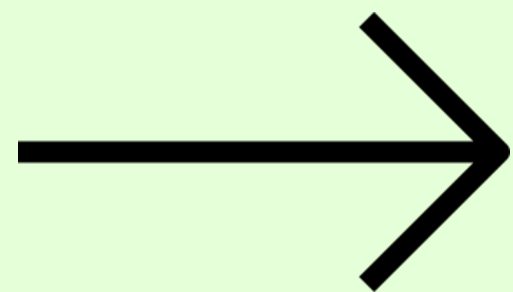


Unidad 3



Implementaciones

Implementaciones



Soporte

Acuerdos de Soporte

- Promover el uso del software y resolución de problemas tiene un costo.
- Existen diferentes estrategias y niveles de compromiso.



Acuerdos de Soporte Componentes

- Normalmente va ligado a un tipo de licencia.
- Es un soporte más específico
- Se necesita evaluar si el cambio debe realmente hacerse.
- Suele tomar tiempo
- Existen foros al respecto

Acuerdos de Soporte Aplicaciones/Sistemas

- Existen acuerdos de Servicio
- Se crean tickets para su respectiva revisión
- En caso de ser un bug, debe repararse en la versión correspondiente
- Software como servicio requiere más soporte

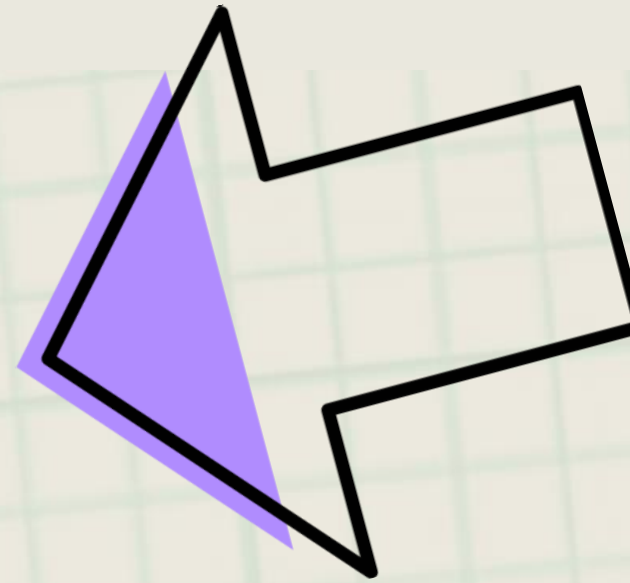
Tipos de Soporte

- Preventivo
- Adaptativo
- Correctivo



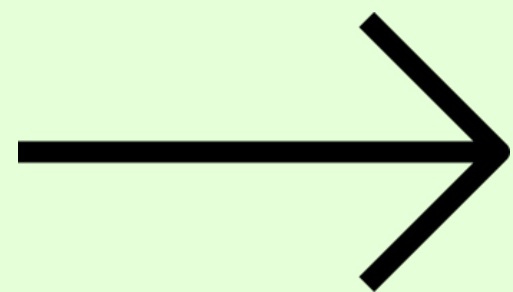


Unidad 3



Implementaciones

Implementaciones



Capacitaciones

Capacitar

- Es el acompañamiento que se les da a los usuarios para la correcta utilización de un software.



Capacitar

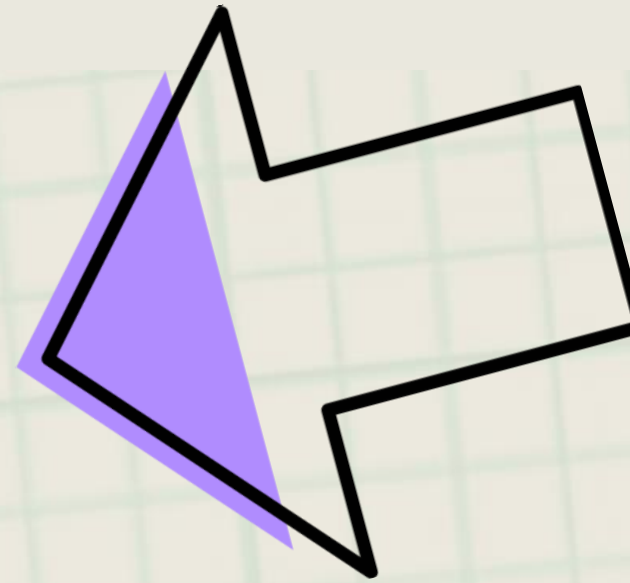
- Se debe identificar las necesidades de la capacitación, si se necesitan conocimientos previos en algún tema en particular.
- Se deben esclarecer los objetivos de la capacitación, qué se quiere lograr.
- Se establece también un alcance de la capacitación, qué es y no responsabilidad del equipo.

Capacitar

- Se establece si habrá un entorno en particular para la capacitación o será utilizando el entorno productivo.
- Si se utilizará el nuevo sistema junto al sistema anterior
- El soporte puede ser parte de la capacitación.
- Debe tener un cronograma y ser gradual.
- Más allá de enseñar a cómo utilizar un sistema, se debe acompañar en caso exista algún problema.

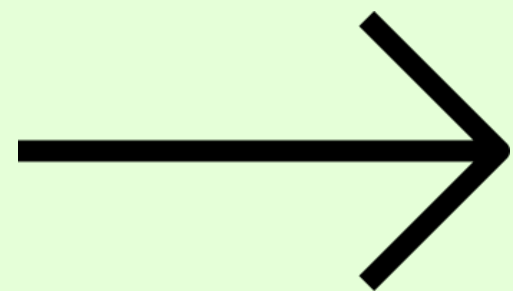


Unidad 3



Implementaciones

Implementaciones



Migraciones

Migrar:

- Migrar es transferir datos de un sistema a otro.
- Esta transmisión puede implicar transformar los datos.
- Puede surgir porque se va a reemplazar un sistema, se dará mantenimiento de infraestructura, se cambiará de proveedor de infraestructura, etc.

Migrar:

- De bases de datos
- Archivos
- Configuraciones
- Código
- Catálogos de aplicación



Formas para migrar datos:

- Utilizando un software basado en matriz
- Utilizando un software basado en host
- Uso de Dispositivos de red

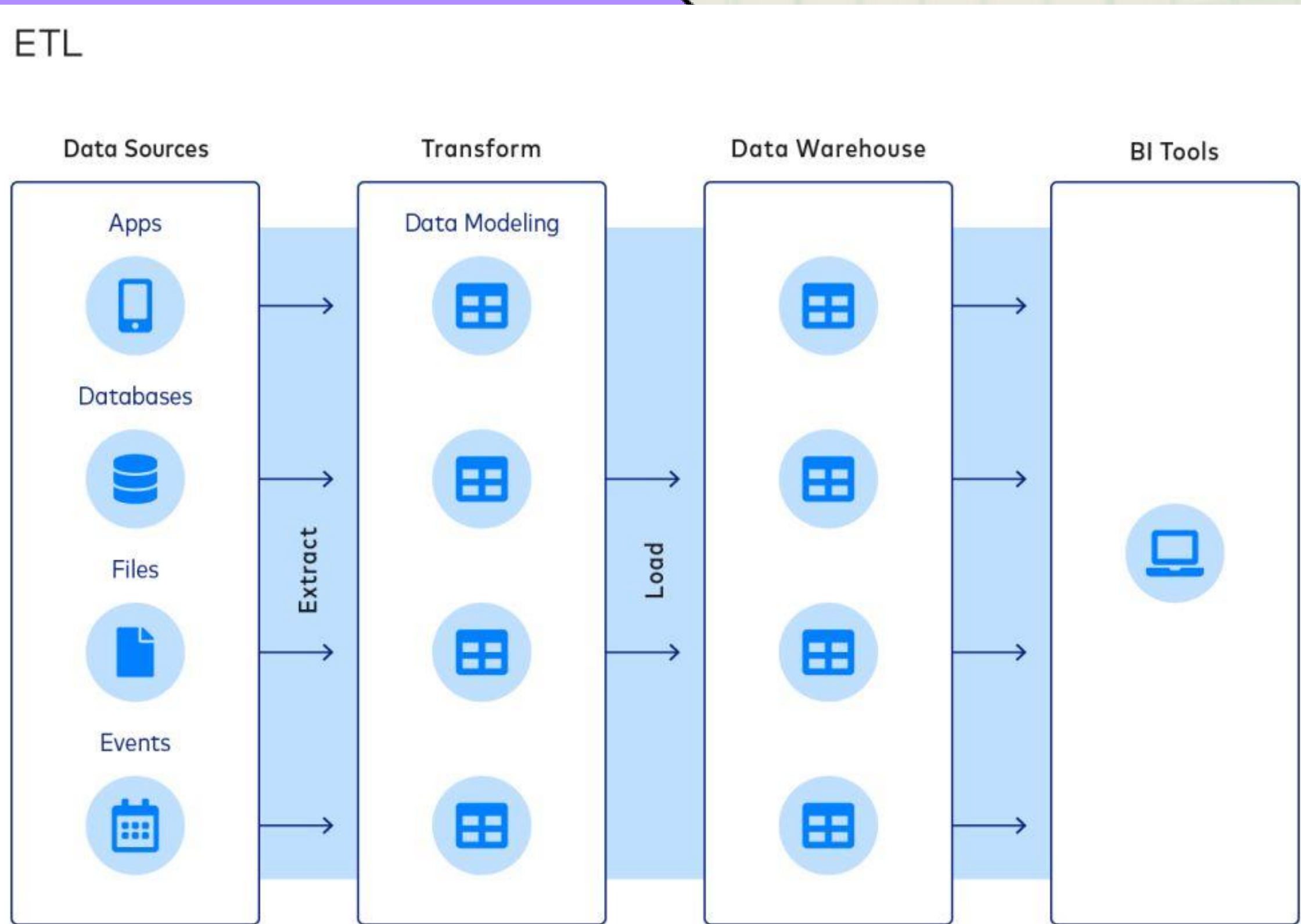
Factores a tomar en cuenta:

- Tiempo necesario para la migración
- Cantidad de tiempo de inactividad del sistema
- Riesgos para el negocio

Minimizando el riesgo

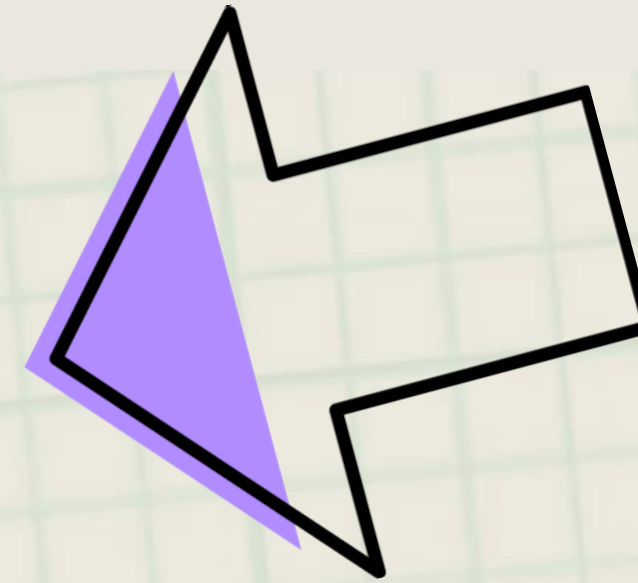
- Clasificar los datos en base a su criticidad
- Aplicar procesos ETL
- Deben existir políticas de migración
- Deben existir pruebas luego de la migración.

Herramientas ETL





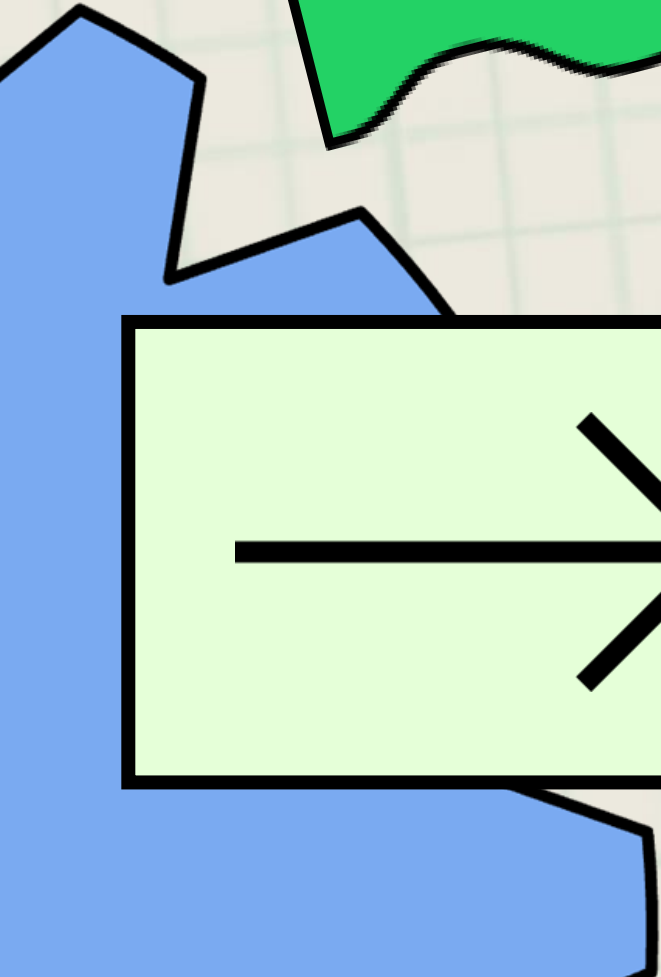
Unidad 3



Implementaciones



Implementaciones



→ **Plan de implementación**

Plan de implementación

- Es un documento que contendrá la estrategia de instalación del producto de software
- Debe contener las prioridades y plazos de tiempo

Plan de implementación

- Prioridades
- Riesgos
- Plan de Instalación
- Plan de Capacitación
- Plan de soporte
- Plan de mitigación de riesgos
- Finalización de acompañamiento

