**Política de mantenimiento.**

**Objetivo:** Establecer un marco claro y estructurado para el mantenimiento efectivo y eficiente del sistema de ventas de zapatos, garantizando su funcionamiento óptimo, minimizando interrupciones y asegurando la satisfacción del cliente.

**1. Alcance**

Esta política se aplica a todo el personal involucrado en la operación, mantenimiento y soporte del sistema de ventas de zapatos, incluyendo administradores de sistemas, desarrolladores, equipo de soporte y usuarios finales.

**2. Frecuencia de Mantenimiento**

* **Mantenimiento Preventivo:** Realizado mensualmente para evitar fallos y mejorar el rendimiento del sistema.
* **Mantenimiento Correctivo:** Realizado cuando se detectan fallos o problemas imprevistos.
* **Mantenimiento Predictivo:** Basado en el análisis de datos para anticipar posibles problemas y solucionarlos antes de que ocurran.
* **Actualizaciones:** Realizadas trimestralmente para incorporar nuevas funcionalidades, mejoras de seguridad y corrección de errores.

**3. Tipos de Mantenimiento**

**3.1. Mantenimiento Preventivo**

* **Actualización de Software:** Asegurar que el sistema esté actualizado con los últimos parches y versiones.
* **Backup de Datos:** Realizar copias de seguridad diarias de los datos para prevenir pérdida de información.
* **Revisión de Seguridad:** Comprobación y actualización de las medidas de seguridad para proteger contra vulnerabilidades.

**3.2. Mantenimiento Correctivo**

* **Solución de Errores:** Identificación y corrección de errores reportados por usuarios o detectados mediante monitoreo.
* **Restauración de Datos:** Recuperación de datos desde backups en caso de pérdida o corrupción.

**3.3. Mantenimiento Predictivo**

* **Monitoreo de Rendimiento:** Uso de herramientas de monitoreo para identificar patrones y prever posibles fallos.
* **Análisis de Logs:** Revisión regular de los registros del sistema para detectar anomalías.

**3.4. Actualizaciones**

* **Implementación de Nuevas Funcionalidades:** Integración de nuevas características que mejoren la funcionalidad y experiencia del usuario.
* **Mejoras de Seguridad:** Incorporación de medidas y parches de seguridad para proteger el sistema contra amenazas recientes.
* **Corrección de Errores:** Aplicación de correcciones a errores conocidos para mejorar la estabilidad del sistema.

**4. Roles y Responsabilidades**

* **Administrador de Sistemas:**
  + Ejecutar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo.
  + Gestionar las actualizaciones de software y hardware.
  + Asegurar la integridad y seguridad del sistema.
* **Equipo de Desarrollo:**
  + Desarrollar y probar actualizaciones y parches.
  + Resolver problemas técnicos complejos.
  + Colaborar en el análisis predictivo para identificar áreas de mejora.
* **Equipo de Soporte:**
  + Atender y resolver incidencias reportadas por los usuarios.
  + Proveer asistencia técnica y capacitación a los usuarios finales.
  + Documentar problemas recurrentes y sus soluciones.
* **Usuarios Finales:**
  + Reportar problemas y errores a través de los canales designados.
  + Seguir las políticas y procedimientos de uso del sistema.
  + Participar en capacitaciones y actualizaciones.

**5. Procedimientos**

**5.1. Reporte de Problemas**

* **Canales de Reporte:** Los problemas deben ser reportados a través del sistema de tickets o correo electrónico designado.
* **Información Necesaria:** Descripción detallada del problema, capturas de pantalla, y cualquier otra información relevante.

**5.2. Gestión de Incidencias**

* **Clasificación:** Las incidencias serán clasificadas según su gravedad (baja, media, alta, crítica).
* **Resolución:** El equipo de soporte asignará y priorizará las incidencias para su resolución.

**5.3. Documentación**

* **Registro de Mantenimiento:** Mantener un registro detallado de todas las actividades de mantenimiento realizadas.
* **Informe de Incidencias:** Documentar todas las incidencias reportadas, incluyendo su solución y tiempo de resolución.

**6. Revisión y Mejora Continua**

* **Evaluaciones Periódicas:** Realizar evaluaciones trimestrales para revisar la efectividad de las políticas y procedimientos de mantenimiento.
* **Retroalimentación de Usuarios:** Recoger y analizar la retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora.
* **Actualización de Políticas:** Revisar y actualizar las políticas de mantenimiento según sea necesario para adaptarse a nuevas tecnologías y necesidades del negocio.