**Acta de constitución del proyecto**

***HELP DESK***

***Fecha: 25/08/2018***

**Tabla de contenido**

[Información del proyecto 3](#_Toc527109087)

[Datos 3](#_Toc527109088)

[Patrocinador / Patrocinadores 3](#_Toc527109089)

[Propósito y justificación del proyecto 3](#_Toc527109090)

[Descripción del proyecto y entregables 3](#_Toc527109091)

[Requerimientos de alto nivel 4](#_Toc527109092)

[Requerimientos del producto 4](#_Toc527109093)

[Requerimientos del proyecto 4](#_Toc527109094)

[Objetivos 4](#_Toc527109095)

[Premisas y restricciones 6](#_Toc527109096)

[Riesgos iniciales de alto nivel 6](#_Toc527109097)

[Cronograma de hitos principales 6](#_Toc527109098)

[Presupuesto inicial asignado 7](#_Toc527109099)

[Lista de Interesados (stakeholders) 7](#_Toc527109100)

[Requisitos de aprobación del proyecto 7](#_Toc527109101)

[Criterios de cierre o cancelación 8](#_Toc527109102)

[Asignación del gerente de proyecto y nivel de autoridad 8](#_Toc527109103)

[Gerente de proyecto 8](#_Toc527109104)

[Niveles de autoridad 8](#_Toc527109105)

[Personal y recursos preasignados 9](#_Toc527109106)

[Aprobaciones 9](#_Toc527109107)

# Información del proyecto

## Datos

|  |  |
| --- | --- |
| Empresa / Organización | Universidad Privada San Juan Bautista |
| Proyecto | Help Desk |
| Fecha de preparación | 18/08/2018 |
| Cliente | Carlos Alberto Paz Monteza |
| Patrocinador principal | José Fernández Zamora |
| Gerente de proyecto | Cristian Alexander Hernández Villo |

## Patrocinador / Patrocinadores

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Departamento / División** |
| José Fernández | Director | Administrativa |
|  |  |  |

# Propósito y justificación del proyecto

|  |
| --- |
| * El propósito es mejorar el proceso de atención de incidencias de software y hardware reduciendo el tiempo de atención con el apoyo del personal capacitado en las circunstancias que se capaciten, además de crear un base de conocimientos que nos sirvan de guía para problemas futuros. * Contribuye en mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de atención de incidencia y por tanto generara la reducción de horas hombres perdidos, buscando el mejor resultado mediante el seguimiento y control que establece |

# Descripción del proyecto y entregables

|  |
| --- |
| El proyecto se basa en realizar una página web de un Help Desk. En esta página web los usuarios de la empresa podrán generar un ticket donde se podrá describir el problema que están teniendo con el hardware o software, donde el usuario de TI tendrá un tiempo limitado para poder darle solución al problema y así obtener la satisfacción de los usuarios. |

# Requerimientos de alto nivel

## Requerimientos del producto

|  |
| --- |
| Se requiere un sistema web en el cual el usuario pueda presentar sus solicitudes de solución a sus problemas informáticos. Este sistema debe estar dividido en tres ambientes: cliente, administrador y soporte. |

## Requerimientos del proyecto

|  |
| --- |
| El sistema recoger la información acerca de la gestión realizada por los clientes.  El sistema deber ser capaz de acceder a los datos de la base de datos en un tiempo razonable. No es lógico que tarde varios minutos cuando se produzca una consulta simple a la base de datos.  El sistema debe ser capaz de manejar un gran volumen da datos de manera escalable y eficiente. Primando en la complejidad de los algoritmos utilizados ya que el tamaño de los datos es elevado. Debe ser amigable al cliente y muy intuitivo.  Desarrollado bajo plataforma web.  Preferiblemente uso de software libre. |

# Objetivos

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo** | **Indicador de éxito** |
| **Alcance** |  |
| El sistema contará con 3 perfiles. |  |
| El administrador aprueba el acceso de los usuarios. |  |
| Se podrá ingresar incidentes por parte del usuario. |  |
| A cada incidente se le asociará un técnico. |  |
| Los incidentes cuentan con una prioridad asociada. |  |
| Los técnicos recibirán una puntuación asignada por el usuario. |  |
| El sistema tendrá implementado un chat. |  |
| **Cronograma (Tiempo)** |  |
|  | |
| **Costo** |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Calidad** |  |
| Documentar el proceso de atención de solicitudes/requerimientos de los clientes del área de sistemas con un flujo claro que permita gestionar claramente este servicio. |  |
| Permitir registrar, controlar y hacer seguimiento del 100% de solicitudes que recibe el área de Sistemas |  |

# Premisas y restricciones

|  |
| --- |
| El proyecto debe concretarse antes de la fecha determinada.  El presupuesto asignado al proyecto debe respetarse.  Se asume que el cliente contará con los servicios y equipamiento que requiera el sistema en el día que se establezca la entrega del producto.  También se asume la disposición de los empleados que harán uso del sistema. Los mismos serán capacitados para el manejo del sistema. |

# Riesgos iniciales de alto nivel

|  |
| --- |
| Que el proyecto se exceda al tiempo presupuestado.  Insatisfacción por parte del cliente.  Cambios de requerimientos del sistema por parte del cliente.  Que los entregables no cumplan con el plazo establecido.  Que el tráfico de datos afecte el rendimiento del servidor. |

# Cronograma de hitos principales

|  |  |
| --- | --- |
| **Hito** | **Fecha tope** |
| INICIO | 04/09/2018 |
| PLANIFICACION | 11/09/2018 |
| DESARROLLO | 15/11/2018 |
| DISEÑO | 26/09/2018 |
| BASE DE DATOS | 09/10/2018 |
| ESTRUCTURA WEB | 15/11/2018 |
| PROGRAMACION | 15/11/2018 |
| CONTROL Y MONITOREO | 20/11/2018 |
| CIERRE | 22/11/2018 |
| ENTRENAMIENTO | 22/11/2018 |

# Presupuesto inicial asignado

|  |
| --- |
|  |

# Lista de Interesados (stakeholders)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Departamento / División** |
| CRISTIAN HERNANDEZ VILLO | DIRECTOR DEL PROYECTO | TI |
| OSCAR HUAMAN CABRERA | JEFE | ANALISIS |
| KEVIN FLORES PALOMINO | JEFE | DISEÑO |
| EDWIN LOAYZA VILLAVICENCIO | JEFE | BASE DE DATOS |
| LUIS NAVARRO SARAVIA | JEFE | PROGRAMACION |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Requisitos de aprobación del proyecto

|  |
| --- |
| El patrocinador (Ing. José Fernández) aprobará la estructura de desglose de trabajo(EDT) antes de continuar con la planificación.  El patrocinador (Ing. José Fernández) aprobará la lista de riesgos antes de continuar con la planificación. |

# Criterios de cierre o cancelación

|  |
| --- |
| El proyecto se dará por finalizado cuando se produzca una de las siguientes circunstancias:   1. Tras haber cumplido con todo el cronograma establecido. 2. Tras la puesta en marcha de la aplicación web, habiendo realizado todos los servicios acordados dentro del alcance del proyecto.   El proyecto se dará por cancelado cuando se produzca una de las siguientes circunstancias:   1. No cumplir con el cronograma, ni con el presupuesto establecido. 2. No concluir con los alcances acordados con el cliente. |

# Asignación del gerente de proyecto y nivel de autoridad

## Gerente de proyecto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Departamento / División** |
| CRISTIAN HERNANDEZ VILLO | JEFE DE PROYECTO | TI |

## Niveles de autoridad

|  |  |
| --- | --- |
| **Área de autoridad** | **Descripción del nivel de autoridad** |
| Decisiones de personal (Staffing) | Alto |
| Gestión de presupuesto y de sus variaciones | Alto |
| Decisiones técnicas | Alto |
| Resolución de conflictos | Alto |
| Ruta de escalamiento y limitaciones de autoridad | alto |

# Personal y recursos preasignados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Recurso** | **Departamento / División** | **Rama ejecutiva (Vicepresidencia)** |
| CRISTIAN HERNANDEZ VILLO | TI | GERENTE DEL PROYECTO |
| OSCAR HUAMAN CABRERA | ANALISTA | JEFE DE ANALISIS |
| ANDREA PAREJA ARTEAGA | ANALISTA |  |
| JHAMPIER CASTILLA SALVADOR | ANALISTA |  |
| MARGARITA LOVERA GAMBOA | ANALISTA |  |
| FLAVIO TORRES | ANALISTA |  |
| KEVIN FLORES PALOMINO | DISEÑADOR | JEFE DE DISEÑO |
| LEONARDO PEÑA GONZALES | DISEÑADOR |  |
| EDWIN LOAYZA VILLAVICENCIO | DBA | JEFE DE BASE DE DATOS |
| PAOLO ESQUIRVA FAJARDO | DBA |  |
| RODRIGO SINCHE ESCOBAR | DBA |  |
| DANIEL SANCHEZ YATACO | DBA |  |
| LUIS NAVARRO SARAVIA | DESARROLLADOR | JEFE DE DESARROLLO |
| ANDERS ROMERO QUISPE | DESARROLLADOR |  |
| JORGE GOMEZ PUJAY | DESARROLLADOR |  |

# Aprobaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Patrocinador** | **Fecha** | **Firma** |
| JUAN DONAIRE RUIZ | 22/11/2018 |  |
| CARLOS PAZ MONTEZA | 22/11/2018 |  |
| JOSE FERNANDEZ ZAMORA | 22/11/2018 |  |