Stocket

Sistema De Gestion De Asignacion Y Gestion De Elementos TI

Manual de Mantenimiento

Informe de Evaluación de Procesos

Table of Contents

[Manual de Mantenimiento de Producto 3](#__RefHeading___Toc164_42915085)

[INTRODUCCION 3](#__RefHeading___Toc166_42915085)

[CONVENCIONES 3](#__RefHeading___Toc168_42915085)

[Garantía 5](#__RefHeading___Toc170_42915085)

[Actualizaciones 6](#__RefHeading___Toc172_42915085)

[Soporte Técnico 6](#__RefHeading___Toc174_42915085)

[Acciones Preventivas 7](#__RefHeading___Toc395_3481839337)

[Acciones Correctivas 7](#__RefHeading___Toc397_3481839337)

[Control de Versiones 8](#__RefHeading___Toc399_3481839337)

[Actualizaciones 6](#__RefHeading___Toc172_42915085)

[Soporte Técnico 6](#__RefHeading___Toc174_42915085)

Manual de Mantenimiento de Producto

## INTRODUCCION

En las siguientes paginas se establece el plan de mantenimiento del sistema de gestión y asignación de elementos TI (en adelante, Stocket o el producto) donde se establecen los planes, protocolos y calendarización para la corrección de fallos del producto desarrollado, con el fin de minimizar errores de cálculo, almacenado y consulta de la información contenida en el mismo. Aparte, de definir la manera en cómo se realizarán los cambios en el sistema, y posibles requerimientos que sean aplicables a futuro.

## CONVENCIONES

De conformidad a lo establecido en el conjunto de estándares ISO/IEC 2500n denominadas SQuaRE (System adn Software Quality Requirements and Evaluation) por medio de la cual »...tienen como objetivo la creación de un marco de trabajo común para evaluar la calidad del producto de software.» compuestas por:

* ISO/IEC 2501n - División de Modelo de Calidad

Las normas de este apartado presentan modelos de calidad detallados incluyendo características para calidad interna, externa y en uso del producto software. Actualmente esta división se encuentra formada por:

* ISO/IEC 25010 - *System and software quality models*: describe el modelo de calidad para el producto software y para la calidad en uso. Esta Norma presenta las características y subcaracterísticas de calidad frente a las cuales evaluar el producto software.
* ISO/IEC 25012 - *Data Quality model*: define un modelo general para la calidad de los datos, aplicable a aquellos datos que se encuentran almacenados de manera estructurada y forman parte de un Sistema de Información.
* ISO/IEC 2502n - División de Medición de Calidad

Estas normas incluyen un modelo de referencia de la medición de la calidad del producto, definiciones de medidas de calidad (interna, externa y en uso) y guías prácticas para su aplicación. Actualmente esta división se encuentra formada por:

* ISO/IEC 25020 - *Measurement reference model and guide*: presenta una explicación introductoria y un modelo de referencia común a los elementos de medición de la calidad. También proporciona una guía para que los usuarios seleccionen o desarrollen y apliquen medidas propuestas por normas ISO.
* ISO/IEC 25021 - *Quality measure elements*: define y especifica un conjunto recomendado de métricas base y derivadas que puedan ser usadas a lo largo de todo el ciclo de vida del desarrollo software.
* ISO/IEC 25022 - *Measurement of quality in use*: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad en uso del producto.
* ISO/IEC 25023 - *Measurement of system and software product quality*: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad de productos y sistemas software.
* ISO/IEC 25024 - *Measurement of data quality*: define específicamente las métricas para realizar la medición de la calidad de datos.
* ISO/IEC 2503n - División de Requisitos de Calidad

Las normas que forman este apartado ayudan a especificar requisitos de calidad que pueden ser utilizados en el proceso de elicitación de requisitos de calidad del producto software a desarrollar o como entrada del proceso de evaluación. Para ello, este apartado se compone de:

* ISO/IEC 25030 - *Quality requirements*: provee de un conjunto de recomendaciones para realizar la especificación de los requisitos de calidad del producto software.
* ISO/IEC 2504n - División de Evaluación de Calidad

Este apartado incluye normas que proporcionan requisitos, recomendaciones y guías para llevar a cabo el proceso de evaluación del producto software. Esta división se encuentra formada por:

* ISO/IEC 25040 - *Evaluation reference model and guide*: propone un modelo de referencia general para la evaluación, que considera las entradas al proceso de evaluación, las restricciones y los recursos necesarios para obtener las correspondientes salidas.
* ISO/IEC 25041 - *Evaluation guide for developers, acquirers and independent evaluators*: describe los requisitos y recomendaciones para la implementación práctica de la evaluación del producto software desde el punto de vista de los desarrolladores, de los adquirentes y de los evaluadores independientes.
* ISO/IEC 25042 - *Evaluation modules*: define lo que la Norma considera un módulo de evaluación y la documentación, estructura y contenido que se debe utilizar a la hora de definir uno de estos módulos.
* ISO/IEC 25045 - *Evaluation module for recoverability*: define un módulo para la evaluación de la subcaracterística Recuperabilidad (Recoverability).

Se establecen las metricas de cumplimiento de calidad de las normas establecidas dentro del desarrollo del producto creado:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Característica** | **Calificación Esperada** | **Calificación Obtenida** | **Nivel de Cumplimiento** |
| Funcionalidad | 1 | 1 | OK |
| Confiabilidad | 1 | 1 | OK |
| Usabilidad | 1 | 1 | OK |
| Eficiencia | 1 | 1 | OK |
| Mantenibilidad | 1 | 1 | OK |
| Portabilidad | 1 | 1 | OK |

**OBSERVACION:** El cumplimiento de cada ítem se evalua con rangos que van de cero a uno (0-1), correspondientes al no cumplimiento y/o cumplimiento de cada uno. La eficiencia tiene un nivel de **CUMPLIMIENTO** en vista de no existir problemas relacionados con la representación, cálculos y definición de procedimientos de consulta y almacenado.

## Garantía

El producto se encuentra sujeto a las siguientes cláusulas de garantía:

1. ASISTENCIA FUNCIONAL: Se ofrece un tiempo mínimo de un (1) año de asistencia a partir de la fecha de despliegue e implantación del sistema donde se incluye:
   1. Capacitación del personal ordinario
   2. Capacitación de usuarios administradores y super usuarios
2. FALLOS Y ERRORES DE PROCESAMIENTO: Se garantiza durante un (1) año la asistencia y solución de fallos encontrados durante el uso del sistema. Tenga en cuenta que dicha garantía se anula si se observa manipulación, distribución o uso mal intencionado del código, consultas, herramientas y procedimientos de este. Tenga en cuenta que el código comentado y documentado forma parte de los entregables del sistema.
3. ROLLBACK, BACKUP Y COPIA DE SEGURIDAD DE DATOS: El sistema se encuentra asegurado contra fallos en el servicio de almacenamiento de datos, los cuales son garantizados por Vercel ([Vercel Postgres | Vercel Docs](https://vercel.com/docs/storage/vercel-postgres)). No obstante, si existiese uso de un servicio de terceros que fuera configurado por la entidad que no sea propuesto por el equipo de desarrollo, no se garantiza el control sobre los datos ingresados. Tenga en cuenta que las configuraciones de base de datos deben ser realizadas única y exclusivamente por profesionales autorizados.
4. SEGURIDAD Y ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACION: El sistema tiene blindaje contra prácticas de delincuencia digital de manera predeterminada como el clickjacking, phishing y demás métodos de suplantación (para mayor información, visite el sitio de información de Django <https://docs.djangoproject.com/en/5.0/ref/clickjacking/>). No obstante, la seguridad del sitio dependerá de las buenas prácticas de uso que tenga el usuario, además de la seguridad de sus dispositivos y del entorno donde lo manipule. A nivel de código, el sistema se encuentra blindado por las políticas de seguridad de vercel.
5. RENDERIZADO Y PROTECCION DE DATOS: El sitio cumple con ciertos estándares de presentación y representación de datos, para garantizar uniformidad, claridad y transparencia de la información presentada. El sistema siempre validará que se encuentre la sesión iniciada y que el usuario siempre tenga permisos para realizar tareas sobre los registros manipulados.

## Actualizaciones

Stocket será sometido a actualizaciones semestrales, es decir cada seis meses se implementarán mejoras buscando ofrecer una buena experiencia de usuario. Dichas actualizaciones pueden traer consigo funciones nuevas, aumento en la estabilidad, mejoras en la interfaz, de tiempos de respuesta y demás ítems que ayuden a hacer de los procedimientos más eficaces. No obstante, se puede variar la fecha de entrega de actualizaciones según sea conveniente, tanto si se presentan fallos graves, como si solo se deben retirar o mejorar implementaciones previas.

Las actualizaciones serán lanzadas en horarios no laborales, de preferencia días Sábado, desde las 6:00PM, con la intención de detectar problemas y corregirlos antes de que previo a su uso en jornadas laborales definidas por el cliente.

## Soporte Técnico

De existir un problema, puede ponerse en contacto a los siguentes medios:

* Correo Electrónico: lpichon63@gmail.com
* Teléfono de contacto: 318-249-8491
* WhatsApp/Telegram : 318-249-8491
* Dirección: Carrera 12A No. 15-74, 440002 Riohacha – La Guajira (Colombia)

Las respuestas a las inquietudes se atienden en horarios:

|  |  |
| --- | --- |
| Lunes a Viernes | De 8:00 am a 12:00 M  De 2:00 pm a 6:00 pm |
| Sábados | De 9:00 am a 12:00 M |

## Acciones Preventivas

Para preservar un entorno favorable en el uso de Stocket, se establecen las siguientes acciones

* La utilización de Herramientas necesarias, teniendo en cuenta los navegadores compatibles.
* Las actualizaciones, las cuales se realizarán según lo establecido en los horarios definidos
* La disposición de prototipos, manuales y códigos bajo seguridad digital, usando herramientas como repositorios o almacenamientos digitales.

## Acciones Correctivas

Como todo sistema de información es propenso a fallos, estas son las actividades definidas para el proceso de mantenimiento del mismo:

1. BASE DE DATOS: El almacenamiento de la base de datos será contratado en virtud de las necesidades de almacenamiento que se tengan, en vista de que los registros actuales son previstos en veinte mil al año, el plan ofertado ofrece soporte para 5Gb de datos. No obstante, el espacio de almacenamiento de la DB estará definido a criterio del cliente, quién será quien disponga del producto; y a criterio del hosting (vercel), quien es quien define los planes y precios. Dichos planes pueden variar a futuro según el hosting así lo decida.
2. PAGINA WEB: El código fuente del producto, en vista de que será cargado en el servidor contenedor, tras sufrir cambios, serán subidos procurando no afectar las plantillas de la base de datos a excepción de estos casos:
   1. Manipulación mal intencionada o no autorizada de los procedimientos, métodos, protocolos, consultas y demás configuraciones.
   2. Problemas de malware, ransomware, o cualquier tipo de anomalía ligada a la ciberdelincuencia
   3. Cambios en las tablas solicitadas por el cliente, o cualquier persona autorizada por el mismo con previa comunicación.
   4. Cambio o migración de proveedor de base de datos por petición expresa del cliente.

## Control de Versiones

Las versiones del producto serán controladas en un sistema gestion de control de versiones llamado GIT, y almacenadas en un repositorio virtual llamado GITHUB. Cada versión nueva será manejada por la herramienta, donde podrán observarse los cambios.