



1-12-2019

Plan de soporte y Mantención

Arriendos de temporada



Turismo Real

Tabla de contenido

Datos del documento	2
Descripción	3
Plan Preventivo	3
Revisión de Instalación pos SETUP	3
Respaldos	3
Plan Correctivo	4

Datos del documento

Histórico de Revisiones

Versión	Fecha	Descripción/cambio	Autor
01	01-12-2019	Documento final	Roberto González

Información del Proyecto

Organización	Duoc UC. Escuela de Informática y Telecomunicaciones
Sección	PFT8461
Proyecto	Arriendos de Temporada
Fecha de Inicio	12-08-2019
Fecha de Término	29-11-2019
Patrocinador Principal	Turismo Real
Docente	Diego Garcés

Integrantes

Nombre	Correo
Matías Quezada	Mat.quezadav@alumnos.duoc.cl
Roberto González	Mat.quezadav@alumnos.duoc.cl
Renzo Espeleta	r.espeleta@alumnos.duoc.cl
Manuel Torres	manu.torreso@alumnos.duoc.cl

Descripción

Se ha gestionado un plan de soporte y mantenimiento para el sistema entregado al cliente. La mantención tendrá una ejecución mensual para que por medio de pruebas se evalúen a los mantenedores que componen el sistema

Habrán avisos semanales vía mail acerca de estas resoluciones para de esta forma tener la claridad del soporte que hará el analista de calidad.

Plan Preventivo

El mantenimiento preventivo es el proceso por el cual se mejora y optimiza el software que se ha instalado, este mantenimiento se realiza para la prevención de posibles fallas que puedan llegar a surgir a medida que se utiliza el sistema.

Revisión de Instalación pos SETUP

Consiste en una revisión que se realiza ingresando directamente al menú que se encuentra en la setup detectando las unidades conectadas a la computadora. Mediante este se puede detectar alguna falla en conectores.

Respaldos

Se requieren respaldos mensuales de todos los cambios ya sean en:

- Bases de datos
- Plantillas
- Versiones del sistema (web y escritorio)

Plan Correctivo

El mantenimiento del computador es aquel que debemos realizar al computador cada cierto tiempo, bien sea para corregir fallas existentes o para prevenirlas.

El periodo de mantenimiento dependerá de diversos factores: cantidad de horas diarias de operación, el tipo de actividad (aplicaciones) que se ejecutaran, el ambiente donde se encuentra instalada (si hay polvo, calor, etc.), el estado general (si es un equipo nuevo o muy usado), y el resultado obtenido en el último mantenimiento.

Este mantenimiento del sistema se realizará después de un fallo o problema surge en un sistema, con el objetivo de restablecer la operatividad del sistema. Si sucede que sea imposible de predecir o prevenir un fracaso, lo que hará al mantenimiento correctivo como la única opción. Para que un sistema de mantenimiento deficiente no pueda exigir la reparación como consecuencia de la falta de mantenimiento preventivo, y así evitar que el cliente pueda optar por centrarse en correctivas, en lugar de preventivo, como parte de una estrategia de mantenimiento.

El proceso de mantenimiento correctivo se inicia con el fracaso y un diagnóstico de la falta de determinar por qué el fracaso apareció. El proceso de diagnóstico puede implicará la inspección del sistema si es necesario, el cual estará encargado por los desarrolladores, las entrevistas con los usuarios del sistema serán fundamentales como medida de calma ante una posible caída del tal. Es importante determinar qué causó el problema, a fin de tomar las medidas adecuadas, y ser conscientes de que múltiples fallas de componentes o de software puede haber ocurrido de forma simultánea. El siguiente paso será la sustitución de componentes dañados o software. En algunos casos, el daño puede ser irreparable, ya sea o sacando el tema en cuestión y hacer las reparaciones fuera del sitio. En otros casos, la sustitución completa con un nuevo punto puede ser necesaria para restaurar la funcionalidad del sistema. Por ejemplo, si una unidad óptica en un ordenador falla, un técnico externo para un problema de hardware puede determinar que parte de la unidad de sustitución o reparación de parte de ella puede ser suficiente, o puede encontrar que toda la unidad debe ser desechado de forma que uno nuevo puede ser insertado. Después de que se realiza el mantenimiento correctivo, este con el desarrollador en conjunto verificara que el arreglo ha trabajado correctamente y en el probar el sistema no se encontraran problemas.

Esto puede hacerse en varias etapas, para confirmar que el sistema está funcionando lenta o tardíamente antes de que la sobrecarga de tareas. La verificación es especialmente importante en un sistema como Turismo Real para la reparación, la empresa externa contratada quiere estar seguros de que cuando se envían de vuelta los informes, los clientes finalmente deben quedar satisfechos con el nivel de los trabajos realizados.