|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONTROL DE VERSIONES | | | | | |
| **Versión** | **Hecha por** | **Revisada por** | **Aprobada por** | **Fecha** | **Motivo** |
| 1.0 | Roberto Gonzalez | Grupo | Jefe de Proyecto | 21-11-2019 | Versión Original |

# Plan de Soporte y Mantención

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proyecto** | **Siglas del Proyecto** |
| **Turismo Real** | **TR** |

|  |
| --- |
| **Descripción** |
| Acerca de la organización se ha gestionado un plan de soporte y mantención para el sistema entregado al cliente. El cual para su mantención tendrá una ejecución mensual para que por medio de pruebas se evalúen a los mantenedores definidos.  Se esperan realizar una cada un mes.  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 de software 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 problemas que puedan llegar a surgir a medida que se utiliza el computador. En este caso los computadores  **La revisión de instalación por 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.  **Depuración de archivos:**  Este proceso consiste en la eliminación de los archivos generados por las aplicaciones instaladas en la computadora y que ya no se utilizan.  **La desfragmentación de disco duro:**  la desfragmentación es el proceso en el cual se acomodan los archivos de un disco, este se realiza cuando el disco se fragmenta, esto sucede cuando el sistema ha escrito diferentes versiones de los archivos, esto es, cuando un archivo después de ser modificado no ocupa direcciones de memoria contiguas en el disco duro.  **La eliminación de archivos TMP (temporales):**  Este proceso consiste en la eliminación de los archivos generados por las aplicaciones instaladas en la computadora y que ya no se utilizan.  **Liberación de espacio en el disco duro:**  El liberador de espacio busca en la unidad y enumera los archivos temporales, archivos de cache de Internet y archivos de programa innecesarios que puede eliminar de forma segura.  **Ejecución de Antivirus:**  Este se utiliza para realizar un análisis del sistema en busca de algún virus para prevenir que el equipo se infecte o bien para eliminar alguno ya adquirido. Aunque hoy en día, la eliminación de un virus se convierte en una tarea gigante ya que estos han ido evolucionando hasta ser casi indetectables.  **Detección de errores:**  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.  **Papelera de reciclaje:**  La papelera de reciclaje no es más que una carpeta más, creada por Windows para almacenar los archivos que el usuario desea eliminar del computador, solo que el usuario en ciertas veces cambia de parecer con respecto a borrar dicha información, entonces ahí esta otra función de la papelera de reciclaje. Como parte de un mantenimiento preventivo la papelería de reciclaje debe estar vacía, ya que almacena datos que pueden perjudicar el equipo.  **Actualizaciones S.O**  Se requieren instalar o desinstalar actualizaciones necesarias para una ejecución eficiente del sistema operativo a utilizar, con el fin de no tener repercusiones en la eficiencia del equipo de trabajo.  **Backup**  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. |