

CURSO: PROYECTO INFORMATICO I

SECCION: EA5B

DOCUMENTO DE OPONENCIA AL:  
 Sistema integral de gestión del servicio de mantenimiento de software para una empresa de desarrollo de software - José del Río

OPOSITORES:

GABRIELA ROJAS MUNIVE

AUGUSTO SUAREZ GUTIERREZ

Lima, Marzo del 2013

**INDICE**

1. OBSERVACIONES GENERALES 3

2. PREGUNTAS 4

2.1 ¿Cuál es el ámbito al que se enfoca el tema propuesto? 4

2.2 ¿Qué procesos de control y alertas deben implementarse en el monitoreo de procesos? 4

2.3 ¿No se debería generar una Adenda antes que un nuevo Contrato? 4

# OBSERVACIONES GENERALES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pto doc. obs** | **Parte del Pto doc. obs** | **Descripción de observación** |
| 1.1 | Tema propuesto | No se especifica el ámbito sobre el que se enfoca la propuesta de solución. |
| Sistema integral de gestión del servicio de mantenimiento de *software* para una empresa de desarrollo de *software* | Existe redundancia de la palabra software en el Titulo. |
| “monitoreo de los procesos a través de indicadores” | El monitoreo no solo es visualización de situaciones, falta considerar procesos que controlen y alerten. |
| 3.2 |  | Procesos de negocio, están enfocadas a procesos AS IS y no a TO BE, los procesos AS IS deben estar descritos de manera general en el punto 4.1 Situación problemática. |
| Seguimiento y control de contratos de mantenimiento de software “ Si detecta que algún cliente excedió la cantidad de horas contratadas, está próximo a excederlas, venció el contrato de mantenimiento o está próximo a vencer; comunica por correo electrónico al cliente para que solicite la ampliación de horas del contrato de mantenimiento o genere un nuevo contrato” | No se considera Adenda. Ver Pregunta03 |
| 4 | Análisis de los problemas de información  PROCESO: Seguimiento y control de servicio de mantenimiento de software  “Excesiva carga operativa para realizar las actividades de este proceso, las mismas que se realizan de forma manual, más propensa a errores.”  Problema a resolver: “*Seguimiento para entrega de formato de registro de actividades es realizado uno a uno por cada analista y en cada uno de* sus clientes asignados”  PROCESO: Atención de solicitudes de mantenimiento de software  “Descentralización de las solicitudes de atención de los clientes  PROCESO: Atención de solicitudes de mantenimiento de software  “Descentralización de las solicitudes de atención de los clientes” | Se menciona en el documento (Ver 4. Parte del Pto doc. Obs.). En base a ello se observa que lo mencionado tienden más soluciones con el Sistemas que a problemas por resolver. |
| 5.2 | Objetivos Específicos | Los objetivos específicos refieren a los servicios, funciones y procesos, no ha a actividades, ni a beneficios de la implementación. |

# PREGUNTAS

## ¿Cuál es el ámbito al que se enfoca el tema propuesto?

## ¿Qué procesos de control y alertas deben implementarse en el monitoreo de procesos?

## ¿No se debería generar una Adenda antes que un nuevo Contrato?