**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**KHOA CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM**



**BÁO CÁO BẢO TRÌ WEBSITE**

**Đề tài :**

**WEBSITE BÁN CĂN HỘ**

**Giảng viên hướng dẫn:** ThS.Nguyễn Thị Thanh Trúc

**Lớp:** SE109.H22.PMCL

**Nhóm sinh viên thực hiện:**

Phạm Hoài Nguyên – 14520605

Lê Văn Cường – 14521116

Phan Quang Duy – 14521161

TP. Hồ Chí Minh, tháng 4 năm 2017

**QUY TRÌNH VÀ KẾ HOẠCH BẢO TRÌ WEBSITE.**

1. **Tổng quan**  
   Quy trình này xác định cách thức nhóm sẽ thực hiện việc bảo hành và sản phẩm website.  
   Bảo hành là việc thực hiện đảm bảo hoạt động của hệ thống bao gồm các công việc sau:  
   - Khắc phục các sự cố kỹ thuật do bản thân website.  
   - Nâng cấp website.  
   Bảo trì là việc tiếp tục thực hiện các công việc trên sau khi hết thời gian bảo hành. Khi đó nhóm sẽ thu phí bảo trì.
2. **Phạm vi bảo hành, bảo trì**  
   - Bao gồm việc sửa lỗi website do chúng tôi xây dựng và không bao gồm việc xử lý các tình huống xảy ra do nguyên nhân là lỗi chương trình khác, website hệ thống khác, hay những lỗi do môi trường, vận hành, dữ liệu và lỗi phần cứng.  
   - Trong trường hợp yêu cầu bảo hành/bảo trì bao gồm các yêu cầu phát sinh ngoài dịch vụ bảo trì (lỗi phát sinh không bắt nguồn từ bản thân website), khách hàng phải có trách nhiệm thanh toán chi phí bổ sung.
3. **Quy trình  
   1. Bảo hành chủ động:**  
   1.1. Rà soát, thu thập thông tin bảo hành: Nhóm sẽ theo dõi và rà soát định kỳ hàng tháng các lỗi (nếu có trên hệ thống), nếu phát hiện lỗi hệ thống hoặc khi nhóm phát hành phiên bản website mới.  
   1.2. Hai bên phối hợp thời gian và lên phương án xử lý việc bảo hành.

- Phát hiện và chỉnh sữa lỗi trên hệ thống phần mềm sau một thời gian vận hành.

- Nâng cấp một số chức năng của hệ thống phần mềm phù hợp với nhu cầu của khách hàng và nâng cao tính hữu dụng.

- Chuyển đổi hệ quản trị cơ sở dữ liệu để tối ưu hóa và bảo mật hệ thống.

- Đề xuất các biện pháp nhằm hạn chế lỗi tối đa trên hệ thống.

- Đề xuất các biện pháp nhằm cải thiện tốc độ xử lý của hệ thống, tiết kiệm chi phí và thời gian bảo trì sau này.

- Gỡ bỏ một số chức năng không cần thiết.

- Đối với những hệ thống cũ một số tài liệu liên quan đến hệ thống đã bị thất lạc, bảo trì phần mềm trong trường hợp này còn nhằm mục đích:

• Phục hồi thông tin bị mất

• Cung cấp cái nhìn khác về hệ thống

• Trích ra các thành phần có thể tái sử dụng  
1.3. Nhóm bàn giao lại hệ thống cho khách hàng sau khi thực hiện xong công việc bảo hành.  
  
**2. Bảo hành bị động:**  
2.1. Khách hàng gửi yêu cầu bảo hành đến nhóm khi phát hiện sự cố hoặc lỗi hệ thống.  
2.2. Nhóm thu thập thông tin và lên phương án xử lý trả lời khách hàng trong vòng 24h nếu là yêu cầu khắc phục sự cố.  
2.3. Nhóm tiến hành xử lý hệ thống sau khi được khách hàng chấp nhận phương án.  
2.4. Nhóm bàn giao lại hệ thống cho khách hàng sau khi thực hiện xong công việc bảo hành.

**CHI PHÍ BẢO TRÌ WEBSITE**

**Chi phí bảo trì các website kể từ sau khi hết thời hạn bảo hành là: 20% giá trị hợp đồng/năm**   
  
**1. Thời hạn bảo trì**: Không hạn chế, dựa trên phí bảo trì mà khách hàng đóng hàng năm.  
  
**2. Địa điểm liên hệ bảo trì**:  
Nhóm 2. Khoa Công nghệ Phần mềm UIT  
Điện thoại: 0909.909.909  
Email: Trucntt@uit.edu.vn  
  
**3. Những ưu đãi trong bảo trì**: Khi thực hiện dịch vụ bảo trì thường xuyên, quý khách sẽ được ưu đãi:  
- Giảm giá dịch vụ khi có nhu cầu bổ sung module cho cổng thông tin,  
- Được hỗ trợ và tư vấn miễn phí khi có nhu cầu mở rộng hệ thống,  
- Được ưu tiên tham dự miễn phí các khóa huấn luyện hàng năm (nếu có),  
- Được giảm phí dịch vụ đào tạo và huấn luyện sử dụng các phiên bản mới của hệ thống cổng thông tin.

**Ý KIẾN ĐÓNG GÓP TỪ KHÁCH HÀNG.**

Cần có thêm tính năng thu thập thông tin. Gợi ý cho người xem các căn hộ phù hợp.

**TÌNH HÌNH HIỆN TẠI:**

* Tốc độ load hiện tại: ổn định, phụ thuộc vào tốc độ đường truyền internet
* Nội dung bài viết được cập nhật, kiểm soát bởi admin

**NÊU TÌNH HUỐNG PHÁT SINH, ĐỀ XUẤT PHƯƠNG ÁN GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC**

* Server sập: Sao lưu dữ liệu thường xuyên, lựa chọn server tốt hơn
* Trang web bị hack: Sao lưu dữ liệu thường xuyên, tăng cường bảo mật, thường xuyên thay đổi mật khẩu người dùng
* Khách hàng thay đổi yêu cầu:Tư vấn cho khách hàng chọn lựa những gói hỗ trợ phù hợp với mong muốn và chi phí của khách hàng.