

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
CÂMPUS CORNÉLIO PROCÓPIO
DIRETORIA DE GRADUAÇÃO E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO
ENGENHARIA DE SOFTWARE**

JOSIEL FALEIROS, RAFAEL SANTOS

GULOSOO

PLANO DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE ISO/14764

CORNÉLIO PROCÓPIO

2018

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
1.1	SISTEMA A SER SUPORTADO	4
1.2	STATUS INICIAL DO SOFTWARE	4
1.3	POR QUE O SUPORTE É NECESSÁRIO	4
1.4	MANTENEDOR/ORGANIZAÇÃO DO SUPORTE	4
1.5	PROCESSOS DE SOFTWARE ESPECÍFICOS ABRANGIDOS PELO ESFORÇO DE MANUTENÇÃO	4
1.6	PROTOCOLOS DE ACORDO ENTRE CLIENTE E FORNECEDOR	4
1.7	ONDE A MANUTENÇÃO SERÁ REALIZADA	4
1.8	QUANDO A MANUTENÇÃO COMEÇARÁ	5
1.9	CUSTOS PARA FORNECER MANUTENÇÃO	6
1.10	CRONOGRAMA	6
2	PLANO DE CONTROLE	7
2.1	DATA DE ENVIO	7
2.2	ESTADO DO PLANO	7
2.3	ORGANIZAÇÃO EMISSORA	7
2.4	AUTORIDADE DE APROVAÇÃO	7
2.5	PROCEDIMENTO DE MODIFICAÇÃO DO PLANO	7
2.6	SEÇÃO DE HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES	7
2.7	GLOSSÁRIO	7
3	REFERÊNCIAS (PARA POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E DOCUMENTOS DE NÍVEL SUPERIOR E PARA PLANOS DE NÍVEL INFERIOR E PROCEDIMENTOS QUE FORNECEM DETALHES ADICIONAIS)	8
3.1	DOCUMENTOS QUE COLOCAM RESTRIÇÕES NO ESFORÇO DE MANUTENÇÃO	8
3.2	DOCUMENTOS REFERENCIADOS PELO PLANO DE MANUTENÇÃO	8
3.3	DOCUMENTOS COMPROVATIVOS COMPLEMENTANDO OU IMPLEMENTANDO A MANUTENÇÃO DO PLANO	8
4	DEFINIÇÕES	9
4.1	TERMOS NECESSÁRIOS PARA ENTENDER O PLANO DE MANUTENÇÃO	9
4.2	ABREVIATURAS E ANOTAÇÕES	9
5	CONCEITO DE MANUTENÇÃO	10
5.1	CONCEITO, INCLUINDO O NÍVEL DE SUPORTE PARA O SISTEMA (POR EXEMPLO, APENAS IMPLEMENTANDO A MANUTENÇÃO CORRETIVA)	10
5.2	PERÍODO DE SUPORTE	10
6	ATIVIDADES DE ORGANIZAÇÃO E MANUTENÇÃO	11
6.1	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA PRÉ-ENTREGA DO MANTENEDOR	11
6.1.1	Implementação do Processo	11
6.1.2	Infraestrutura(sf, hw)	11
6.1.3	Processo de Recursos Humanos	11
6.1.4	Processo de Manutenção do Software	11
6.1.5	Plano de Sustentabilidade	11
6.1.6	Monitorar a execução do desenvolvimento para manutenção	11
6.1.7	Plano de Transição	12
6.1.8	Participação do Mantenedor nas Atividades de Desenvolvimento	12
6.1.9	Interface com outras organizações	12

6.2	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES PÓS-ENTREGA DO MANTENEDOR	12
6.2.1	Implementação do processo	12
6.2.2	Análise de Problemas e Modificações	12
6.2.3	Implementação de modificação	12
6.2.4	Revisão / Aceitação de Manutenção	12
6.2.5	Migração	12
6.2.6	Aposentadoria	12
6.2.7	Resolução de Problemas (inclui Help Desk)	12
6.2.8	Treinar pessoal (mantenedor e usuário), conforme aplicável	12
6.2.9	Melhorar o processo	12
6.2.10	Fatores que determinam prioridades de manutenção organizacional	12
6.2.11	O processo para atribuir prioridade a um pacote de trabalho	12
6.2.12	Como os recursos são atribuídos aos pacotes de trabalho priorizados	12
6.2.13	O método de estimativa de cronograma	12
6.2.14	Interface com outras organizações	12
6.3	PAPEL DO OPERADOR	12
6.3.1	Teste de aceitação	12
6.3.2	Interface com outras organizações	12
7	RECURSOS	14
7.1	PESSOAL	14
7.1.1	Tamanho da equipe para o projeto	14
7.2	SOFTWARE	14
7.2.1	Identificar o software necessário para suportar o sistema	14
7.3	HARDWARE	14
7.3.1	Identificar o hardware necessário para suportar o sistema	14
7.4	INSTALAÇÕES	14
7.4.1	Identificar requisitos de instalações	14
7.5	REQUISITOS PROCESSUAIS ESPECIAIS (POR EXEMPLO, SEGURANÇA, DIREITOS DE ACESSO E DOCUMENTAÇÃO AO CONTROLE)	14
7.6	ESTIMATIVA DE CUSTO	14
7.6.1	Método da estimativa de custo	14
7.7	DOCUMENTAÇÃO	14
7.7.1	Plano de qualidade do software	14
7.7.2	Plano de Gerenciamento de Projeto	14
7.7.3	Plano de Gerenciamento de Configuração	14
7.7.4	Plano de Medição	14
7.7.5	Documentos de desenvolvimento	14
7.7.6	Manuais de manutenção	14
7.7.7	Plano de Verificação	14
7.7.8	Plano de validação	14
7.7.9	Plano de teste, procedimentos de teste e relatórios de teste	14
7.7.10	Plano de Treinamento	14
7.7.11	Manual(s) do Usuário	14
7.8	GERENCIAMENTO DE DADOS	14
7.8.1	Repositórios	14
7.9	OUTROS REQUISITOS DE RECURSOS (SE NECESSÁRIO)	14
8	PROCESSO (COMO O TRABALHO SERÁ REALIZADO)	15

8.1	PROCESSO DE MANUTENÇÃO (DÊ UMA VISÃO GERAL DO PROCESSO, NÃO ESPECIFIQUE A TOTALIDADE DO PROCESSO NO PLANO DE MANUTENÇÃO)	15
8.2	PROCESSO DEFINIDO (IDENTIFICAR AÇÕES A SEREM REALIZADAS PARA CADA ATIVIDADE NO PROCESSO)	15
9	TREINAMENTO	16
9.1	NECESSIDADES DE TREINAMENTO DO RESPONSÁVEL E DOS USUÁRIOS	16
10	REQUISITOS DE CONTROLE DE MANUTENÇÃO DO SOFTWARE	17
10.1	POLÍTICA DE DESVIO	17
10.2	PROCEDIMENTOS DE CONTROLE	17
10.3	MEDIDAS DE CONTROLE DE QUALIDADE	17
10.4	PADRÕES, PRÁTICAS E CONVENÇÕES	17
10.5	RISCOS	17
11	REGISTROS E RELATÓRIOS DE MANUTENÇÃO	18
11.1	DESCREVA COMO AS INFORMAÇÕES SERÃO COLETADAS E FORNECIDAS	18
11.2	LISTAS DE PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA, SOLICITAÇÕES DE MODIFICAÇÃO OU RELATÓRIOS DE PROBLEMAS	18
11.3	STATUS DOS PEDIDOS POR CATEGORIAS	18
11.4	PRIORIDADES DOS PEDIDOS	18
11.5	DADOS DE MEDIÇÃO A SEREM COLETADOS EM ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO	18

1 INTRODUÇÃO

1.1 SISTEMA A SER SUPORTADO

O Gulosoo é um site que atualmente é um serviço online para busca de estabelecimentos de consumo, e visualização de informações importantes sobre estes estabelecimentos.

Os estabelecimentos podem ser buscados por cidade, onde o usuário pode selecionar a cidade que mora e ver todos os estabelecimentos desta cidade, organizados por aberto/fechado ou por localização se o usuário tiver autorizado o acesso a sua localização.

Quando um estabelecimento é selecionado, o usuário é redirecionado para a página deste estabelecimento, onde pode encontrar informações importantes sobre o estabelecimento, como o seu cardápio mostrando produtos e seus preços, horário de funcionamento, fotos do estabelecimento, promoções atuais do estabelecimentos. Possui integração com o sistema de mapas do Google (Google Maps) para mostrar o mapa de cada estabelecimento.

1.2 STATUS INICIAL DO SOFTWARE

O site está online atualmente, e pode ser acessado pelo endereço: <https://www.gulosoo.com.br>

1.3 POR QUE O SUPORTE É NECESSÁRIO

O suporte é necessário, pois o site possui erros na interface que afetam a usabilidade do sistema.

1.4 MANTENEDOR/ORGANIZAÇÃO DO SUPORTE

O grupo de suporte é composto pelos alunos Josiel Faleiros Alves e Rafael Nascimento Santos, alunos do curso de Engenharia de Software na UTFPR.

1.5 PROCESSOS DE SOFTWARE ESPECÍFICOS ABRANGIDOS PELO ESFORÇO DE MANUTENÇÃO

1.6 PROTOCOLOS DE ACORDO ENTRE CLIENTE E FORNECEDOR

1.7 ONDE A MANUTENÇÃO SERÁ REALIZADA

A manutenção será realizada no front-end do site.

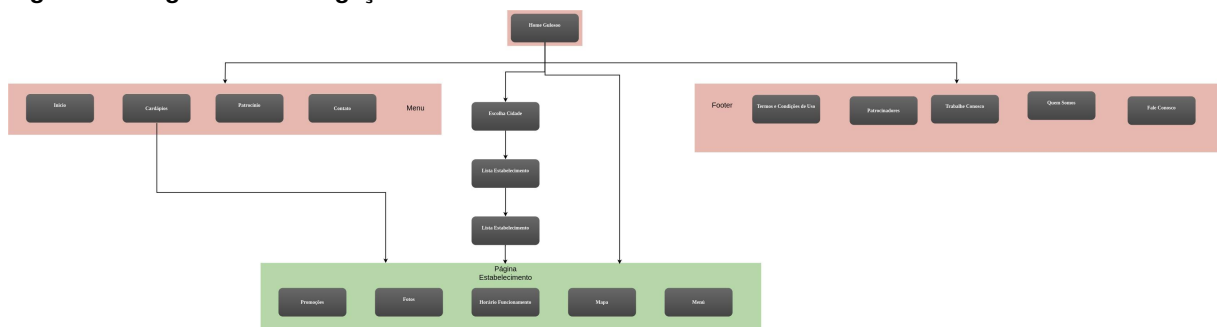
Correções:

- Links quebrados.
- Restaurantes aparecem como fechado, quando estão abertos.

Melhorias:

- Anúncios estão ocupando grande parte da tela
- Adicionar campo para buscar por cidade na tela inicial
- Adicionar filtro para estabelecimentos fechados e abertos
- Remover carrinho de compras
- Melhorar o layout do footer
- Mostrar tempo estimado de entrega
- melhorar o layout dos cardápios, como produtos são mostrados no cardápio

Figura 1 – Diagrama de Navegação

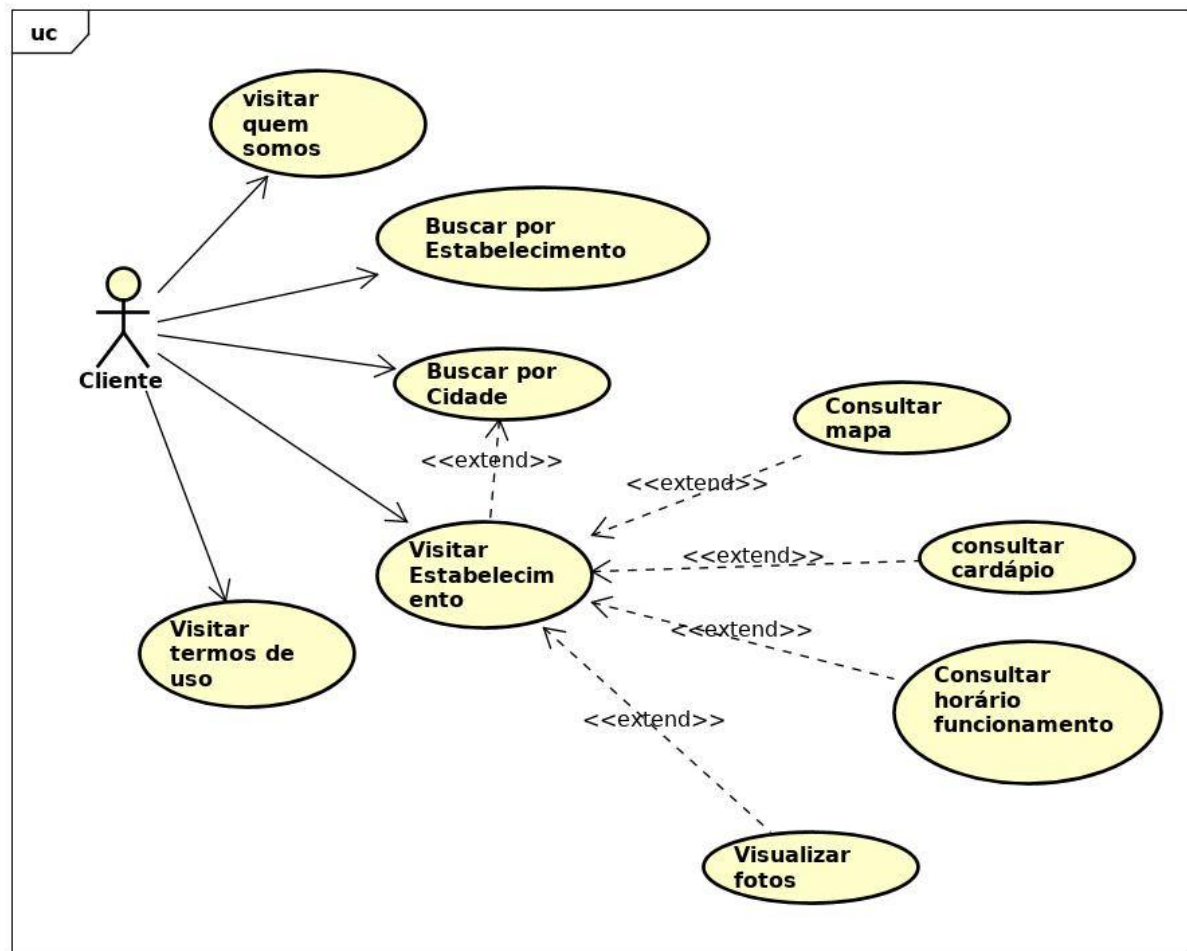


1.8 QUANDO A MANUTENÇÃO COMEÇARÁ

A manutenção começará em 10/04/18

1.9 CUSTOS PARA FORNECER MANUTENÇÃO

1.10 CRONOGRAMA



Tarefa	Meses				Responsável
	Mar	Abr	Mai	Jun	
Correções					
Links Quebrados					Rafael
Restaurantes aparecem como fechado, quando estão abertos.					Josiel
Melhorias					
Anúncios muito grandes					Rafael
Campo para buscar por cidade na homepage					Josiel
Adicionar filtro para estabelecimentos fechados e abertos					Josiel
Remover carrinho de compras					Rafael
Mostrar tempo estimado de entrega					Josiel
Layout do footer					Rafael
Layout dos cardápios, como produtos são mostrados no cardápio					Josiel

2 PLANO DE CONTROLE

2.1 DATA DE ENVIO

2.2 ESTADO DO PLANO

2.3 ORGANIZAÇÃO EMISSORA

2.4 AUTORIDADE DE APROVAÇÃO

Gerente Josiel e equipe de manutenção Rafael

2.5 PROCEDIMENTO DE MODIFICAÇÃO DO PLANO

2.6 SEÇÃO DE HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

Git foi usado para versionamento do software e documento.

2.7 GLOSSÁRIO

Não utilizado.

3 REFERÊNCIAS (PARA POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E DOCUMENTOS DE NÍVEL SUPERIOR E PARA PLANOS DE NÍVEL INFERIOR E PROCEDIMENTOS QUE FORNECEM DETALHES ADICIONAIS)

3.1 DOCUMENTOS QUE COLOCAM RESTRIÇÕES NO ESFORÇO DE MANUTENÇÃO

Não utilizado.

3.2 DOCUMENTOS REFERENCIADOS PELO PLANO DE MANUTENÇÃO

Algum documento

3.3 DOCUMENTOS COMPROVATIVOS COMPLEMENTANDO OU IMPLEMENTANDO A MANUTENÇÃO DO PLANO

Não utilizado.

4 DEFINIÇÕES

4.1 TERMOS NECESSÁRIOS PARA ENTENDER O PLANO DE MANUTENÇÃO

4.2 ABREVIATURAS E ANOTAÇÕES

5 CONCEITO DE MANUTENÇÃO

5.1 CONCEITO, INCLUINDO O NÍVEL DE SUPORTE PARA O SISTEMA (POR EXEMPLO, APENAS IMPLEMENTANDO A MANUTENÇÃO CORRETIVA)

Implementando manutenções corretivas e de melhoria.

5.2 PERÍODO DE SUPORTE

Março de 2018 até Junho de 2018

6 ATIVIDADES DE ORGANIZAÇÃO E MANUTENÇÃO

6.1 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA PRÉ-ENTREGA DO MANTENEDOR

6.1.1 Implementação do Processo

6.1.2 Infraestrutura(sf, hw)

6.1.3 Processo de Recursos Humanos

6.1.4 Processo de Manutenção do Software

6.1.5 Plano de Sustentabilidade

6.1.6 Monitorar a execução do desenvolvimento para manutenção

O monitoramento foi feito através dos commits do Git.

6.1.7 Plano de Transição

6.1.8 Participação do Mantenedor nas Atividades de Desenvolvimento

6.1.9 Interface com outras organizações

6.2 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES PÓS-ENTREGA DO MANTENEDOR

6.2.1 Implementação do processo

6.2.2 Análise de Problemas e Modificações

6.2.3 Implementação de modificação

6.2.4 Revisão / Aceitação de Manutenção

6.2.5 Migração

6.2.6 Aposentadoria

6.2.7 Resolução de Problemas (inclui Help Desk)

6.2.8 Treinar pessoal (mantenedor e usuário), conforme aplicável

6.2.9 Melhorar o processo

6.2.10 Fatores que determinam prioridades de manutenção organizacional

6.2.11 O processo para atribuir prioridade a um pacote de trabalho

6.2.12 Como os recursos são atribuídos aos pacotes de trabalho priorizados

6.2.13 O método de estimativa de cronograma

6.2.14 Interface com outras organizações

6.3 PAPEL DO OPERADOR

6.3.1 Teste de aceitação

6.3.2 Interface com outras organizações

S

7 RECURSOS

7.1 PESSOAL

7.1.1 Tamanho da equipe para o projeto

7.2 SOFTWARE

7.2.1 Identificar o software necessário para suportar o sistema

7.3 HARDWARE

7.3.1 Identificar o hardware necessário para suportar o sistema

7.4 INSTALAÇÕES

7.4.1 Identificar requisitos de instalações

7.5 REQUISITOS PROCESSUAIS ESPECIAIS (POR EXEMPLO, SEGURANÇA, DIREITOS DE ACESSO E DOCUMENTAÇÃO AO CONTROLE)

7.6 ESTIMATIVA DE CUSTO

7.6.1 Método da estimativa de custo

7.7 DOCUMENTAÇÃO

7.7.1 Plano de qualidade do software

7.7.2 Plano de Gerenciamento de Projeto

7.7.3 Plano de Gerenciamento de Configuração

7.7.4 Plano de Medição

7.7.5 Documentos de desenvolvimento

7.7.6 Manuais de manutenção

7.7.7 Plano de Verificação

7.7.8 Plano de validação

7.7.9 Plano de teste, procedimentos de teste e relatórios de teste

7.7.10 Plano de Treinamento

7.7.11 Manual(s) do Usuário

7.8 GERENCIAMENTO DE DADOS

7.8.1 Repositórios

7.9 OUTROS REQUISITOS DE RECURSOS (SE NECESSÁRIO)

8 PROCESSO (COMO O TRABALHO SERÁ REALIZADO)

- 8.1 PROCESSO DE MANUTENÇÃO (DÊ UMA VISÃO GERAL DO PROCESSO, NÃO ESPECIFIQUE A TOTALIDADE PROCESSO NO PLANO DE MANUTENÇÃO)
- 8.2 PROCESSO DEFINIDO (IDENTIFICAR AÇÕES A SEREM REALIZADAS PARA CADA ATIVIDADE NO PROCESSO)

9 TREINAMENTO

9.1 NECESSIDADES DE TREINAMENTO DO RESPONSÁVEL E DOS USUÁRIOS

10 REQUISITOS DE CONTROLE DE MANUTENÇÃO DO SOFTWARE

10.1 POLÍTICA DE DESVIO

10.2 PROCEDIMENTOS DE CONTROLE

10.3 MEDIDAS DE CONTROLE DE QUALIDADE

10.4 PADRÕES, PRÁTICAS E CONVENÇÕES

10.5 RISCOS

11 REGISTROS E RELATÓRIOS DE MANUTENÇÃO

- 11.1 DESCREVA COMO AS INFORMAÇÕES SERÃO COLETADAS E FORNECIDAS
- 11.2 LISTAS DE PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA, SOLICITAÇÕES DE MODIFICAÇÃO OU RELATÓRIOS DE PROBLEMAS
- 11.3 STATUS DOS PEDIDOS POR CATEGORIAS
- 11.4 PRIORIDADES DOS PEDIDOS
- 11.5 DADOS DE MEDIÇÃO A SEREM COLETADOS EM ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO