PLAN DE GESTION DE PROYECTO DE SOFTWARE

PROYECTO

Servicio Administrativo de Software Olguis (SASO)

INTEGRANTES

Laura Marcela Trujillo Pineda

Javier Stiven Galvis

Santiago Fajardo Morales

Abigail Muñeton Rendón

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN DEL DOCUMENTO 3](#_Toc192220650)

[**SOPORTE TÉCNICO** 4](#_Toc192220651)

[**¿Qué es el soporte técnico?** 4](#_Toc192220652)

[**Gestión del soporte técnico** 4](#_Toc192220653)

[**¿Quién pide soporte técnico?** 5](#_Toc192220654)

[**¿Cuál es el ciclo de una solicitud de soporte?** 7](#_Toc192220655)

[**¿Cómo se realiza la priorización del servicio?** 8](#_Toc192220656)

[REQUERIMIENTOS 10](#_Toc192220657)

[**CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS** 11](#_Toc192220658)

[**1. Requerimientos de Disponibilidad** 11](#_Toc192220659)

[**2. Requerimientos de Rendimiento** 11](#_Toc192220660)

[**3. Requerimientos de Seguridad** 12](#_Toc192220661)

[**4. Requerimientos de Soporte y Mantenimiento** 12](#_Toc192220662)

[**5. Requerimientos de Cumplimiento y Normativas** 12](#_Toc192220663)

[**6. Requerimientos de Penalizaciones y Compensaciones** 12](#_Toc192220664)

[**¿Quién solicita los requerimientos?** 13](#_Toc192220665)

[CONCLUSIÓN 15](#_Toc192220666)

# INTRODUCCIÓN DEL DOCUMENTO

El presente documento tiene como propósito definir el plan de gestión para el proyecto de software "Servicio Administrativo de Software Olguis (SASO)". Este plan detalla los procedimientos, normas y estrategias que se implementarán para garantizar el correcto desarrollo, soporte y mantenimiento del software, asegurando su funcionamiento óptimo y cumplimiento con las necesidades de los clientes.

A lo largo de este documento, se establecen los lineamientos para la prestación del servicio de soporte técnico, incluyendo sus alcances y limitaciones, los canales de comunicación disponibles y el procedimiento para gestionar las solicitudes de los usuarios. Además, se aborda la priorización del servicio con el fin de ofrecer soluciones eficientes a los problemas que puedan surgir en la operación del software.

También se presenta un apartado sobre los requerimientos en el marco de un Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) de nivel 2, especificando las condiciones bajo las cuales se pueden solicitar mejoras, nuevas funcionalidades y soporte especializado. La correcta identificación y clasificación de estos requerimientos es fundamental para garantizar un servicio adecuado y alineado con las expectativas de los clientes.

Este documento servirá como una guía integral para la gestión del proyecto, facilitando la toma de decisiones y asegurando la calidad en cada etapa del proceso. Con ello, SASO busca brindar un servicio eficiente, transparente y orientado a la satisfacción del usuario final.

# **SOPORTE TÉCNICO**

## **¿Qué es el soporte técnico?**

Es el medio por el cual SASO brinda a sus clientes la gestión de los problemas, inquietudes y fallas relacionadas con aspectos específicos de manejo y operación de la aplicación adquirida a la compañía. Este servicio busca garantizar que el aplicativo funcione de acuerdo con la especificación con la cual fue desarrollado. Recuerde, nuestras aplicaciones se encuentran en actualización constante.

Además de lo anterior la empresa brinda servicio de soporte técnico sobre la aplicación, desarrolla requerimientos basados en normas y también desarrolla a la medida, es decir, de forma personalizada, esto se hace por que el software vendido es por licenciamiento y cobro anual del servicio del soporte (el costo adicional del soporte empieza a partir del segundo año de este).

## **Gestión del soporte técnico**

* 1. **¿Qué no ofrece el soporte técnico?**

**Servicio fuera de horario**SASO no brinda soporte técnico fuera del horario laboral (lunes a viernes, 8:00 am – 6:00 pm; sábado, 8:00 am – 12:00 pm).

**Soporte externo a la aplicación**La empresa no da soporte técnico si el caso no es parte o afecta al software.

**Capacitación en Normatividad**   
El cliente se compromete a suministrar personal con conocimiento en la normatividad relacionada a los módulos a operar.

**Desarrollo de requerimientos**   
La solicitud de desarrollo de nuevas funcionalidades para una aplicación debe formularse en el formato de requerimientos. Posteriormente SASO realizará la evaluación sobre factibilidad, tiempo de entrega y costo.

**Soporte de Hardware**   
La instalación, configuración, soporte preventivo, correctivo de los equipos de cómputo, impresoras y dispositivos asociados a la utilización del sistema.

**Soporte de Red**   
La instalación, configuración física, lógica y cableada.

**Soporte a cliente o empresa**No se da soporte técnico al cliente o empresa que no hayan adquirido un software de la empresa. Tampoco si no se paga el contrato de mantenimiento del programa.

## **¿Quién pide soporte técnico?**

El servicio técnico de SASO debe ser contactado por un miembro elegido por la empresa que adquiere un producto para gestionar, supervisar o administrar el software. Si un empleado de la empresa tiene algún inconveniente con la aplicación deberá comunicárselo a dicho encargado. En caso de ser necesario, el encargado será quien se comunique con nuestro servicio técnico para poder dar solución a la situación.

* 1. **Medios para la prestación del servicio de soporte técnico**

Se puede acceder al servicio de soporte técnico de muchas maneras, aunque cada una tiene sus limitaciones.

**Vía telefónica**Se puede contactar al servicio técnico mediante la vía telefónica 321 6789875 en el horario de 8:00 am a 6:00 pm (en sábado solo hasta 12:00 pm).

**Vía WhatsApp**También puede contactar con el servicio técnico mediante el chat de WhatsApp 321 6789875 que da respuesta a cualquier hora dentro del horario laboral.

**Correo electrónico**Puede contactar al soporte técnico comunicándose al e-mail – [soportetecnicosaso@devsaso.com](mailto:soportetecnicosaso@devsaso.com) – quien se comunicará lo antes posible.

**Soporte remoto**Se puede brindar el soporte técnico de forma remota siempre y cuando sea requerido, esto también dentro del horario laboral.

**Visita presencial al cliente**En el caso de que sea necesario una visita presencial del equipo de soporte, esta deberá ser previamente analizada para determinar la urgencia de la situación, la disponibilidad del equipo de soporte, la hora y día en que se realizara la visita y el tiempo aproximado que será requerido para lograr de nuevo un correcto funcionamiento del software. Se debe tener en cuenta que la visita presencial se hace en última instancia y que puede tardar menos de un día o hasta más de una semana de acuerdo con las circunstancias que se presenten.

## **¿Cuál es el ciclo de una solicitud de soporte?**

* + 1. **Solicitud:** El cliente realizara el servicio de soporte mediante un documento, este documento debe (pantallazos, secuencias del proceso ejecutado, mensaje exacto de error, caso de prueba, etc.)**.** Lo hacemos de esta manera para facilitar la gestión de solicitud. En caso de no emitir un documento, el administrador del proyecto debe asegurarse del error y si es un error que viene de fábrica este deberá realizar el documento.

1. **Recepción:** El asesor de SASO se encarga de recibir la solicitud y registrarla en el sistema, una vez registrada se debe verificar el código de la solicitud para realizar la trazabilidad del caso.
2. **Diagnóstico:** El asesor de SASO hace la revisión del caso de solicitud teniendo en cuenta la documentación, en este también se van a hacer casos de prueba con el cliente, estos casos se hacen para que el cliente nos pueda administrar más información que nos ayude a resolver el problema.
3. **Clasificación:** De acuerdo al diagnóstico realizado por el asesor de SASO clasifica la solicitud de dos maneras, las de mantenimiento o error en el funcionamiento, normalmente las solicitudes por mantenimiento las dejamos de últimas ya que el mantenimiento del programa se hace dos veces al mes en una fecha determinada, si el cliente quiere adelantar esta tendrá que esperar a ver que otras solicitudes tenemos, y las solicitudes por el error del funcionamiento del aplicativo son las más relevante ya que nosotros nos encargamos de entregar un programa limpio y si este está teniendo fallas nos encargaremos de solucionarlo lo más pronto posible.
4. **Contestación:** Como lo dijimos anteriormente la contestación la hacemos depende de la solicitud, el asesor de SASO se encarga de estar informando el diagnostico, clasificación y el tiempo de entrega.
5. **Entrega de la respuesta y solución:** La contestación y entrega pueden realizarse en un mismo evento.
6. **Seguimiento y cierre:** Transcurrido el tiempo establecido por la empresa se notificará al cliente el cierro del caso. El asesor SASO realizara el seguimiento del cierre, el cliente verifica que su solicitud haya quedado resuelta, si esto es así se realizara el cierre del caso, pero si luego de tres días hábiles el cliente no da respuesta, el caso se cerrará enviando una notificación correspondiente.

## **¿Cómo se realiza la priorización del servicio?**

Las solicitudes recibidas en SASO serán clasificadas como mantenimiento o error en el funcionamiento, y se les asigna un tiempo de respuesta de acuerdo con el nivel de prioridad, así:

**MANTENIMIENTO:**

* GENERAL: Si se solicita un mantenimiento aparte de los dos que se hacen mensualmente, tendríamos que evaluar si el personal que tenemos tiene disponibilidad, si este no tiene disponibilidad dejaríamos la solicitud en espera.

**ERROR POR EL FUNCIONAMIENTO:**

* DESBORDAMIENTO DE MEMORIA: Ocurre cuando el programa no libera la memoria que ya no necesita. Esto puedo reducir el rendimiento del sistema y eventualmente llegar a colapsar. Tenemos alternativas de manejo 4 a 15 días.
* FALLA DE SEGURIDAD: Es un error que permite a un usuario obtener acceso no autorizado a un sistema informático. Tenemos alternativas de manejo de 1 a 15 días.

Las solicitudes de tipo ERROR POR FUNCIONAMIENTO corresponden a resultados erróneos y no esperados de una operación, ocasionados por el mismo sistema, las cuales son corregidas a través de la generación de ejecutable nuevo. No son considerados Defectos las solicitudes realizadas por:

* Modificaciones o implementación de Normatividades (Ley, Norma, Resolución, Circular, Decreto u Otros).
* Funcionalidades o validaciones que el sistema no realice y debería realizar.
* Modificación a una funcionalidad existente y/o principal en donde la corrección genere una alteración general del proceso o la aplicación. Estas solicitudes deben ser tramitadas como Requerimientos ya que implican un proceso completo de análisis, Diseño, Desarrollo y Pruebas.

# REQUERIMIENTOS

Un requerimiento en un Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) de nivel 2 se refiere a las solicitudes específicas que un cliente puede hacer a la empresa proveedora del software en relación en relación con el soporte técnico y mejoras del sistema. Los requerimientos están relacionados con solicitudes más especializadas que van más allá del soporte técnico básico. Estos servicios están dirigidos a resolver problemas más complejos, implementar mejoras en el sistema y garantizar su correcto funcionamiento según las necesidades del cliente. Esto incluye:

1. **Soporte técnico especializado** para resolver problemas que no pudieron solucionarse en el nivel básico.

Este nivel de soporte se encarga de problemas que no pudieron ser resueltos en la atención de primer nivel, lo que significa que requiere la intervención de especialistas o equipos técnicos mas capacitados

1. **Creación de nuevas funciones** o mejoras en el software según las necesidades del cliente.

A veces, el cliente necesita que el software se adapte a sus procesos específicos para mejorar su eficiencia o productividad. En este caso, el SLA de nivel dos puede incluir:

* Implementación de nuevas funciones dentro de la plataforma.
* Personalización de herramientas o módulos existentes según requerimientos del cliente.
* Optimización de la experiencia del usuario y mejoras del interfaz.

1. **Actualización de la base de datos** o cambios en la tecnología para mejorar el rendimiento.

Para garantizar el rendimiento y estabilidad del software a lo largo del tiempo, se pueden ajustes en aspectos clave del sistema.

1. **Cumplimiento de reglas y estándares específicos** que el cliente necesite para su operación.

Las empresas pueden requerir que el software cumpla con regulaciones específicas del sector en el que operan, ya sea por requisitos legales, auditorías o certificaciones de calidad

Básicamente, si el cliente necesita algo más avanzado que una simple consulta o reparación rápida, lo solicita en este nivel.

## **CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS**

En un **Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)**, los requerimientos se pueden clasificar en diferentes categorías según su naturaleza y propósito. En un **SLA de nivel 2**, que generalmente se refiere a un acuerdo más detallado que amplía un SLA básico (nivel 1), los requerimientos pueden organizarse de la siguiente manera:

### **1. Requerimientos de Disponibilidad**

* **Tiempo de actividad (Uptime):** Definición del porcentaje mínimo de tiempo que el servicio debe estar disponible (por ejemplo, 99.9% mensual).
* **Mantenimiento programado:** Horarios y procedimientos para el mantenimiento sin afectar la operación.
* **Gestión de incidentes:** Tiempo máximo de respuesta y resolución en caso de fallas.

### **2. Requerimientos de Rendimiento**

* **Velocidad de respuesta:** Tiempo máximo permitido para que el sistema responda a solicitudes del usuario.
* **Capacidad de carga:** Número máximo de usuarios concurrentes o volumen de transacciones que el sistema debe soportar sin degradar el rendimiento.
* **Escalabilidad:** Posibilidad de aumentar la capacidad del servicio según demanda.

### **3. Requerimientos de Seguridad**

* **Protección de datos:** Estándares de cifrado, almacenamiento y transmisión de datos sensibles.
* **Autenticación y control de acceso:** Métodos de identificación de usuarios y permisos.
* **Gestión de vulnerabilidades:** Frecuencia de auditorías de seguridad y tiempo de respuesta ante brechas de seguridad.

### **4. Requerimientos de Soporte y Mantenimiento**

* **Soporte técnico:** Disponibilidad de asistencia (24/7, en horario laboral, etc.).
* **Tiempo de respuesta:** Tiempo máximo en el que el proveedor debe responder a solicitudes de soporte.
* **Tiempo de resolución:** Período máximo para solucionar incidentes según su gravedad.

### **5. Requerimientos de Cumplimiento y Normativas**

* **Regulaciones legales:** Cumplimiento de normativas como GDPR, ISO 27001, HIPAA, etc.
* **Política de privacidad:** Garantía sobre el uso adecuado de los datos del cliente.
* **Auditorías y reportes:** Frecuencia y contenido de informes de desempeño y cumplimiento.

### **6. Requerimientos de Penalizaciones y Compensaciones**

* **Multas o descuentos:** Penalizaciones por incumplimiento de SLA (ejemplo: reducción en la factura si el tiempo de actividad es menor al acordado).
* **Planes de contingencia:** Acciones a tomar en caso de fallos prolongados o recurrentes.
* **Proceso de escalación:** Procedimientos para elevar problemas críticos a niveles superiores de gestión.

Estos requerimientos aseguran que ambas partes (proveedor y cliente) tengan claras las condiciones del servicio y sus expectativas. Si necesitas más detalles o ejemplos específicos, dime y lo ajustamos.

## **¿Quién solicita los requerimientos?**

El cliente debe organizar el formato para solicitar el requerimiento, este debe esperar a que sea aprobado y mandarlo de acuerdo con el tipo de requerimiento que sea. Y así el cliente envía y espera a que un experto en el requerimiento pedido de nuestra empresa lo acepte.

MODALIDAD Y REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE LOS REQUERIMIENTOS:

Estos requisitos se solicitan de manera documentada en el formato de gestión de requerimientos. Estos deben ser solicitados a través de los medios específicos en la sección “presentación del servicio de soporte”. El requerimiento debe de cumplir las siguientes características:

1. Describir claramente la necesidad o el problema que se está presentando.

2. Estar aprobado por un proveedor válido (experto en el requerimiento).

3. Diligenciar correctamente el formato de solicitud.

4. Los requerimientos se reciben cuando el personal no se encuentre tan ocupado y también depende si el requerimiento es muy grande.

5. El cliente debe estar al día en los pagos

7. El cliente debe tener activo el contrato de mantenimiento y soporte. En caso contrario se estudiará la viabilidad del requerimiento y de ser posible, se le informará del costo del desarrollo al cliente.

CICLOS DE UN REQUERIMIENTO:

1. Solicitud: El cliente solicita por medio del formato Gestión de requerimientos.

2. Verificación: Se recibe el requerimiento y se verifica el cumplimiento de las características enunciadas en la sección “Modalidades y Requisitos”.

3. Radicación: Si cumple las características enunciadas, se informa al cliente el número asignado. Si no cumple las características enunciadas, se informa al cliente el no ingreso como requerimiento y la respectiva causa.

4. Contestación: Para los requerimientos con número asignado, Los días hábiles para realizar el análisis dependen de l tiempo y disponibilidad de nosotros. Cuando tenga costo, se anexará la cotización respectiva. Como parte de la contestación se indica cómo se realizar el desarrollo.

5. Confirmación: El cliente dispone de un máximo de 7 días hábiles para realizar las observaciones frente a las Aclaraciones del Desarrollo o Justificación del Rechazo. De no recibirse, SAI asume aceptación. Cualquier cambio recibido después de esta fecha debe solicitarlo como requerimiento y está sujeto a proceso de evaluación independiente.

6. Entrega: La entrega del requerimiento aceptado, se realizará en la fecha informada en la contestación y de acuerdo a la Política de entregas.

## CONCLUSIÓN

La gestión efectiva de un proyecto de software requiere una planificación detallada y la implementación de estrategias que permitan garantizar la calidad y el correcto funcionamiento del sistema. A través de este plan de gestión, se establecen los parámetros para la prestación del soporte técnico, la atención de requerimientos y la optimización continua del software desarrollado por SASO.

La estructuración de los procesos de soporte técnico permite ofrecer soluciones oportunas a los usuarios, priorizando aquellas solicitudes que afectan directamente el desempeño del sistema. Asimismo, la identificación y clasificación de los requerimientos aseguran que las mejoras y personalizaciones del software se realicen conforme a las necesidades específicas de los clientes, optimizando su experiencia y garantizando el cumplimiento de normativas y estándares de calidad.

Este documento proporciona una base sólida para la gestión del proyecto, asegurando que todas las partes involucradas comprendan sus roles y responsabilidades dentro del proceso. Con un enfoque orientado a la mejora continua y la satisfacción del cliente, SASO refuerza su compromiso con la innovación y la eficiencia en el desarrollo de software.