



PLAN DE SOPORTE Y MANTENCIÓN

**Consultora Veza S.A – Fundación Las Rosas
“Proyecto FLR”**

Integrantes: Ignacio Véliz
Cesar Zamora

Docente: Arturo Vargas

Santiago, 15 de Noviembre del 2023

CONTRATO DE MANTENCIÓN Y SOPORTE DE SOFTWARE

En Santiago, a 15 de Noviembre de 2023, entre la organización **Consultora Veza S.A**, Rol único tributario N° 70.543.600-2, representada en este acto y para este defecto por su director , **Don Gustavo Alcalde Lemarié** cédula nacional de identidad N° 5.894.308-8, con domicilio en Avenida Apoquindo 1313, Oficina 123, comuna de Las Condes, Santiago de Chile y **Consultora Veza S.A**, Rol único tributario N° 87.324.546-4, representada en este acto y para este defecto por **Don Ignacio Andrés Véliz Cornejo**, cédula nacional de identidad N° 20.310.288-7, domiciliado en calle Carmen 110 depto. 1305, Santiago, Santiago de Chile y Don Cesar Joel Zamora Ruela, cédula nacional de identidad N° 20.110.496-3, domiciliado en calle Huelén 1529 dpto. 302, Cerro Navia, Santiago de Chile. Se ha convenido en los siguientes puntos respecto a la mantención y soporte de “Proyecto FLR”:

PRIMERO: INTRODUCCION DEL PRODUCTO

Esta aplicación ha sido diseñada con el propósito de ofrecer una solución integral para la administración de funciones relacionadas con los residentes de “Fundación Las Rosas”, brindando herramientas específicas para guardias, enfermeros, visitantes y administradores. El objetivo principal de este plan de soporte y mantención es establecer pautas para realizar y procedimientos efectivos que garanticen la continuidad y el óptimo rendimiento del sistema, así como proporcionar un sólido marco de soporte para cada tipo de usuario.

La aplicación aborda las necesidades de los roles presentes en la aplicación como:

- **Guardias:** Gestión eficiente del calendario de visitas, con capacidades para aceptar, cancelar y bloquear nuevas reservas. Esto asegura un control efectivo sobre las interacciones programadas en la residencia.
- **Enfermeros:** Tiene la función de realizar un registro detallado de la vida diaria de los residentes mediante una bitácora, junto con la posibilidad de subir archivos relacionados. Además, acceso a un calendario de actividades y visitas para una planificación más efectiva.
- **Visitantes:** Facilidad para reservar horas de visita y acceso a información relevante sobre el residente asociado, incluyendo archivos clínicos y la bitácora diaria. Esto mejora la experiencia de los familiares del residente.
- **Administradores:** Funcionalidades completas de gestión, incluida la creación y administración de usuarios. Este nivel de acceso permite supervisar y ajustar la aplicación según las necesidades globales de la residencia.

Este plan está sujeto a actualizaciones y mejoras constantes para adaptarse a las cambiantes demandas de “Fundación Las Rosas” y para incorporar nuevas características que optimicen la experiencia de todos los usuarios. La cooperación y retroalimentación del personal de la residencia son esenciales para mantener y mejorar la efectividad de la aplicación a lo largo del tiempo.

SEGUNDO: OBJETIVOS

El objetivo fundamental de este Plan de Soporte y Mantenimiento para la Aplicación Web de gestión de información relacionada a residentes de “Fundación Las Rosas” es asegurar la estabilidad, confiabilidad y eficiencia continua del sistema. Se establecen metas específicas para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios finales, así como para respaldar la operación efectiva de la fundación. Los principales objetivos son:

1. **Continuidad del Servicio:** Garantizar que la aplicación esté disponible y operativa de manera constante, minimizando los tiempos de inactividad y asegurando la continuidad de las operaciones en la “**Fundación Las Rosas**”.
2. **Eficiencia en el Soporte:** Proporcionar un soporte ágil y efectivo a todos los usuarios presentes en la aplicación, abordando sus consultas y problemas de manera oportuna como también satisfactoria.
3. **Optimización del Rendimiento:** Realizar mantenimiento preventivo y actualizaciones de manera regular para mejorar y optimizar el rendimiento general de la aplicación, asegurando una experiencia fluida y eficiente para todos los usuarios.
4. **Seguridad y Confidencialidad:** Mantener altos estándares de seguridad para proteger la información confidencial de los residentes y garantizar la integridad de los datos almacenados en la aplicación.

Al establecer estos objetivos, buscamos no solo cumplir con las expectativas actuales, sino también anticiparnos a las necesidades futuras, asegurando así un servicio sostenible y de alta calidad para la gestión de “**Fundación Las Rosas**”.

TERCERO: RESPONSABILIDADES

Se definen los roles y responsabilidades específicos del equipo de soporte y del personal de “**Fundación Las Rosas**”, definiendo una estructura organizativa necesaria para garantizar un soporte efectivo y un mantenimiento continuo de la aplicación.

Equipo de Soporte

- **Soporte Técnico:** El equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A** será el responsable de resolver problemas técnicos relacionados con la aplicación. Esto incluye errores, fallos del sistema y cualquier otra cuestión técnica que pueda surgir.
- **Actualizaciones y Mantenimiento:** La gestión de actualizaciones y el mantenimiento preventivo estarán bajo la responsabilidad del equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A**. Este equipo se encargará de implementar nuevas versiones de la aplicación y realizar ajustes para mejorar el rendimiento y la seguridad.
- **Comunicación con el cliente:** El equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A** se encargará de mantener una comunicación efectiva con los representantes de “**Fundación Las Rosas**”. Esto incluirá la notificación de actualizaciones, cambios en el sistema y la gestión de cualquier interrupción del servicio.

Personal de la Residencia de Ancianos

- **Guardias:** Los guardias serán responsables de gestionar el calendario de visitas, aceptar, cancelar o bloquear nuevas reservas según sea necesario.
- **Enfermeros:** El personal de enfermería será responsable de mantener actualizada la bitácora diaria y gestionar archivos relacionados con los residentes.
- **Administradores:** El administrador del sistema tendrá la responsabilidad de crear y gestionar usuarios, así como supervisar el correcto funcionamiento general de la aplicación.

Colaboración

- **Coordinación con Desarrollo:** El equipo de soporte deberá colaborar estrechamente con el equipo de desarrollo para informar sobre problemas y participar en la planificación de actualizaciones.
- **Retroalimentación del Usuario:** Se espera que el personal de la residencia y los visitantes proporcionen retroalimentación al equipo de soporte para mejorar continuamente la aplicación.
- **Formación Continua:** El equipo de soporte deberá proporcionar formación continua al personal de la residencia para garantizar que estén familiarizados con las nuevas funcionalidades y procedimientos.

CUARTO: PROCESOS DE SOPORTE

Se definirán los procesos específicos que guiarán la prestación de servicios de soporte para cada tipo de usuario de la aplicación de “**Fundación Las Rosas**”. Estos procesos están diseñados para abordar eficientemente las necesidades y consultas de guardias, enfermeros, visitantes y administradores.

Soporte para Guardias

- **Recepción de Solicitudes:** Los guardias deben realizar solicitudes a través del administrador y este comunicarse con el equipo de desarrollo.
- **Gestión de Calendario:** Problemas relacionados con el calendario de visitas serán atendidos por el equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A.**, que evaluará y tomará medidas según sea necesario.

Soporte para Enfermeros

- **Registro en la Bitácora:** Problemas o consultas sobre la bitácora diaria y la gestión de archivos serán atendidos por el equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A.**
- **Calendario de Actividades:** Asistencia para el uso efectivo del calendario de actividades se hará a través del administrador y los manuales de uso entregados a la fundación.
- **Subida de Archivos:** Problemas relacionados con la subida de archivos serán manejados por el equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A.**, garantizando la integridad de la información.

Soporte para Visitantes

- **Reserva de Visitas:** El equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A** prestara asistencia a reclamos presentados al administrador de la fundación por parte de visitante para cualquier problema relacionado con la reserva de horas para visitas.
- **Acceso a Archivos:** Problemas con el acceso a archivos y la visualización de información relacionada con los residentes serán atendidos por el equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A** siempre y cuando hayan realizado el reclamo a la administración.
- **Consulta de Bitácora:** Cualquier consulta o problema relacionado con la visualización de la bitácora diaria del residente será gestionado por el equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A** siempre y cuando hayan realizado el reclamo a la administración.

Soporte para Administradores

- **Olvido de contraseña de usuario administrador:** El equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A** brindará asistencia al administrado para la entrega de una nueva contraseña.
- **Supervisión General:** Problemas relacionados con la administración general del sistema serán atendidos por el equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A**.

Procedimientos Generales

- **Registro y Seguimiento:** Todas las solicitudes de soporte se deben hacer llegar a la administración de la fundación y estos comunicarse con el equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A**.
- **Escalación:** Si un problema no puede resolverse a nivel de soporte inicial, se seguirá un proceso de escalación para involucrar a expertos adicionales según sea necesario.

Este proceso de soporte está diseñado para ser reactivo y proactivo, abordando no solo problemas existentes sino también trabajando para prevenir futuros inconvenientes mediante la formación continua y las actualizaciones regulares del sistema. La colaboración cercana entre el equipo de soporte y los usuarios finales es esencial para garantizar una experiencia óptima.

QUINTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizarán estrategias y procesos diseñados para prevenir problemas y mantener el sistema en un estado óptimo a lo largo del tiempo.

Actividades de Mantenimiento Preventivo

- **Revisiones Periódicas:** El equipo de desarrollo de **Consultora Veza S.A** llevará a cabo revisiones semestrales o de urgencia necesaria cuando sean solicitadas de la aplicación para identificar posibles problemas y áreas de mejora.

- **Optimización de Rendimiento:** Se realizarán ajustes y optimizaciones en el sistema para mejorar su rendimiento, asegurando una experiencia eficiente para todos los usuarios.
- **Respaldo y Recuperación:** Se implementarán métodos de seguridad para información sensible y poder tener respaldo de esta.

Actualizaciones de Seguridad

- **Evaluación Continua:** Se realizarán evaluaciones regulares exhaustivas para verificar correcto funcionamiento de la seguridad de la aplicación web.
- **Implementación de Parches:** Parches de seguridad serán implementados de manera oportuna cuando se detecte alguna falla de seguridad.

SEXTO: ACTUALIZACIONES Y PARCHES

Se realizará una planificación y ejecución de actualizaciones y parches, asegurando que la aplicación se mantenga actualizada y cumpla con los estándares de rendimiento y seguridad.

Planificación de Actualizaciones

- **Necesidades:** Las nuevas características, mejoras y correcciones de errores deberá ser solicitadas por la administración de la fundación.
- **Planificación de Calendario:** Se establecerá un calendario de actualizaciones que minimice el impacto en la operatividad de la residencia.

Proceso de Implementación

- **Pruebas Rigurosas:** Todas las actualizaciones y parches se someterán a pruebas rigurosas para garantizar la estabilidad y compatibilidad con el sistema existente.
- **Comunicación con Usuarios:** La administración de la fundación será avisada con anticipación si se aplicara una actualización para que puedan planificarse.

Monitorización Post-Implementación

- **Seguimiento de Desempeño:** Se llevará a cabo un seguimiento post-implementación de dos a cuatro semanas para evaluar el rendimiento y abordar cualquier problema surgido como resultado de las actualizaciones.
- **Retroalimentación del Usuario:** Se pedirá a los usuarios de la fundación realizar una retroalimentación y poder identificar posible mejoras o nuevas funcionalidades.

SÉPTIMO: COMUNICACIÓN

La comunicación tanto interna como externa se realizará por distintos canales de comunicación, estos dependiendo de la urgencia del problema.

Comunicación Interna

- **Canal de Comunicación Interna:** Como equipo tenemos un canal de comunicación interna de nuestra consultora para cada proyecto realizado.
- **Reuniones Periódicas:** Como consultora realizamos reuniones semestrales si es que no existen emergencias para revisar como están funcionando los sistemas desarrollados.

Comunicación Externa

- **Comunicación con el equipo de desarrollo:** La fundación podrá comunicarse con el equipo de desarrollo mediante número personal del P.M o el correo electrónico consultoraveza.sa@gmail.com

OCTAVO: CONTINGENCIA Y REPARACION

Se realizará una planificación para situaciones de emergencia o contingencia, que puedan no tener relación con el proyecto en sí.

Plan de Contingencia

- **Identificación de Escenarios:** Se identificarán posibles escenarios de emergencia, como fallos del sistema, pérdida de datos o interrupciones críticas.
- **Procedimientos de Respuesta:** Se establecerán procedimientos de respuesta específicos para cada escenario identificado, detallando las acciones a seguir y los roles de cada equipo involucrado.

Recuperación del Sistema

- **Backup y Respaldo:** Los procedimientos regulares de backup y respaldo de datos garantizarán la disponibilidad de información crítica para la recuperación.
- **Tiempo de Recuperación:** Se establecerá un objetivo de tiempo de recuperación para minimizar el impacto de cualquier interrupción del servicio.

Comunicación Durante Emergencias

- **Canal de Comunicación de Emergencia:** El canal de emergencia para comunicarse con la consultora es consultora.veza.emergency@gmail.com.

NOVENO: REVISION Y MEJORA CONTINUA

Se tendrá un plan de revisión y mejora continua, todo esto para tener en mira el futuro de la aplicación y mejoras que pueden llegar a realizarse.

Revisiones Periódicas

- **Revisiones con el Personal de la Residencia:** Se realizarán reuniones con los usuarios que utilizan la aplicación web trimestralmente para recibir su feedback.
- **Encuestas y Evaluaciones:** Se llevarán a cabo encuestas y evaluaciones semestrales para recopilar la opinión de los usuarios sobre la usabilidad y la eficacia de la aplicación.

Mejora Continua

- **Implementación de Retroalimentación:** La retroalimentación recopilada será utilizada para realizar mejoras continuas en la aplicación, abordando problemas identificados y optimizando la experiencia del usuario.
- **Evaluación de Nuevas Funcionalidades:** Se evaluarán constantemente nuevas funcionalidades y tecnologías que puedan agregar valor a la aplicación y mejorar la eficiencia operativa.

DÉCIMO: FIRMAS Y APROBACIONES

14.1 Aprobación de Fundacion Las Rosas

[Firma del Representante Autorizado]

[Nombre del Representante]

[Título del Representante]

[Fecha de Aprobación]

14.2 Aprobación del Equipo de Desarrollo Consultora Veza S.A

[Firma del Responsable del Equipo]

[Nombre del Responsable]

[Título del Responsable]

[Fecha de Aprobación]