

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

FACULTAD REGIONAL CÓRDOBA

Habilitación Profesional

Ingeniería en Sistemas de Información

02. Modelo de Negocios

Sistema: Ecic 1.0 – Sistema para la organización y Gestión del Servicio Técnico Informático

Empresa: *ECIC* SYSTEMS

Actividad: Servicio Técnico integral y Desarrollo de Software

Proceso de Desarrollo: Proceso Unificado de Desarrollo (P.D.U.) - Lenguaje Unificado de Modelado

Curso: 4k7

Año: 2007

Docentes:

Aquino, Francisco (JTP)

Zohil, Julio C (Adjunto)

Alumnos:

Ribero, Nicolás (Leg 44937)

Índice

Índice.....	02
Introducción.....	03
Definición de Actores.....	04
Listado de Casos de Uso de Negocio.....	06
Diagrama de Casos de Uso de Negocio.....	08
Especificaciones de Casos de Uso de Negocio.....	09

Introducción

En el siguiente trabajo se llevará a cabo la presentación del modelo de negocio, el cual es una representación de los principales procesos del mismo asociados a los actores para los cuales se realizan dichos procesos.

Se Utilizará un diagrama claro y específico para dichas representaciones llamado **Diagrama de casos de uso**, que muestra casos de uso que pueden estar, o no, asociados a un actor, siendo el caso de uso una descripción de la secuencia de acciones realizadas para cumplir un determinado objetivo de valor para el actor asociado. También se describirán especificaciones de cada acción enunciada en el diagrama de casos de uso utilizando una plantilla. Toda esta información será muy útil para la generación del sistema de información posterior, el cual soportara algunos de los procesos de negocios presentados a continuación

Definición de Actores

ACTOR	ROL
Cliente	Es una persona externa a la empresa que solicita algunos de los servicios que ésta brinda.
Cliente Servicio Técnico (concreto)	Es quien se pone en contacto con la empresa para solicitar alguna tarea de servicio técnico. Luego de finalizado el trabajo, abona el mismo y retira su equipo.
Cliente ISP (concreto)	Es un abonado al servicio de Internet que provee la empresa
Cliente Desarrollo de Software (concreto)	Es quien se pone en contacto con la empresa para solicitar el desarrollo de un software a su medida. Debe firmar una documento avalando el sistema que le han propuesto, y una vez realizado procede a pagar el mismo y recibir el software.
Cliente Mantenimiento de Software (concreto)	Es quien solicita a la empresa un servicio de mantenimiento para algún software determinado. Puede ser abonado mensual y puede solicitar el servicio cuando lo desee. En otro caso, solicita mantenimiento y el monto cobrado es según el trabajo a realizar.

<p>Proveedor (concreto)</p>	<p>La empresa toma contacto con el para solicitar algún repuesto, los entrega y cobra por los mismos.</p>
------------------------------------	---

Listado de Casos de Uso del Negocio

Para cliente ISP:

1. Cliente solicita servicio ISP.
2. Entregar factura al cliente.
3. Cliente solicita cancelación del servicio.
4. Cliente informa sobre mal desempeño del servicio.
5. Cancelar servicio a cliente por falta de pago.
6. Notificar al cliente sobre falta de pago.

Para cliente ST:

7. Cliente solicita servicio técnico.
8. Comenzar reparación a equipo.
9. Cliente consulta estado de reparación.
10. Finalizar reparación a equipo.
11. Cliente abona el trabajo de servicio técnico.
12. Cliente cancela la reparación.

Para cliente DS:

13. Cliente solicita el desarrollo de un software a su medida.
14. Entregar a cliente la propuesta del sistema.
15. Cliente aprueba la propuesta de sistema (incluye firma).
16. Capacitar a los futuros usuarios del sistema.
17. Notificar al cliente la finalización del software.
18. Cliente abona el software.
19. Entregar software realizado al cliente.

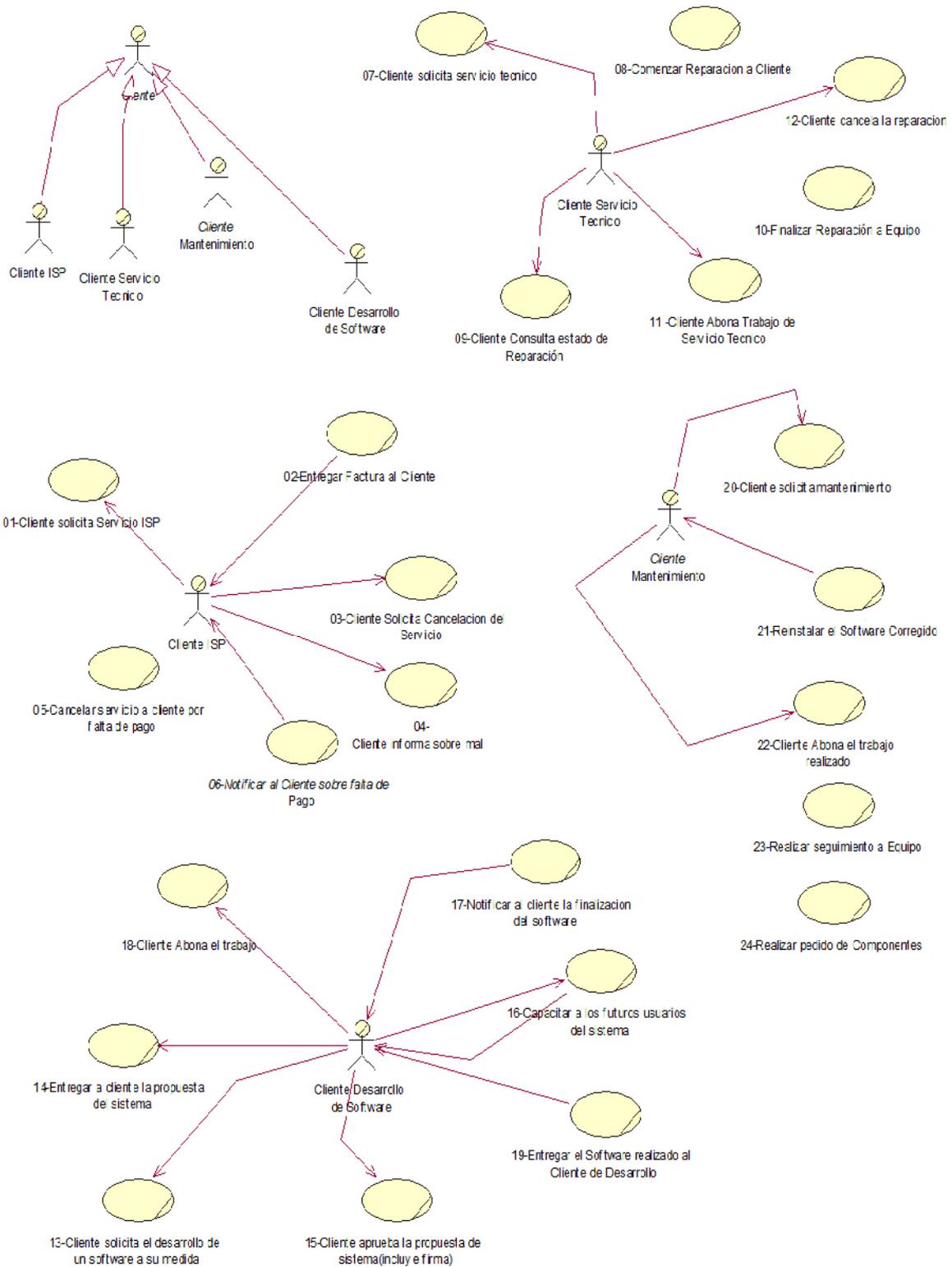
Para cliente mantenimiento:

20. Cliente solicita mantenimiento.
21. Reinstalar el software corregido.
22. Cliente abona el trabajo realizado

Abstracto para la empresa:

- 23. Realizar seguimiento a equipo.
- 24. de componentes y/o insumos.

Diagrama de Casos de Uso del Negocio



Especificaciones de Casos de Uso del Negocio

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cliente solicita servicio ISP	Nro. de Orden: 1
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente ISP	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Tomar la solicitud del Cliente ISP para poder brindarle el servicio.	
Curso: Cuando el Cliente ISP (CISP) se comunica con el Administrador (AD) para solicitar el servicio de Internet Wireless brindado por la empresa, el administrador le comunica los requerimientos mínimos en cuanto a equipamiento informático que debe poseer el Cliente, los precios del servicio y la distancia al lugar donde está situada la empresa. Si los cumple, se le toman los siguientes datos: Nombre, Apellido, Dirección, teléfono y e-mail. Luego se procederá a realizar una visita a su domicilio para instalar la antena, MODEM y el software necesario para su utilización.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Entregar factura al cliente	Nro. de Orden: 2
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Empresa de Correo	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Entregarle la factura a un cliente para efectivizar su cobro.	
Curso: Una vez por mes se emiten las facturas para efectivizar el cobro del servicio de Internet, y mismas son llevadas por el Cadete al Cliente a su casa para efectivizar su cobro. En caso de que no se pueda cobrar, se pacta otro encuentro para realizarlo.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cliente solicita cancelación del servicio	Nro. de Orden: 3
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente ISP	Actor Secundario:

Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Dar de baja el servicio de Internet brindado al cliente.	
Curso: cuando el Cliente ISP (CISP) se comunica con la empresa para dar de baja el servicio, ya sea personalmente o telefónicamente, el Administrador (AD) verifica que tenga al día el pago del servicio del mes. En caso afirmativo, se da de baja el servicio, caso contrario se le comunica que primero debe abonar el mes (o meses) adeudado para poder solicitar la baja.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cliente informa sobre mal desempeño del servicio	Nro. de Orden: 4
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente ISP	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Tomar el mensaje del cliente para proceder a solucionar el problema.	
Curso: cuando el Cliente ISP (CISP) se comunica con la empresa para comunicar que el servicio esta funcionando defectuosamente, el Administrador (AD) procede a consultar y registrar el problema comentado. Desde ahí, se evalúan las causas posibles, se determinan las acciones a realizar y se trata de resolver el problema.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cancelar servicio a cliente por falta de pago	Nro. de Orden: 5
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente ISP	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Dar de baja el servicio de Internet a los clientes que estén atrasados 2 meses en el pago.	
Curso: El Administrador (AD), una vez por mes, consulta quienes son los clientes con 2 meses de atraso. Con los datos de esos clientes, procede a dar de baja el servicio, como así también notificar al cliente del motivo de la cancelación del servicio.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Notificar al cliente sobre falta de pago.	Nro. de Orden: 6
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente ISP	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Notificar a los clientes el atraso que tienen respecto al abono que deben pagar por el servicio.	
Curso: El Administrador (AD), una vez por mes, consulta quienes son los clientes atrasados 1 mes en el pago del servicio. Con esos datos, proceden a comunicarle a los mismos que deben efectuar el pago del servicio, notificando que de continuar la situación del mismo modo, se procederá darle de baja el servicio.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cliente solicita servicio técnico.	Nro. de Orden: 7
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente Servicio Técnico	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Tomar la solicitud del cliente para su posterior cumplimiento.	
Curso: El cliente se acerca a la empresa, y es atendido por el Administrador (Ad), el cual toma la solicitud del cliente, su nombre, apellido, teléfono, e-mail y dirección (si es que no se poseen los mismos). El Ad, según el trabajo a realizar le informa el costo de la tarea y la fecha estimada de entrega. Luego el Ad le solicita al Encargado de Servicio Técnico (EST) que proceda a ejecutar el trabajo de Servicio Técnico.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Comenzar reparación a equipo	Nro. de Orden: 8
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Encargado de Servicio Técnico	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Dejar sentado que se ha dado comienzo a la tarea de Servicio Técnico a un equipo.	

Curso: Cuando el Encargado de Servicio Técnico (EST) está por comenzar la reparación de un equipo, se lo comunica al AD para que esté enterado de tal situación, para una eventual consulta del cliente del estado de su equipo, como así también para que tenga conocimiento del hecho.

<i>Nivel del Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Negocio</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema de Información</i>	
<i>Nombre del Use Case:</i> Cliente consulta estado de reparación	
Nro. de Orden: 9	
<i>Prioridad:</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>	<i>Complejidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Actor Principal:</i> Cliente Servicio Técnico	<i>Actor Secundario:</i>
<i>Tipo de Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Concreto</i> <input type="checkbox"/> <i>Abstracto</i>	
<i>Objetivo:</i> Comunicarle al Cliente Servicio Técnico el estado en el cual se encuentra su equipo.	
<i>Curso:</i> Cuando el Cliente ST se comunica con el Administrador (AD) para consultar el estado de su equipo, este le consulta al Encargado de Servicio técnico (EST) por el mismo y, al obtener la información, se la comunica al Cliente Servicio Técnico.	

<i>Nivel del Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Negocio</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema de Información</i>	
<i>Nombre del Use Case:</i> Finalizar reparación a equipo	
Nro. de Orden: 10	
<i>Prioridad:</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>	<i>Complejidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Actor Principal:</i> Encargado de Servicio Técnico	<i>Actor Secundario:</i>
<i>Tipo de Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Concreto</i> <input type="checkbox"/> <i>Abstracto</i>	
<i>Objetivo:</i> Dejar sentado que la reparación de un equipo ha sido finalizada.	
<i>Curso:</i> Cuando el Encargado de Servicio técnico (EST) finaliza la reparación de un equipo, se lo comunica al AD para que esté enterado de tal situación, y a su vez se comunique con el cliente para que pase a retirar su equipo.	

<i>Nivel del Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Negocio</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema de Información</i>	
<i>Nombre del Use Case:</i> Cliente abona el trabajo de servicio técnico	
Nro. de Orden: 11	
<i>Prioridad:</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>	<i>Complejidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Actor Principal:</i> Cliente Servicio Técnico	<i>Actor Secundario:</i>
<i>Tipo de Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Concreto</i> <input type="checkbox"/> <i>Abstracto</i>	

Objetivo: Dejar Sentado que el Trabajo de Servicio Técnico fue abonado por el cliente.

Curso: El cliente se acerca a la empresa a retirar su equipo (salvo en casos especiales que el Administrador (AD) se encarga de llevárselo), el AD consulta si el trabajo se ha realizado y, en caso afirmativo, procede a hacerle entrega del equipo, además de entregarle la factura y efectivizar su cobro.

Nivel del Use Case: Negocio Sistema de Información

Nombre del Use Case: Cliente cancela la reparación

Nro. de Orden: 12

Prioridad: Alta Media Baja

Complejidad: Alta Media Baja

Actor Principal: Cliente Servicio Técnico

Actor Secundario:

Tipo de Use Case: Concreto Abstracto

Objetivo: Cancelar un trabajo de Servicio Técnico solicitado anteriormente por el cliente.

Curso: El cliente se acerca a la empresa (o se comunica telefónicamente) para solicitar que se cancele una solicitud de Servicio Técnico solicitada por el. El Administrador (AD) consulta si es posible realizar la cancelación. Si es posible, procede a cancelar el trabajo. En caso contrario, informa al cliente de la imposibilidad de realizar la cancelación, y la solicitud sigue su curso normal.

Nivel del Use Case: Negocio Sistema de Información

Nombre del Use Case: Cliente solicita el desarrollo de un software a su medida

Nro. de Orden: 13

Prioridad: Alta Media Baja

Complejidad: Alta Media Baja

Actor Principal: Cliente Desarrollo de software

Actor Secundario:

Tipo de Use Case: Concreto Abstracto

Objetivo: Tomar la solicitud del Cliente de Desarrollo Software (CDS) para poder confeccionar un software a medida.

Curso: Cuando el CDS se comunica con el Administrador (AD) para solicitar la realización de un Sistema de Información a "Medida", el administrador consulta con el Cliente Desarrollo de Software (CDS) una idea general del sistema requerido, además de los equipos que posee el CDS. Se tomarán los datos del CDS, los cuales incluyen Nombre, Apellido, Dirección, teléfono y e-mail. Habiendo juntado esa información, el AD formulara una propuesta de trabajo al CDS (Probablemente, visitara al CDS al lugar donde se utilizara dicho software).

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Entregar a cliente la propuesta del sistema.	Nro. de Orden: 14
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente Desarrollo de software	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Dar a conocer al CDS como será el Software a desarrollar	
Curso: El Administrador (AD) revisa los requerimientos mencionados por el Cliente Desarrollo de Software (CDS), teniendo en cuenta un previo análisis hecho, analizando costos y conveniencia. Luego, el AD genera una propuesta que incluirá una descripción detallada de las funciones que realizará el sistema, tiempo estimado de realización y costo del mismo y se la entrega al cliente.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cliente aprueba la propuesta de sistema (incluye firma).	Nro. de Orden: 15
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente Desarrollo de software	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Llegar a un acuerdo entre Cliente Desarrollo de Software (CDS) y el Administrador (AD) según los términos de ambos.	
Curso: El Administrador (AD) entrega una propuesta al Cliente Desarrollo de Software CDS, la cual podrá ser Aceptada o no. Si se llega a un Acuerdo entre ambas partes, se genera un contrato de trabajo basado en la propuesta o en las modificaciones que puedan surgir de la propuesta, siempre aprobada por ambas partes. El CDS y el Ad Firmaran el contrato, comprometiéndose a cumplirlo. El AD entregará un comprobante de esta operación al CDS, quedándose una copia para si mismo.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Capacitar a los futuros usuarios del sistema	Nro. de Orden: 16
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>
Actor Principal: Cliente Desarrollo de software	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Enseñar a los usuarios el correcto uso del Sistema de Información	

Curso: El Encargado de Capacitación (EC) generará un manual de usuario que servirá como guía para los usuarios del producto. Estos usuarios también recibirán una capacitación por parte del EC, mediante diversas reuniones con uno o más usuarios del sistema, que servirá para aprender a utilizar el nuevo sistema.

<i>Nivel del Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Negocio</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema de Información</i>	
<i>Nombre del Use Case:</i> Notificar al cliente la finalización del software	
Nro. de Orden: 17	
<i>Prioridad:</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>	<i>Complejidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Actor Principal:</i> Cliente Desarrollo de software	<i>Actor Secundario:</i>
<i>Tipo de Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Concreto</i> <input type="checkbox"/> <i>Abstracto</i>	
<i>Objetivo:</i> Dar a conocer al Cliente de Desarrollo de Software (CDS) que su producto esta terminado y listo para ser usado	
<i>Curso:</i> Cuando el Equipo de Programación (EP) termina con la etapa de prueba y considera que su Producto esta terminado, empaquetara dicho producto para la venta y se pondrá en contacto con el CDS para comenzar la Distribución del Sistema Finalizado.	

<i>Nivel del Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Negocio</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema de Información</i>	
<i>Nombre del Use Case:</i> Cliente abona el software	
Nro. de Orden: 18	
<i>Prioridad:</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>	<i>Complejidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i> <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Actor Principal:</i> Cliente ISP	<i>Actor Secundario:</i>
<i>Tipo de Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Concreto</i> <input type="checkbox"/> <i>Abstracto</i>	
<i>Objetivo:</i> Dejar sentado el pago del Desarrollo del Sistema de Información por parte del Cliente de Desarrollo de Software (CDS)	
<i>Curso:</i> Una vez que ha sido notificado de la finalización del Sistema, el Cliente de Desarrollo de Software (CDS) deberá abonar el monto (tendrá varias formas de pago) previamente estimando en el contrato, teniendo en cuenta que deben haberse cumplido todos los términos del Mismo en ambas Partes. En caso contrario se deberá redefinir o anular dicho contrato. Si se cumplen los términos y el CDS está satisfecho, luego de recibir el monto del CDS deja sentado el pago, el Administrador (AD) entrega una factura al CDS con la descripción del trabajo realizado	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Entregar software realizado al cliente	Nro. de Orden: 19
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente ISP	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Entregar el trabajo terminado al Cliente de Desarrollo de Software (CDS)	
Curso: Habiendo recibido la factura que indica el pago del Sistema de Información realizado, el Encargado de la Instalación procede a instalar el Sistema en los equipos del Cliente de Desarrollo de Software (CDS) y una vez que termina con la misma, el trabajo queda terminado.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cliente solicita mantenimiento.	Nro. de Orden: 20
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente ISP	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Dejar sentado la solicitud de mantenimiento del cliente, con el fin de solucionarle el inconveniente.	
Curso: Cuando el Cliente de Mantenimiento (CM) se comunica con el Administrador (AD) para solicitar mantenimiento a un sistema, el AD consulta si es un Cliente Abonado o no. En caso afirmativo, evalúa cuando puede solucionar le problema (lo antes posible) y le comunica. En caso contrario, evalúa las características del problema, estima un costo y se lo comunica al CM. Si lo acepta, el cliente pasa a dejar una copia del sistema a mantener.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Reinstalar el software corregido	Nro. de Orden: 21
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente Mantenimiento	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Dejar en funcionamiento el software del cliente, con las correcciones y/o modificaciones realizadas.	
Curso: Luego de que el Programador finalice el mantenimiento, el Administrador (AD) le comunica al cliente lo sucedido, y pacta una reunión para proceder a la reinstalación del software. En el momento pactado, el AD reinstala dicho software.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Cliente abona el trabajo realizado	Nro. de Orden: 22
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/>	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: Cliente Mantenimiento	Actor Secundario:
Tipo de Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Dejar sentado el pago del mantenimiento por parte el cliente.	
Curso: Si es un cliente abonado, una vez por mes el Cadete pasara por la dirección del cliente a efectivizar el cobro y entregar la factura. En caso de que sea un mantenimiento "a pedido", luego de la reinstalación del software, el Administrador (AD) procede a efectivizar el cobro y entregar la factura.	

Nivel del Use Case: <input checked="" type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Sistema de Información	
Nombre del Use Case: Realizar seguimiento de Componente	Nro. de Orden: 23
Prioridad: <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja	Complejidad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Actor Principal: no aplica	Actor Secundario: no aplica
Tipo de Use Case: <input type="checkbox"/> Concreto <input checked="" type="checkbox"/> Abstracto	
Objetivo: Realizar un seguimiento del uso y compra de componente individual.	
Post-Condiciones:	
Éxito: Se realizó el seguimiento de un componente individual.	

Curso: El Administrador (AD) consulta el seguimiento de un componente individual. Este puede darse por la consulta sobre la compra del componente o sobre el uso del mismo. Se le informará al AD nombre del componente, código, fecha de uso (o compra, según el caso), observaciones y proveedor (de ser necesario).

<i>Nivel del Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Negocio</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema de Información</i>	
<i>Nombre del Use Case:</i> Realizar pedido de componentes y/o insumos.	
Nro. de Orden: 24	
<i>Prioridad:</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i>	<i>Complejidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i>
<i>Actor Principal:</i> no aplica	<i>Actor Secundario:</i> no aplica
<i>Tipo de Use Case:</i> <input type="checkbox"/> <i>Concreto</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Abstracto</i>	
<i>Objetivo:</i> Realizar un pedido de compra de componentes y/o insumos.	
<i>Post-Condiciones:</i>	
Éxito: Se realizó el pedido de componentes y/ insumos.	
<i>Curso:</i> El Administrador (AD) consulta cuales son los componentes necesarios para las reparaciones a realizar y los promedios de utilización de los mismos por un lado, y por el otro, consulta los insumos necesarios. En respuesta a ello, el Administrador se comunica con el Proveedor y solicita los componentes y/o insumos necesarios.	

<i>Nivel del Use Case:</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Negocio</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema de Información</i>	
<i>Nombre del Use Case:</i> Realizar reclamos por componentes y/o insumos en garantía.	
Nro. de Orden: 25	
<i>Prioridad:</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i>	<i>Complejidad</i> <input type="checkbox"/> <i>Alta</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Media</i> <input type="checkbox"/> <i>Baja</i>
<i>Actor Principal:</i> no aplica	<i>Actor Secundario:</i> no aplica.
<i>Tipo de Use Case:</i> <input type="checkbox"/> <i>Concreto</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Abstracto</i>	
<i>Objetivo:</i> Realizar un reclamo por componentes y/o insumos defectuosos en garantía.	
<i>Post-Condiciones:</i>	
Éxito: Se realizó el reclamo de componentes y/ insumos.	
<i>Curso:</i> El Administrador (AD) en base a los componentes y/o insumos que vinieron defectuosos, verifica si se encuentran en garantía. De ser así solicita el reclamo de reposición de los mismos.	