

CONTENIDO

PARTE UNO

Prefacio	XIX
INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3
¿QUÉ ES EL ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS?	5
VISTA GENERAL DEL ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS / LO QUE NO ES EL ANÁLISIS DE SISTEMAS / EL TRABAJO DEL ANALISTA DE SISTEMAS / RESPONSABILIDAD DE LA PROGRAMACIÓN DE COMPUTADORAS / ¿CÓMO HAN CAMBIADO LAS RESPONSABILIDADES DEL ANALISTA DE SISTEMAS? / ¿QUIÉNES SON LOS USUARIOS?	
CONCEPTOS DE SISTEMAS DE NEGOCIOS	11
✓ ¿QUÉ ES UN SISTEMA? / CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES DE LOS SISTEMAS / SISTEMAS DE NEGOCIOS / SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LOS NEGOCIOS /	
CICLO DE VIDA DEL DESARROLLO DE SISTEMAS	17
INVESTIGACIONES PRELIMINARES Clarificación del requerimiento / Estudio de factibilidad / Aprobación del requerimiento DETERMINACIÓN DE REQUERIMIENTOS / DESARROLLO DEL SISTEMA PROTOTIPO / DISEÑO DEL	

SISTEMA / DESARROLLO DEL SOFTWARE / PRUEBA
DE LOS SISTEMAS / PUESTA EN MARCHA

RESUMEN	35
CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 1: DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN	
PALABRAS CLAVE	
PREGUNTAS DE REPASO	
PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 1	
CAPÍTULO 2: INICIO DEL PROYECTO	38
CÓMO COMIENZAN LOS PROYECTOS DE SISTEMAS	39
RAZONES PARA EL INICIO DE UN PROYECTO Mayor velocidad en el proceso / Mayor exactitud y mejor consistencia / Consulta más rápida de la información / Integración de las áreas del negocio / Reducción de costos / Mayor seguridad	
ORIGEN DE LAS SOLICITUDES DE PROYECTO Gerentes de departamento / Ejecutivos de alto nivel / Analistas de sistemas / Grupos externos	
ADMINISTRACIÓN DE LA REVISIÓN Y SELECCIÓN DE PROYECTOS	49
MÉTODO DEL COMITÉ DIRECTIVO / MÉTODO DEL COMITÉ DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN / MÉTODO DEL COMITÉ DEL GRUPO DE USUARIOS / OTROS MÉTODOS / LA SOLICITUD DEL PROYECTO	
INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	53
ALCANCE DEL ESTUDIO / REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Revisión de los documentos de la empresa / Realización de entrevistas	
PRUEBA DE LA FACTIBILIDAD DEL PROYECTO Factibilidad operativa / Factibilidad técnica / Factibilidad financiera y económica	
MANEJO DE PROYECTOS NO FACTIBLES	
RESUMEN	57
CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 2: VALLEY INDUSTRIES	57

PALABRAS CLAVE	64
PREGUNTAS DE REPASO	64
PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 2	64
CAPÍTULO 3: DETERMINACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS	69
¿QUÉ ES DETERMINACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS?	70
REQUERIMIENTOS BÁSICOS	
Entendimiento del proceso / Identificación de los datos utilizados y la información producida / Determinación del tiempo del proceso y la cantidad / Identificación de controles	
REQUERIMIENTOS DE TRANSACCIONES DE LOS USUARIOS / REQUERIMIENTOS DE DECISIÓN DE LOS USUARIOS / REQUERIMIENTOS PARA TODA LA EMPRESA	
TÉCNICAS PARA HALLAR DATOS	78
ENTREVISTA	
Recabar datos mediante la entrevista / Determinación del tipo de entrevista / Selección de los entrevistados / Realización de la entrevista	
CUESTIONARIO	
Recabación de datos mediante cuestionarios / Selección de formas para cuestionarios / Etapas en el desarrollo de un cuestionario / Selección de quiénes recibirán el cuestionario	
REVISIÓN DE REGISTROS	
Recopilación de datos por medio de la inspección de registros / Selección de los registros para revisión	
OBSERVACIÓN	
Recopilación de datos mediante la observación / Cuándo observar / Problemas potenciales	
RESUMEN	90
CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 3:	
INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	91
PALABRAS CLAVE	107
PREGUNTAS DE REPASO	108
PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 3	108

CAPÍTULO 4: ESTRATEGIAS PARA DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS	115
DETERMINACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA	117
ESTRATEGIA DE FLUJO DE DATOS / ESTRATEGIA DEL ANÁLISIS DE DECISIONES	
CONCEPTOS DE FLUJO DE DATOS	118
NOTACIÓN / ACTIVIDADES PARALELAS / VENTAJAS DEL MÉTODO / VISIÓN LÓGICA DE LOS SISTEMAS	
DESARROLLO DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO DE DATOS	122
TRABAJO DE LO GENERAL A LO PARTICULAR / EXPLOSIÓN DE PROCESOS PARA MAYOR DETALLE / MANTENER CONSISTENCIA ENTRE PROCESOS / AÑADIR CONTROL SOLAMENTE EN LOS DIAGRAMAS DE MENOR NIVEL / ASIGNAR ETIQUETAS SIGNIFICATIVAS	
Nomenclatura del flujo de datos / Nomenclatura de los procesos	
DICCIONARIO DE DATOS	131
¿QUÉ ES UN DICCIONARIO DE DATOS? / NECESIDAD DE UN DICCIONARIO DE DATOS	
Elemento dato / Estructura de datos	
DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS EN EL DICCIONARIO	
Nombre de los datos / Descripción de los datos / Alias / Longitud de campo / Valores de los datos	
REGISTRO DE LAS DESCRIPCIONES DE DATOS	
Notación / Definición del flujo y almacenamiento de datos / Definición de las estructuras de datos / Descripción de procesos	
USO DE LOS DETALLES DEL DICCIONARIO DE DATOS	
RESUMEN	140
CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DEL FLUJO DE DATOS PARA VALLEY INDUSTRIES	141
PALABRAS CLAVE	156
PREGUNTAS DE REPASO	156
PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 4	157
CAPÍTULO 5: ESTRATEGIAS PARA EL ANÁLISIS DE DECISIÓN	164

CONCEPTOS DE DECISIÓN 165

CONDICIONES Y VARIABLES DE DECISIÓN /
ACCIONES

ÁRBOLES DE DECISIÓN 167

CARACTERÍSTICAS DE LOS ÁRBOLES DE DECISIÓN /
USO DE LOS ÁRBOLES DE DECISIÓN /
IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE
DATOS / CÓMO EVITAR LOS PROBLEMAS QUE SE
GENERAN AL USAR ÁRBOLES DE DECISIÓN

TABLAS DE DECISIÓN 173

CARACTERÍSTICAS DE LAS TABLAS DE DECISIÓN /
CONSTRUCCIÓN DE TABLAS DE DECISIÓN /
VERIFICACIÓN DE LAS TABLAS DE DECISIÓN
Eliminación de redundancia / Eliminación de
contradicciones

TIPOS DE ENTRADAS DE TABLA

Forma de entrada limitada / Forma de entrada
extendida / Forma de entrada mixta / Forma de en
caso contrario

TABLAS MÚLTIPLES

Transferencia directa / Transferencia temporal

PROCESADORES DE TABLAS DE DECISIÓN

INGLÉS ESTRUCTURADO 180

DESARROLLO DE INSTRUCCIONES ESTRUCTURADAS
Estructuras de secuencia / Estructuras de decisión /
Estructuras de iteración

BENEFICIOS DEL INGLÉS ESTRUCTURADO

RESUMEN 186

**CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 5: ANÁLISIS
DE DECISIÓN DE VALLEY INDUSTRIES: PROCEDIMIENTO
DE ENTRADA DE PEDIDOS**

187

PALABRAS CLAVE

191

PREGUNTAS DE REPASO

191

PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 5

192

CAPÍTULO 6: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SISTEMAS 195

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE SISTEMAS

197

SEÑALAR LOS HALLAZGOS ACTUALES
Unir los detalles de la investigación / Análisis de muestra
**IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE DISEÑO /
DELINER LAS ESTRATEGIAS DE DISEÑO**

ANALISIS DE LOS COSTOS Y BENEFICIOS DE SISTEMAS 20

TIPOS DE COSTOS Y BENEFICIOS
Costos y beneficios tangibles o intangibles / Costos y beneficios fijos o variables / Costos y beneficios directos o indirectos

CATEGORÍAS DE COSTOS
Costos de equipo / Costo de operación / Costos de personal / Costos de suministros y gastos varios / Costos de las instalaciones

CATEGORÍAS DE BENEFICIOS
Beneficios de desempeño / Beneficios al evitar costos

ESTRATEGIAS PARA LA COMPARACIÓN DE COSTO/BENEFICIO 20

ANÁLISIS DEL PUNTO DE EQUILIBRIO / ANÁLISIS DE RECUPERACIÓN / ANÁLISIS DE VALOR PRESENTE / ANÁLISIS DE FLUJO DE EFECTIVO

LA PROPUESTA DE SISTEMAS 21

MEMORÁNDUM DE PORTADA / RESUMEN DE LAS RECOMENDACIONES / TABLA DE CONTENIDO / VISION GENERAL DEL ESTUDIO DE SISTEMAS / HALLAZGOS DETALLADOS / SOLUCIONES OPCIONALES / RECOMENDACIONES / PRESENTACIÓN ORAL

RESUMEN 21

CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 6:
RECOMENDACIONES PARA EL SISTEMA DE ENTRADA DE PEDIDOS Y DE CUENTAS POR COBRAR 21

PALABRAS CLAVE 22

PREGUNTAS DE REPASO 22

PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 6 22

PARTE TRES

DISEÑO DE SISTEMAS

CAPÍTULO 7: DISEÑO DE LA SALIDA 23

PROCESO DE DISEÑO

NIVELES DE DISEÑO / UTILIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE DATOS / PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

PROTOTIPOS DE SISTEMAS

237

RAZONES PARA DESARROLLAR PROTOTIPOS DE SISTEMAS / UN EJEMPLO DE PROTOTIPO / UTILIZACIÓN DE PROTOTIPOS / MÉTODOS PARA EL DESARROLLO DE PROTOTIPOS

DISEÑO DE LA SALIDA DE SISTEMAS

241

DISEÑO LÓGICO DE LA SALIDA / PREGUNTAS CLAVE DE LA SALIDA / SELECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE SALIDA
Salida impresa
Salida de despliegue / Salida de audio

DISEÑO DEL FORMATO DE SALIDA

259

DISEÑO DEL FORMATO / DISEÑO DE LA SALIDA IMPRESA
Encabezados / Datos y detalles / Resúmenes / Guías
DISEÑO DE LA SALIDA DE DESPLIEGUE
Diseño de pantalla / Diseño de pantallas múltiples
PRESENTACIONES MEJORADAS DE NEGOCIOS
Gráficas de negocios / Presentación en color

RESUMEN

270

CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 7: RESUMEN DE INFORMES Y DOCUMENTOS

271

PALABRAS CLAVE

289

PREGUNTAS DE REPASO

289

PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 7

290

CAPÍTULO 8: DISEÑO DE LA ENTRADA Y CONTROL

296

¿QUE ASPECTOS GUIAN EL DISEÑO DE LA ENTRADA?

298

OBJETIVOS DEL DISEÑO DE LA ENTRADA

Control de la cantidad de entrada / Evitar la demora / Evitar los errores en los datos / Evitar los pasos extra / Mantener sencillo el proceso

CAPTACIÓN DE DATOS PARA LA ENTRADA	30
GUÍAS PARA LA CAPTACIÓN DE DATOS / DISEÑO DEL DOCUMENTO FUENTE	
Formato / Títulos y captación de datos / Métodos de codificación / Métodos de captación de datos	
VALIDACIÓN DE LA ENTRADA	32
VERIFICACIÓN DE LA TRANSACCIÓN	
Controles en lote / Validación de transacciones / Prueba de secuencia / Prueba de llenado completo	
VERIFICACIÓN DE LOS DATOS DE LA TRANSACCIÓN	
Prueba de existencia / Pruebas de límite o rango / Prueba de combinación / Procesamiento duplicado	
MODIFICACIÓN DE LOS DATOS DE LA TRANSACCIÓN	
Corrección automática / Dígitos de verificación	
DISEÑO DE LA ENTRADA PARA SISTEMAS EN LÍNEA	33
DISEÑO DE LA PANTALLA DE ENTRADA EN TRC / EDICIÓN EN LOS SISTEMAS EN LÍNEA	
Identificación de los datos para edición / Borrar registros en una edición en línea	
SISTEMAS EN LÍNEA MANEJADOS POR MENÚS / REMARCAR LA INFORMACIÓN EN LAS PANTALLAS DE DESPLIEGUE	
Uso del color en el diseño de las pantallas / Selección de color	
RESUMEN	33
CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 8: DISEÑO DE LA ENTRADA PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS Y FACTURACIÓN	34
PALABRAS CLAVE	35
PREGUNTAS DE REPASO	35
PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 8	35
CAPÍTULO 9: DESARROLLO DEL ARCHIVO Y LA BASE DE DATOS	35
TERMINOLOGÍA BÁSICA DE ARCHIVOS	35
ELEMENTO DATO / REGISTRO / LLAVE DEL REGISTRO / ARCHIVO	
TIPOS DE ARCHIVOS	36

ARCHIVO MAESTRO / ARCHIVO DE TRANSACCIONES /
ARCHIVO DE TABLAS / ARCHIVO DE INFORMES /
OTROS ARCHIVOS

MÉTODOS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS	369
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL	
Lectura de archivos secuenciales / Búsqueda de los registros / Evaluación de los archivos secuenciales	
ORGANIZACIONES DE ACCESO DIRECTO	
Direccionamiento directo / Direccionamiento algorítmico	
ORGANIZACIÓN INDIZADA	
Características de un índice / Organización indizada no secuencial / Organización indizada secuencial	
DESARROLLO DE SISTEMAS QUE INCLUYEN BASES DE DATOS	382
CONCEPTOS DE BASE DE DATOS	
Datos compartidos / Redundancia e integridad / Consulta de datos	
MÉTODOS DE BASE DE DATOS	
Esquema / Estructuras de datos	
DISEÑO EN UN MEDIO DE BASE DE DATOS	
RESUMEN	392
PALABRAS CLAVE	394
PREGUNTAS DE REPASO	394
PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 9	395
CAPÍTULO 10: DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO AUXILIAR	400
CINTA MAGNÉTICA	401
PRINCIPIOS DE ALMACENAMIENTO EN CINTA MAGNÉTICA / ALMACENAMIENTO DE DATOS EN UNA CINTA MAGNÉTICA	
Determinación del espacio / Bloqueo	
DETERMINACIÓN DEL TIEMPO / PROCESAMIENTO DE ARCHIVO SECUENCIAL	
Actualización del archivo / Manejo de errores	
DISPOSITIVOS DE ACCESO DIRECTO	411

TIPOS DE DISCOS MAGNÉTICOS

Disco duro / Disquete flexible

CARACTERÍSTICAS DEL DISCO MAGNÉTICO

Formato y operación del disco / Direccionamiento por pista / cilindro / Direccionamiento por pista / Sector / Capacidad de almacenamiento en disco / Determinación del tiempo

RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE ARCHIVOS

CAUSAS POTENCIALES DE PÉRDIDA DE DATOS / MÉTODOS DE RESPALDO

Generaciones de archivos maestros / Vaciados (copias totales) del archivo maestro / Copias de imagen de registro

RESUMEN

CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 10:

DISEÑO DE ARCHIVO PARA EL PROCESAMIENTO DE ENTRADA DE PEDIDOS Y DE CUENTAS POR COBRAR

PALABRAS CLAVE

PREGUNTAS DE REPASO

PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 10

CAPÍTULO 11: DISEÑO DE AMBIENTES EN LÍNEA Y DISTRIBUIDOS

CARACTERÍSTICAS

SISTEMAS EN LÍNEA

Computación interactiva / Razones para usar el procesamiento en línea / Multitareas

SISTEMAS DISTRIBUIDOS

Concepto de un sistema distribuido / Tipos de sistemas distribuidos / Razones para usar el procesamiento distribuido

CONSIDERACIONES ACERCA DE LA COMUNICACIÓN

MÉTODO PARA COMUNICACIÓN DE DATOS

Líneas de comunicación / Selección de la configuración apropiada de comunicaciones / Administración de la comunicación de datos / Comunicación por satélite / Comunicación por microondas / Portadoras de valor agregado / Comunicaciones directas de computadoras

PROCESAMIENTO DE ARCHIVOS EN UN AMBIENTE DE COMUNICACIONES	469
VALIDACIÓN DEL PROCESAMIENTO Validación de las transacciones / Identificación y autorización del usuario	
RESUMEN	477
CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 11:	
CAPACIDADES DE COMUNICACIÓN	478
PALABRAS CLAVE	481
PREGUNTAS DE REPASO	481
PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 11	482
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y PUESTA EN MARCHA	PARTE CUARTA
CAPÍTULO 12: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD E INGENIERÍA DE SISTEMAS	487
OBJETIVOS DE DISEÑO	489
CONFIABILIDAD DE LOS SISTEMAS Enfoques hacia la confiabilidad / Causa de errores	
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Aspectos que se deben considerar para el mantenimiento / Diseño para un mejor mantenimiento	
PRACTICAS DE DISEÑO Estructura descendente / Modularidad	
DISEÑO DE SOFTWARE Y HERRAMIENTAS DE DOCUMENTACIÓN	499
DIAGRAMAS DE FLUJO ESTRUCTURADOS Elementos básicos / Cómo utilizar diagramas estructurados	
HIPO Propósito / Tabla visual de contenidos / Diagramas funcionales	
DIAGRAMAS WARNIER / ORR Elementos básicos / Cómo utilizar los diagramas Warnier / Orr	
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	508
PROCESOS DE SEGURIDAD Prueba / Verificación y validación / Certificación	

ESTRATEGIAS DE PRUEBA

Prueba de código / Prueba de especificación

PRÁCTICAS DE PRUEBA

NIVELES DE PRUEBA

Prueba unitaria / Prueba de sistemas / Pruebas especiales de sistemas

DISEÑO DE DATOS DE PRUEBA

Utilización de datos reales de prueba / Utilización de datos artificiales de prueba

BIBLIOTECAS DE PRUEBA

RESUMEN

CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 12: SISTEMAS DE PROCESAMIENTO PARA ENTRADA DE PEDIDOS Y CUENTAS POR COBRAR

PALABRAS CLAVE

PREGUNTAS DE REPASO

PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 12

CAPÍTULO 13: PUESTA EN MARCHA DE SISTEMAS

CAPACITACIÓN

CAPACITACIÓN DE OPERADORES DE SISTEMAS / CAPACITACIÓN DE USUARIOS / MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

Capacitación por parte de los proveedores y en los locales de servicio / Capacitación dentro de la compañía

CONVERSIÓN

MÉTODOS DE CONVERSIÓN

Sistemas paralelos / Cambio directo / Enfoque piloto / Método por etapas

PLAN DE CONVERSIÓN / PREPARACIÓN DEL SITIO / PREPARACIÓN DE DATOS Y ARCHIVOS

Cuentas de registro / Totales financieros preestablecidos / Totales de control preestablecidos / Situaciones que implican transmisión de datos

REVISIÓN POSTERIOR A LA PUESTA EN MARCHA

PREGUNTAS DE REPASO / MÉTODOS DE REPASO

RESUMEN	568
CASO DE ESTUDIO PARA EL CAPÍTULO 13: CONVERSIÓN ▼ PUESTA EN MARCHA DE LOS SISTEMAS DE LA EMPRESA VALLEY	570
▶ PALABRAS CLAVE	574
▶ PREGUNTAS DE REPASO	574
▶ PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 13	575

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN **PARTE CINCO**

CAPÍTULO 14: ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	581
--	-----

ESTIMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO DE DESARROLLO	582
---	-----

ESTIMACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE TIEMPO
Método de estimación de tiempos / Requerimientos por
horas de proyecto / Requerimientos de tiempo
calendario

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO	595
--	-----

CONCEPTOS DEL EQUIPO DE PROYECTO
Equipos con programador en jefe / Equipos de
especialistas / Equipos sin líder

RECORRIDOS ESTRUCTURADOS
Características / Revisión de requerimientos /
Revisión de diseño / Revisión del código / Revisión
de pruebas / Autoridad para aprobar

RESUMEN	603
▶ PALABRAS CLAVE	605
▶ PREGUNTAS DE REPASO	605
▶ PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 14	605

CAPÍTULO 15: SELECCIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	608
--	-----

ADQUISICIÓN DE HARDWARE	609
--------------------------------	-----

DETERMINACIÓN DE TAMAÑO Y DE LOS
REQUERIMIENTOS DE CAPACIDAD / EVALUACIÓN Y
MEDICIÓN DE LA COMPUTADORA
Determinación de marcas de referencia /
Diseño de programas sintéticos / Comparación de
marcas de referencia

EQUIPO COMPATIBLE/FACTORES FINANCIEROS

Alquiler a corto plazo / Alquiler a largo plazo /
Compra

MANTENIMIENTO Y APOYO

Fuente del mantenimiento / Términos / Servicio y
respuesta

SELECCIÓN DEL SOFTWARE

EVALUACIÓN DEL SOFTWARE

Preguntas respecto a requerimientos de aplicación /
Flexibilidad / Previsión de auditoría y confiabilidad /

CAPACIDAD

Apoyo del proveedor

CONTRATOS DEL SOFTWARE

RESUMEN

PALABRAS CLAVE

PREGUNTAS DE REPASO

PROBLEMAS DE APLICACIÓN PARA EL CAPÍTULO 15

Bibliografía

Índice