

Línea de tiempo de una actualización

Vista general de la línea

1. Pedido de actualización por ticket
2. Análisis de plugins y confirmación de la actualización
3. Inicio y puesta en marcha de la actualización
4. Proceso técnico de la actualización (Sistema - Tema - Plugins)
5. Revisiones previas y entrega de la plataforma.

Importante

- La fecha **se acuerda teniendo en cuenta el cronograma de actualizaciones de e-ABC Learning.**
- 4 Días hábiles, **no fines de semana ni feriados**, continuos comenzando un lunes.
- **El pedido se realiza por ticket** y luego de la confirmación completa, **durante la semana de actualización** la comunicación se realiza por medio de **correos electrónicos.**
- **Dejar entre 1 o 2 personas de referencia** para la comunicación mencionada anteriormente.

Diseño

- **No incluye rediseño.**
- No incluye **segundos templates.**
- No incluye **plataformas de prueba.**
- No incluye **previsualización del template actualizado.**
- **No incluye capacitación sobre la versión actualizada.**

La información propia del campus (los datos de usuarios, mensajes, cursos o configuraciones en las herramientas) no se modifica ni se elimina durante el proceso de actualización.

Etapas de la actualización

Preparativos para la Actualización

Análisis de plugins: Se hace la revisión de plugins adicionales en donde se valida que estén para la versión a la cual se va a actualizar. Además se valida que el plugin no genere errores al utilizarlo dentro de la plataforma.

- **Se comprueba que tengan los plugins correspondientes a Evolution para que si falta alguno sea instalado posterior a la actualización. Esto se realiza en base a la confirmación del cliente.**

Plugins: En el caso de que hayan plugins que no estén disponibles para la versión, estos no se instalarán en la plataforma. Debido a esto es importante que busquemos uno que lo reemplace ya que se pierde la información con la que contaba. Siempre habría que tener en cuenta si el plugin en cuestión se encontraba en uso.

"En el caso de querer un plugin desactualizado, se podría pedir por ticket una vez cerrada la actualización, bajo responsabilidad y riesgo del cliente ya que puede causar pérdida de información, mal funcionamiento de la plataforma o la baja del campus."

Proceso de Actualización

Inicio del mantenimiento de plataforma: Durante este tiempo la plataforma pasará por diferentes áreas de tratamiento para su actualización. Pedido de actualización: Mínimo 1 mes - Máximo 4 meses

- **Infraestructura -> Actualización de la versión**
- **Desarrollo -> Revisión de las integraciones(si las hubiera)**
- **Diseño -> Adaptación de template actual para la versión nueva**
- **Mesa de Ayuda -> Instalación de plugins**
- **Mesa de Ayuda -> Testeo de plataforma previo a la entrega**

Validación de funcionamiento

Testeo de plataforma completo: Una vez finalizado el proceso técnico de actualización se realiza la revisión de los diferentes funcionamientos nativos y adicionales de la plataforma.

- **Pruebas de Usuarios**
 - **Carga manual y masiva (csv)**

- **Pruebas de roles**
 - **Gestor**
 - **Profesor Sin Permiso de Edición**
 - **Profesor**
 - **Estudiante**
- **Creación de un curso**
 - **Se genera una instancia por actividad (solo plugins adicionales)**
 - **Se prueban los bloques adicionales**
 - **Copias de seguridad**
 - **Restauración**
 - **Se verifica la migración de contenidos cargados previamente(imágenes, pdf, etc)**
 - **Se prueba cada formato de curso (Adicional)**
- **Salida de correos/Notificaciones**
- **Y más...**

Post Actualización

Revisión del cliente y habilitación de la plataforma: En esta instancia el administrador que pidió la actualización debe ingresar a la plataforma y realizar su propia validación de funcionamiento en base al uso regular de la plataforma. Una vez que se confirma el funcionamiento óptimo por mail, es decir, sin problemas que impidan el uso regular, se autoriza la habilitación del campus para el resto de los roles.

- **Una vez habilitada la plataforma para todos los roles, se cierra el canal de comunicación por mail y cualquier cosa que surja pasa a tratarse como ticket siguiendo los estándares del SLA.**

Muchas de las consultas que llegan posterior a la actualización son consultas referidas a los cambios propios hechos por la versión y no por mal funcionamiento o errores de plataforma.

En estos casos lo pueden consultar por ticket para que los técnicos les validen si es así, por medio de la propia documentación o tratar el tema de ser necesario.