



# Issue\_Types

**Человек может допустить ошибку, которая приводит к дефекту (к неисправности, багу) в коде, в софте или системе, или документе. Если дефект в коде исполняется, система не сможет сделать то, что должна (или то, что не должна), что вызовет сбой.**

**Ошибка** (error , mistake) — действие человека, приводящее к некорректным результатам. ошибка является следствием ошибки кодирования или непонимание со стороны разработчика программного обеспечения.

**Дефект** (defect, bug, problem, fault) — отклонение фактического результата от ожиданий наблюдателя, сформированных на основе требований, спецификаций, иной документации или опыта и здравого смысла. Не нужно путать дефект с ошибкой\багом. В терминологии тестирования ПО ошибка или баг - это непосредственно проблема ПО (например, ошибка в коде), а дефект - это следствие данной проблемы.

Дефекты могут быть в документации, настройках, входных данных и т.д.

**Сбой или отказ** — отклонение поведения системы от ожидаемого.

**Сбой** — неспособность системы или компонента выполнять требуемые функции в рамках заданных требований к производительности.

Сбой часто служит причиной инцидента.

**Отказ** — событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта. Отказ может быть полным или частичным.

1. Полный отказ характеризуется переходом объекта в неработоспособное состояние.
2. Частичный отказ характеризуется переходом объекта в частично неработоспособное состояние.

Сбои и отказы являются тем, что тестировщик замечает в процессе тестирования и отталкиваясь от чего, проводит исследование с целью выявить дефект и его причины.

**Проблема** (от греч. problema - задача) - в широком смысле - сложный теоретический или практический вопрос, требующий изучения, разрешения. В IT проблемой называется неизвестная причина одного или нескольких инцидентов.

**Инцидент** (IT Incident) — это любое явление, выходящее за рамки штатной работы ИТ-структуры, прямо, косвенно или потенциально, ведущее к остановке процессов системы или негативно отражающееся на качестве ее функционирования. На пользовательском языке инцидент – это происшествие, которое не происходит в нормальном рабочем режиме, ухудшение качества сервиса или полное прекращение работы. Не удаётся войти в Скайп или в совместную папку, не печатает принтер. Не запускается 1С, тормозит Chrome, зависает сервер.