

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA**

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA  
E INVESTIGACIONES TECNOLÓGICAS

INGENIERIA EN INFORMATICA

## **BASE DE DATOS**

### **Trabajo Práctico 1 DER - MR**

*Jefe de Cátedra: Ing. Verónica Ichazo*

*Docentes titulares:*

*Ing. Natalia Crespo  
Ing. Guillermo Giannotti*

*Docentes a cargo de práctica:*

*Ing. Matías López  
Ing. Fernando Ybarra*

**2017**

**2do Cuatrimestre**

## Enunciado

---

Realice el diagrama Entidad/Relación necesario para el sistema de trackeo de incidencias que se describe a continuación

1. Las incidencias pueden ser de tres tipos: reclamos, consultas y solicitudes.
2. Los reclamos tienen una criticidad (por ejemplo, pueden ser bloqueantes, causantes de lentitud para operar, etc.) la cual determina el correspondiente SLA (acuerdo de nivel de servicio).
3. Las solicitudes, al igual que las incidencias, pueden ser derivadas a múltiples aéreas hasta ser cerradas.
4. Las derivaciones posibles se encuentran tipificadas para que solo se pueda derivar a los sectores que el administrador determine.
5. El árbol de derivación tiene 3 niveles de tipificaciones y el estado actual para definir las derivaciones posibles. Por ejemplo:  
Tipificación: Reclamo - Laptop - Pantalla  
Área actual: Soporte Técnico,  
Derivaciones posibles: Cerrado, Compras, Proveedor.
6. De las derivaciones debemos conocer sectores de origen y destino de derivación, en qué fecha, hora y usuario.
7. Las consultas se suelen resolver en el momento por el operador. Nos interesa almacenar la categoría de cada una.
8. De los usuarios que generan las incidencias debemos conocer su nombre, apellido, legajo, a qué departamento pertenece y su ubicación física actual.
9. Toda incidencia puede tener múltiples comentarios, de los cuales debemos conocer la fecha, hora y que operador lo realizó.
10. Hay solicitudes que pueden requerir aprobación de un superior, esto se determina por sus niveles de tipificación. El aprobador correspondiente a cada usuario se obtiene del sistema de Active Directory (su superior inmediato). Debemos almacenar el correspondiente al momento de la operación.

### **FUERA DE ALCANCE**

- Información jerárquica actual de los empleados, la cual se almacena en un sistema externo.

## Consignas

---

1. Los grupos deberán ser de 5 o 6 integrantes.
2. Realizar el Diagrama Entidad-Relación utilizando la herramienta CASE Fideas (<http://www.fideas.com.ar/>).
3. Realizar el Modelo Relacional como se vio en clase
4. La entrega debe contener una carátula con los datos de los integrantes (DNI, Apellido, Nombre), el DER en formato de imagen y el MR correspondiente.

**Fecha de entrega 07/09.**

**Fecha de recuperatorio 28/09** – Entregar la nueva versión junto con la anterior y los comentarios que se hayan indicado.

Notas:

- El modelo no debe contener información redundante o calculable.
- Deben evitarse complejidades innecesarias en el modelo.