| **RF - 47** | Reportes de errores | |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | 1.0 (04-09-2024) | |
| **Actores** | Usuario alumno.  Sistema.  Equipo de soporte técnico. | |
| **Objetivos asociados** | Permitir a los usuarios reportar errores técnicos encontrados en la aplicación, para que sean revisados y corregidos por el equipo técnico. | |
| **Requerimientos asociados** | R.Sistema de reportes de errores accesible desde la aplicación.  R.Notificación al equipo de soporte técnico. | |
| **Descripción** | El usuario reporta un error técnico desde la interfaz de la aplicación. El sistema registra el reporte y lo envía al equipo de soporte para su revisión y solución. | |
| **Pre-condición** | El usuario ha iniciado sesión en la aplicación.  El usuario ha experimentado un error técnico que afecta el uso de la aplicación. | |
| **Secuencia**  **Normal** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | El usuario accede a la opción de "Reportar un error" en la aplicación. |
| 2 | El sistema muestra un formulario donde el usuario puede describir el error y adjuntar capturas de pantalla, si es necesario. |
| 3 | El usuario completa el formulario y lo envía. |
| 4 | El sistema registra el reporte y genera un ticket de soporte técnico. |
| 5 | El sistema envía el reporte al equipo de soporte técnico para su revisión. |
| 6 | El equipo de soporte revisa el reporte, investiga la causa del error y aplica una solución. |
| **Post-condición** | El reporte de error queda registrado en el sistema y es atendido por el equipo de soporte.  El usuario puede recibir actualizaciones sobre el estado del reporte. | |
| **Excepciones** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | Si el usuario no proporciona suficiente información sobre el error, el sistema solicita detalles adicionales antes de enviar el reporte. |
| 2 | Si el sistema no puede registrar el reporte debido a un fallo en el servidor, el usuario recibe un mensaje de error y se le indica que intente nuevamente más tarde. |
| 3 | Si el error reportado no es reproducible, el equipo de soporte solicita más detalles o pruebas al usuario. |
| 4 | Si el equipo técnico no puede resolver el error dentro de un tiempo determinado, se escala a un nivel superior de soporte. |
| **Rendimiento** | **Paso** | **Cota de tiempo** |
| 1 | El formulario de reporte debe cargarse en menos de 2 segundos. |
| 2 | El sistema debe registrar el reporte y enviar la notificación al equipo técnico en menos de 5 minutos. |
| 3 | El tiempo de respuesta inicial por parte del equipo de soporte debe ser de menos de 24 horas. |
| **Frecuencia esperada** | Se espera que el sistema de reporte de errores se utilice de manera ocasional, dependiendo de los fallos técnicos encontrados por los usuarios. | |
| **Comentarios** | El sistema debe ofrecer al usuario una opción para consultar el estado del reporte y recibir notificaciones cuando el error sea resuelto.  Los reportes de errores deben ser priorizados según su impacto en el funcionamiento general de la aplicación. | |