

TRABAJO PRÁCTICO - HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Alumnos:

- Ingrid Nicole Fernandez Torres **LU:5996**
- Paula Cecilia Casimiro **LU:5974**
- Agustin Juan Emanuel Cruz **LU:6335**

Investigación:

Tipos de Mantenimiento

Cada uno de los cuatro tipos diferentes de mantenimiento de software se realiza por diferentes razones y propósitos. Es posible que una determinada pieza de software deba someterse a uno, dos o todos los tipos de mantenimiento a lo largo de su vida útil.

Los cuatro tipos son:

- **Mantenimiento correctivo de software:** es necesario cuando algo sale mal en una pieza de software, incluidos fallos y errores. Estos pueden tener un impacto generalizado en la funcionalidad del software en general y, por lo tanto, deben abordarse lo antes posible.
- **Mantenimiento preventivo de software:** está mirando hacia el futuro para que su software pueda seguir funcionando como se desee durante el mayor tiempo posible. Esto incluye realizar los cambios necesarios, actualizaciones, adaptaciones y más. El mantenimiento preventivo del software puede abordar pequeños problemas que en un momento dado pueden carecer de importancia, pero pueden convertirse en problemas mayores en el futuro. Estos se denominan fallas latentes que deben detectarse y corregirse para asegurarse de que no se conviertan en fallas efectivas.
- **Mantenimiento perfecto de software:** tiene como objetivo ajustar el software agregando nuevas características según sea necesario y eliminando características que son irrelevantes o no efectivas en el software dado. Este proceso mantiene el software relevante a medida que el mercado y las necesidades del usuario cambian.
- **Mantenimiento adaptable de software:** tiene que ver con las tecnologías cambiantes, así como con las políticas y reglas relacionadas con su software. Las cuales incluyen cambios en el sistema operativo, almacenamiento en la nube, hardware, etc. Cuando se realizan estos cambios, su software debe adaptarse para cumplir adecuadamente los nuevos requisitos y continuar funcionando bien.

El proceso de mantenimiento del software

1. **Identificación y rastreo:** el proceso de determinar qué parte del software necesita ser modificada (o mantenida). Esto puede ser generado por el usuario o identificado por el propio desarrollador de software según la situación y el fallo específico.
2. **Análisis:** el proceso de analizar la modificación sugerida, incluida la comprensión de los efectos potenciales de dicho cambio. Este paso generalmente incluye un análisis de costos para comprender si el cambio vale la pena desde el punto de vista financiero.
3. **Diseño:** diseño de los nuevos cambios utilizando especificaciones de requisitos.
4. **Implementación:** el proceso de implementación de los nuevos módulos por parte de los programadores.
5. **Prueba del sistema:** antes de iniciarlo, se debe poner a prueba el software y el sistema. Esto incluye el módulo en sí, el sistema y el módulo, y todo el sistema a la vez.

6. Prueba de aceptación: los usuarios ponen a prueba la modificación para su aceptación. Este es un paso importante ya que los usuarios pueden identificar problemas en curso y generar recomendaciones para una implementación y cambios más efectivos.

7. Entrega: actualizaciones de software o, en algunos casos, nueva instalación del software. Es cuando los cambios les llegan a los clientes.

Link: [Tipos y proceso Mantenimiento](#)

Desarrollo de Actividades:

1) Gestione usuarios (desarrolladores, usuarios finales, etc).

1-Administrador de soporte/Administrador

- **Descripción:** Usuario con los permisos más altos ,puede configurar el sistema, gestionar usuarios y tener acceso total a todas las incidencias, y asignarlas a los desarrolladores.
- **Permisos:**
 - Crear, editar y eliminar usuarios.
 - Configurar categorías, proyectos y campos personalizados.
 - Acceso a todos los proyectos y todas las incidencias.
 - Control de permisos para otros roles.
 - Asignación de incidencias.

2-Técnico de Soporte/Desarrollador

- **Descripción:** Usuarios responsables de revisar, diagnosticar y solucionar incidencias reportadas por el encargado o el administrador.
- **Permisos:**
 - Acceso para ver, asignar y actualizar incidencias de tipo técnico.
 - Cerrar o resolver incidencias una vez que hayan sido solucionadas.
 - Agregar notas y actualizaciones a las incidencias para informar sobre el progreso.

3-Programador/Desarrollador

- **Descripción:** Profesional responsable del desarrollo, mantenimiento y optimización del software del sistema de alquiler de canchas. Participa en la resolución de incidencias técnicas complejas que requieran conocimientos de programación y arquitectura del sistema.
- **Permisos:**
 - Acceso completo al código fuente para realizar modificaciones y depurar el código.
 - Acceso a los servidores para realizar configuraciones y solucionar problemas de infraestructura.
 - Acceso a las bases de datos para realizar consultas, modificaciones y optimizaciones.
 - Documentar el progreso y soluciones en las incidencias

4-Encargado de Reservas/Informador

- **Descripción:** Usuario final principal que gestiona las reservas y se encarga de registrar y detallar las incidencias relacionadas con las operaciones del sistema de reservas y alquiler.
- **Permisos:**
 - Crear y reportar incidencias relacionadas con las reservas, pagos, alquiler y disponibilidad de canchas.
 - Consultar y actualizar el estado de las incidencias asignadas.
 - Agregar comentarios y detalles a las incidencias para seguimiento.

5-Supervisor/Supervisor:

Descripción: Se encarga de **gestionar las incidencias desde un nivel organizacional**. Revisa que las incidencias se clasifiquen y prioricen correctamente, asigna responsables y hace seguimiento para asegurar que los problemas se resuelvan a tiempo y sin afectar el flujo de trabajo.

No interviene en el sistema a nivel técnico, sino en **aspectos organizativos**.

Supervisa el cumplimiento de las políticas de uso y se asegura de que las actividades de todos los usuarios (incluido el soporte técnico) se alineen con los objetivos de la organización.

Permisos:

- **Ver todas las incidencias** (abiertas, cerradas, etc.).
- **Asignar incidencias** a otros usuarios.
- **Cambiar el estado** de las incidencias (abierta, en progreso, resuelta).
- **Modificar la prioridad** de las incidencias.
- **Ver informes y estadísticas** sobre el estado de las incidencias.
- **Agregar comentarios** a las incidencias.

6-Administrador de Base de Datos/Desarrollador

Descripción: tiene como responsabilidad principal la configuración, gestión y protección de las bases de datos. Esto incluye tareas críticas como:

1. **Configuración de respaldos automáticos:** El DBA es el encargado de implementar y configurar el sistema de respaldos automáticos, asegurándose de que los respaldos sean realizados de forma regular y sin fallos.
2. **Verificación de la integridad de los respaldos:** El DBA realiza revisiones periódicas de los respaldos para garantizar que los datos sean recuperables en caso de un fallo.
3. **Planificación de la recuperación ante desastres:** El DBA debe contar con procedimientos bien definidos para la restauración de la base de datos en caso de pérdida de datos o corrupción.
4. **Optimización y mantenimiento:** También se ocupa de la optimización del rendimiento de la base de datos y la gestión de su disponibilidad.

Permisos:

- **Ver todas las incidencias** relacionadas con la base de datos.
- **Modificar y asignar incidencias** relacionadas con problemas técnicos en la base de datos.
- **Agregar comentarios técnicos** relacionados con la base de datos.

- **Ver archivos adjuntos** que estén relacionados con la base de datos.
- **No tiene acceso a configuraciones generales** del proyecto

2) En base al proyecto elegido, realizar una categorización en base a algún aspecto del proyecto para luego usarlas en las incidencias.

- **Interfaz de usuario:** Incidencias relacionadas con los fallos visuales o de navegación en el sistema, o modificaciones visuales de las interfaces.
- **Seguridad y Datos:** Incidencias relacionadas con la integridad y seguridad de los datos, así como el respaldo de la base de datos.

-Respaldo y Recuperación: Incidencias relacionadas con la configuración de copias de seguridad de los datos y procedimientos de recuperación.

-Protección de Datos Sensibles: Incidencias enfocadas en la privacidad y seguridad de los datos sensibles (como datos de clientes o de pagos), asegurando su almacenamiento y transmisión seguros.

-Integridad de Datos: Incidencias que aseguren la consistencia y exactitud de los datos almacenados, evitando duplicaciones o datos incorrectos.

- **Compatibilidad y Entorno:** abarcaría incidencias relacionadas con la adecuación del sistema a cambios en el entorno tecnológico en el que opera, como nuevas versiones de sistemas operativos, actualizaciones de hardware, o cambios en software de soporte.
- **Registro de Alquiler:** incidencias relacionadas con procesos administrativos, manejo de datos y operaciones específicas que involucran el registro, control y seguimiento de alquileres.
 - Cálculo de monto del alquiler : incidencias relacionadas al cálculo de monto de un alquiler.
 - Emisión de comprobante de alquiler: incidencias relacionadas con la creación de comprobante de alquiler.
- **Modificación de reservas:** incidencias relacionadas a la actualización o modificación de datos de una reserva.
 - Cambios en la Fecha y Hora
 - Cambios en la duración
 - Cambios de Cancha
 - Cambios de Datos de Cliente: incidencias relacionadas a cambios en datos como nombre del cliente, DNI, teléfono y correo electrónico.
- **Cancelación de reservas:** incidencias relacionadas a anulaciones de reservas...
 - Cancelación por cliente: incidencias relacionadas a anulaciones para un cliente específico
 - Cancelación por estado de cancha: incidencias relacionadas a anulaciones de reservas por la no disponibilidad de una cancha por razones climáticas
- **Registro de reservas:** incidencias relacionadas con el proceso de creación y almacenamiento de una nueva reserva en el sistema
- **Búsqueda de Reservas por criterio:** Incidencias relacionadas a los retornos de búsqueda de reservas según criterios ,como DNI ,fecha y horario.

- **Disponibilidad para reserva:** incidencias relacionadas a la información que el sistema proporciona sobre los horarios y fechas en los que las canchas están disponibles para ser reservadas.
- **Control de Acceso y Permisos:** Incidencias relacionadas con el acceso autorizado al sistema y el control de permisos de accesos a datos.

-Validación de contraseña y nombre usuario

- control de permisos

- **Informe de Pagos:** incidencias relacionadas con la autogeneración del informe total de pagos por mes.

-Notificación: Problemas con mensajes automáticos de la generación del registro de alquiler

3) Definir un criterio de ponderación de las incidencias adaptadas a la herramienta elegida.

- **Crítico:** Afecta el funcionamiento completo del sistema (Ej. reservas no se guardan correctamente).
- **Alto:** Afecta funcionalidades principales sin detener todo el sistema (Ej. errores en el cálculo de tarifas).
- **Medio:** Problemas menores o errores visuales (Ej. texto incorrecto en mensajes).
- **Bajo:** Cambios estéticos o mejoras sugeridas (Ej. mejorar el color del botón de reserva).

4) Registrar al menos 8 incidencias (lo más realistas posibles) sobre diferentes aspectos del software entregado.

1. Inicio de Sesión- Encargado

- **Descripción:** Los usuarios tienen problemas para iniciar sesión en el sistema de alquiler de canchas utilizando su correo electrónico y contraseña. Este problema impide que los usuarios accedan al sistema y gestionen las reservas y alquileres.
- **Tipo de Mantenimiento: Mantenimiento Correctivo**
 - Se considera correctivo porque soluciona un error que impide el funcionamiento correcto del sistema.
- **Categoría:** Control de Acceso y Permisos-Validación de contraseña y nombre usuario
 - Dado que el problema está directamente relacionado con la autenticación de usuarios y el acceso al sistema
- **Criterio de ponderación: Crítico**
 - La capacidad de iniciar sesión es fundamental para el funcionamiento del sistema. Un problema en esta área impide a los usuarios acceder a sus datos y realizar cualquier tipo de acción dentro del sistema.
- **Personal asignado:**
 - Técnico en Soporte

Acciones a realizar:

- **Verificar la configuración del sistema** de autenticación para asegurarse de que no haya problemas de conexión con la base de datos o servidores de autenticación.
- **Revisar los registros de errores** (logs) para identificar si hay mensajes relacionados con el fallo en la autenticación.
- **Probar el proceso de inicio de sesión** utilizando diferentes cuentas de usuario para reproducir el error.
- Si el problema está relacionado con la configuración del servidor o con los permisos, **corregir la configuración y probar nuevamente.**
- **Si el problema persiste** o está relacionado con la lógica de validación, **informar al equipo de desarrollo** para realizar las correcciones necesarias en el código.

2. Error en la Actualización de Canchas al querer modificar una reserva.-Encargado

- **Descripción:** Al querer modificar la información de la cancha de una reserva, no se actualiza correctamente, esto tiene impacto en la disponibilidad para las futuras reservas.
- **Tipo de Mantenimiento: Mantenimiento Correctivo**
 - Este mantenimiento corrige un fallo crítico en el funcionamiento básico del sistema. El error detectado es un problema que interrumpe la funcionalidad esperada del sistema.
- **Categoría: Modificación de reservas**
 - El error se produce al intentar actualizar la información de una cancha, que es un elemento fundamental en el proceso de registro de una reserva modificada.
- **Criterio de ponderación: Alto**
 - La actualización correcta de la disponibilidad de las canchas es crucial para el funcionamiento del sistema de reservas. Un error en esta funcionalidad puede generar confusión entre los usuarios, duplicar reservas o dejar canchas inaccesibles para otros usuarios.
- **Personal asignado:**
 - Desarrollador
- **Acciones:**
 - Revisar el algoritmo que gestiona la disponibilidad de las canchas en el sistema de reservas.
 - Verificar que la base de datos que almacena la disponibilidad de las canchas esté correctamente actualizada después de cada reserva.
 - Asegurarse de que las consultas de actualización de disponibilidad no se bloqueen ni sobrecarguen el sistema
 - Actualizar el código del sistema.
 - Documentar cambios realizados.

3. Mejorar la Interfaz para Filtro de Reservas de Cliente-Encargado

- **Descripción:** La interfaz del sistema para filtrar canchas del cliente no es intuitiva y dificulta la visualización de datos claros. Se desea colocar estos datos en una Tabla que muestre las reservas del cliente.

- **Tipo de Mantenimiento: Mantenimiento Perfectivo**
 - Se clasifica como perfectivo, ya que se realiza para mejorar la experiencia del usuario y optimizar la usabilidad.
- **Categoría: Interfaz de Usuario**
 - Dado que se busca mejorar la experiencia del usuario al realizar búsquedas de reservas
- **Criterio de ponderación: Bajo**
 - Dado que no es una funcionalidad crítica para el funcionamiento del sistema. Sin embargo, su mejora puede aumentar la satisfacción del cliente y facilitar la gestión de reservas.
- **Personal asignado**
 - Desarrollador
- **Acciones a realizar:**
 - Analizar la interfaz actual para identificar los elementos que necesitan reorganización o simplificación.
 - Diseñar una tabla para la visualización de reservas, que incluya las columnas: Fecha, Hora de inicio, Hora de fin, Cancha reservada, Estado de reserva.
 - Implementar el rediseño en el sistema, asegurándose de que la tabla sea responsiva y fácil de navegar.
 - Probar el nuevo diseño con casos de prueba para confirmar que la información se despliega correctamente y es fácil de filtrar.

4. Respaldo Regular de la Base de Datos - AdminBD

- **Descripción:** Configurar un respaldo automático de la base de datos para prevenir pérdida de información en caso de errores o fallos. Este proceso debe incluir la creación de copias de seguridad programadas y almacenadas en ubicaciones seguras, con una verificación de integridad periódica.
- **Tipo de Mantenimiento: Mantenimiento Preventivo**
 - Se implementa para reducir el riesgo de pérdida de datos valiosos y proteger la continuidad del servicio en caso de fallos imprevistos.
- **Categoría:** Seguridad y Datos -Respaldo y Recuperación
- **Criterio:** Alto

Justificación: Dado que la pérdida de datos puede afectar gravemente la operación del sistema y la integridad de la información.

- **Acciones:**
 - Configurar una tarea de respaldo automático diaria.
 - Asegurar que los respaldos se almacenen en un servidor o almacenamiento externo seguro.
 - Verificar la integridad de los respaldos cada semana.
- **Personal Asignado:** Administrador de BD.

5-Cálculo de monto de alquiler incorrecto - Encargado

- **Descripción:**El sistema no calcula correctamente el monto del alquiler debido a un error en el cálculo de la cantidad de horas reservadas. Esto está afectando el cálculo final del monto, lo que provoca en un cobro incorrecto al cliente. Es necesario revisar y corregir la lógica que se utiliza para calcular las horas de reserva y el monto correspondiente.
- **Tipo de mantenimiento: Mantenimiento correctivo:**
 - Porque el error está impidiendo el correcto funcionamiento de una funcionalidad esencial del sistema (cálculo del monto), por lo que se requiere una corrección en el código o la lógica del sistema.
- **Categoría:**Registro de Alquiler- Cálculo de Monto
- **Criterio de ponderación:** Crítico
Este error tiene un alto impacto, ya que afecta directamente el proceso de facturación y podría generar desconfianza en los clientes debido a cobros incorrectos.
El cálculo incorrecto del monto de alquiler puede generar problemas financieros internos para la organización, ya que el encargado depende de estos cálculos para registrar y procesar correctamente los alquileres. Un error en el monto afectará la precisión de los registros y puede generar discrepancias contables.

Acciones a Realizar:

- Revisión del Algoritmo de Cálculo:Revisar la lógica del sistema que calcula la cantidad de horas reservadas y cómo estas afectan el monto total del alquiler.
- Verificación de Datos de Entrada:Asegurarse de que los datos ingresados (hora de inicio y hora de fin) sean válidos y estén siendo correctamente interpretados por el sistema.
- Documentación de la Corrección:Documentar los cambios realizados en el algoritmo o en la base de datos para futuras referencias y mantenimiento.
- **Personal asignado:** Desarrollador

6. Notificación de Recordatorio de Reservas- Encargado

- **Descripción:** Configurar el sistema para que envíe un recordatorio automático al encargado sobre las reservas importantes del día
- **Tipo de Mantenimiento: Mantenimiento Perfectivo**
 - Aunque no es imprescindible, es una mejora para organizar las tareas del encargado, lo cual es una mejora perfecta para la funcionalidad existente.

Categoría: Registro Reservas

Criterio de Ponderación: Bajo

Justificación: Esta funcionalidad mejora la gestión diaria del encargado, optimizando la operatividad sin ser crítica para el funcionamiento básico del sistema.

Acciones:

1. Crear la funcionalidad de recordatorio automático en el sistema.
2. Configurar los criterios para enviar los recordatorios (por ejemplo, todas las reservas del día o las reservas más próximas).

3. Establecer el horario de envío de las notificaciones (por ejemplo, cada mañana).
4. Realizar pruebas para garantizar que los recordatorios se envíen correctamente y sin errores.
5. Documentar el proceso de configuración de notificaciones para posibles ajustes futuros.

Personal Asignado: Desarrollador

7-Migración a Nuevo Sistema Operativo- Administrador

Descripción:La organización ha actualizado sus servidores a una nueva versión del sistema operativo. Para asegurar que el sistema de alquiler de canchas funcione correctamente en el nuevo entorno, es necesario realizar ajustes para evitar incompatibilidades o fallas.

Tipo de Mantenimiento:Mantenimiento Adaptativo

- Justificación: Se busca ajustar el software a un cambio en el entorno técnico (nuevo sistema operativo), garantizando su funcionamiento en el nuevo contexto sin modificar su funcionalidad original.

Categoría:Compatibilidad y Entorno

Criterio de Ponderación:Crítico/Alta

- Justificación: La correcta operación del sistema depende de su compatibilidad con el entorno actualizado. Una incompatibilidad podría afectar el acceso y el uso del sistema por parte del encargado de las reservas.

Acciones:

1. Revisar y actualizar configuraciones del sistema para asegurar compatibilidad con el nuevo sistema operativo.
2. Probar el sistema de alquiler en el entorno actualizado para detectar y resolver posibles problemas de compatibilidad.
3. Actualizar librerías y dependencias necesarias para el correcto funcionamiento en el nuevo sistema operativo.
4. Documentar cambios y pruebas realizadas.

Personal Asignado: Desarrollador

El desarrollador se encargará de hacer los ajustes necesarios en el código y asegurar la compatibilidad total del sistema en el nuevo sistema operativo.

8- Fallo en el Historial de Reservas- Administrador de BD

- **Descripción:** El sistema no está registrando correctamente el historial de reservas de los clientes. Esta falla impide llevar un seguimiento adecuado de las actividades de los usuarios y afecta directamente la gestión de nuevas reservas
- **Tipo de Mantenimiento: Mantenimiento Correctivo**
 - Este tipo de mantenimiento es necesario para corregir un fallo en la funcionalidad de registro de historial, esencial para asegurar que los datos se almacenen correctamente y el sistema opere como se espera.
- **Categoría: Registro de Reservas**
 - La incidencia se centra directamente en la funcionalidad de registrar y almacenar información sobre las reservas realizadas por los clientes.
- **Criterio de ponderación: Alto**
 - El historial de reservas es fundamental para la gestión de los servicios prestados. La falta de este registro afecta la capacidad del sistema para gestionar reservas de forma eficiente, y puede resultar en problemas de coordinación y disponibilidad de las canchas.
- **Personal asignado**
 - Desarrollador
- **Acciones a realizar:**
 - Comprobar el código relacionado con la funcionalidad de guardar las reservas en la base de datos.
 - Confirmar que el proceso de guardar el historial de reservas se ejecute correctamente después de cada registro y no se detenga debido a errores en el código o en la base de datos.
 - Comprobar que la estructura de la base de datos (tablas, relaciones) esté bien definida para soportar el historial de reservas y que no existan restricciones que bloqueen el guardado de estos datos.
 - Asegurarse de que el sistema actualiza el historial automáticamente al momento de realizar una reserva.

5) Gestionar las incidencias: catalogar, asignar responsables, fechas previstas de realización, etc.

Añadir campo para Fecha de Realización:

Mi Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Registro de cambios

Hoja de ruta

Resumen

Administración

administrador (Ingrid Fernandez)

administrador

Usuarios

Proyectos

Administrar etiquetas

Campos Personalizados

Perfil

Campos Personalizados

Nombre	Número de Proyectos
Fecha de Realizacion	0

Nuevo campo personalizado

Ir a configuración de campo y vincular al proyecto

Vincular campo personalizado a los proyectos

Proyectos vinculados

Proyectos

Sistema Alquiler Cancha

Secuencia

0

Vincular Campo Personalizado

6) Progreso de las incidencias: de acuerdo a la herramienta elegida, simular el proceso por el cual debe pasar la incidencia hasta su resolución, utilizando todas las opciones de registro que provee la herramienta elegida (utilización de comentarios, archivos adjuntos, etc). Dejar al menos 2 incidencias que serán utilizadas en la defensa.

Incidencias Seleccionadas:

1-Inicio de Sesión

MantisBT

Reportar incidencia

Soporte Tecnico

MI Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Registro de cambios

Soporte Tecnico (Emanuel Diaz)

desarrollador

Visitas recientemente: 0000001

Incidencia #

Asignadas a mí (pendientes)

1 - 1 / 1

Ver incidencias

0000001

Inicio de Sesión fallo de validación de datos

[Todos los proyectos] Control de Acceso y Permisos/Validación de contraseña y nombre usuario - 2024-11-07 09:05

No Asignadas

0 - 0 / 0

Ver incidencias

Línea de tiempo

Anterior

2024-10-31

2024-11-07

Soporte Tecnico

archivo adjunto *errorLogin.jpg* para su emisión

0000001

2024-11-07 09:05

Soporte Tecnico

realizó un comentario en la incidencia 0000001

2024-11-07 09:05

Soporte Tecnico

2024-11-07 08:55

desarrollador

~0000007

Editar

Eliminar

Convertir en privada

He aceptado la incidencia, en caso de no poder avisare inmediatamente

Soporte Tecnico

2024-11-07 09:05

privado

desarrollador

~0000008

No pude resolver este error, se requiere de la intervención de un Desarrollador.

errorLogin.jpg (12,777 bytes)

Error!

OK

Cambio de personal asignado a la incidencia.

MantisBT

Reportar incidencia

Programador2

MI Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Programador2 (Ingrid Fernandez)

desarrollador

Incidencia #

Asignadas a mí (pendientes)

1 - 3 / 3

Ver incidencias

0000001

Inicio de Sesión fallo de validación de datos

[Todos los proyectos] Control de Acceso y Permisos/Validación de contraseña y nombre usuario - 2024-11-07 09:09

0000005

Cálculo de monto de alquiler incorrecto

Línea de tiempo

Anterior

2024-10-31

2024-11-07

Supervisor

realizó un comentario en la incidencia 0000001

2024-11-07 09:09

Programador2

2024-11-07 09:11

desarrollador

~0000010

He recibido la incidencia, lo resolveré inmediatamente.

Cierre de Incidencia por el supervisor

2-Respaldo Regular de la Base de Datos

El Administrador informa la realización del respaldo de la BD.

MI Vista

Ver incidencias

Reportar incidencia

Historial de cambios

Hoja de ruta

AdministradorBD (Paula Cecilia)

desarrollador

Visitas recientemente: 0000004, 0000006, 0000008

Q Incidencia #

Actualizando información de la incidencia

Volver a la incidencia

Id.	Proyecto	* Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000004	Sistema Alquiler Cancha	[Todos los proyectos] Seguridad y Datos/ Respaldo y Recuperación	privado	2024-11-07 08:13	2024-11-08 16:54
Informador	AdministradorBD [Editar]	Asignada a	AdministradorBD		
Prioridad	alta	Gravedad	funcionalidad	Reproducibilidad	aleatoria
Estado	confirmada	Resolución	abierta		
Plataforma		SO		Versión de SO	
* Resumen	Respaldo Regular de la Base de Datos				
* Descripción	Configurar un respaldo automático de la base de datos para prevenir pérdida de información en caso de errores o fallos. Este proceso debe incluir la creación de copias de seguridad programadas y almacenadas en ubicaciones seguras, con una verificación de integridad periódica.				

Actividades

AdministradorBD

2024-11-07 08:49

desarrollador

~0000006

Se realizara el respaldo de la BD mañana por la mañana ,se debe informar al encargado de alquiler.

Reportar incidencia

Sistema Alquiler Cancha

Supervisor

Supervisor (Juan Emaunuel Cruz)

supervisor

Visitas recientemente: 0000004

Q Incidencia #

Ver detalles de la incidencia

Enviar un recordatorio

Ir a notas

Ir al historial

>>

Id.	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000004	Sistema Alquiler Cancha	Seguridad y Datos/ Respaldo y Recuperación	privado	2024-11-07 08:13	2024-11-08 16:55
Informador	AdministradorBD	Asignada a	AdministradorBD		
Prioridad	alta	Gravedad	funcionalidad	Reproducibilidad	aleatorio
Estado	cerrada	Resolución	corregida		
Resumen	0000004: Respaldo Regular de la Base de Datos				
Descripción	Configurar un respaldo automático de la base de datos para prevenir pérdida de información en caso de errores o fallos. Este proceso debe incluir la creación de copias de seguridad programadas y almacenadas en ubicaciones seguras, con una verificación de integridad periódica.				
Información adicional	Es de prioridad alta dado que la pérdida de datos puede afectar gravemente la operación del sistema y la integridad de la información.				
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.				
Adjuntar Etiquetas	{Separado por ;}				
Fecha de Finalizacion	2024-11-08				
Fecha de Realizacion	2024-11-08				

Actividades

AdministradorBD

2024-11-07 08:49

desarrollador

~0000006

Editar

Eliminar

Convertir en privada

Se realizara el respaldo de la BD mañana por la mañana ,se debe informar al encargado de alquiler.

AdministradorBD

2024-11-08 16:54

desarrollador

~0000014

He realizado el respaldo de la BD

Acciones realizadas

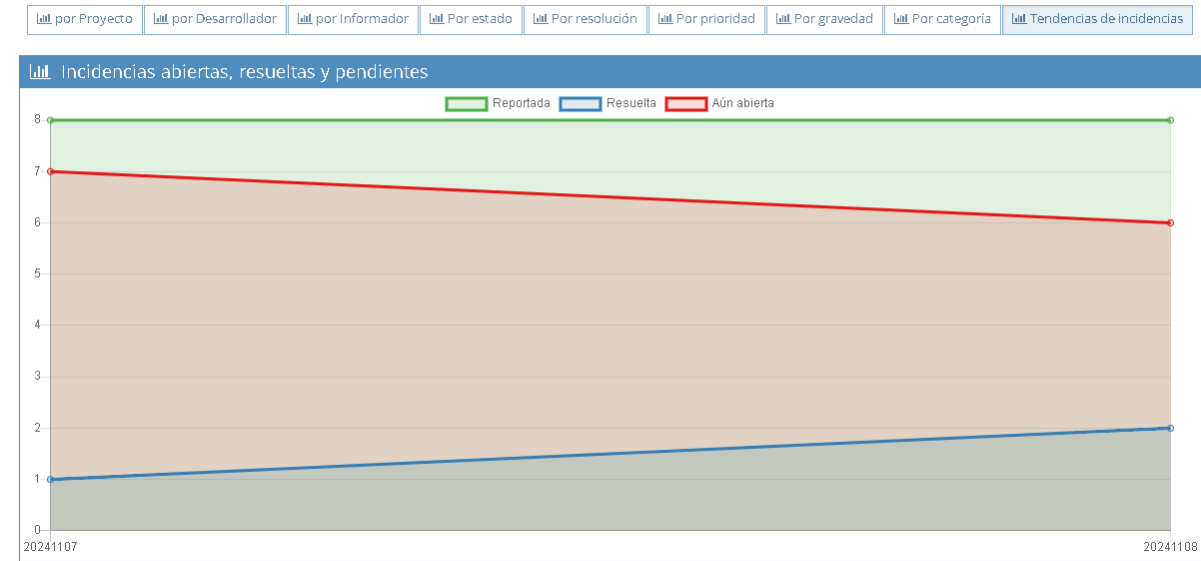
-Configurar una tarea de respaldo automático diaria.

-Asegurar que los respaldos se almacenen en un servidor o almacenamiento externo seguro.

-Verificar la integridad de los respaldos cada semana.

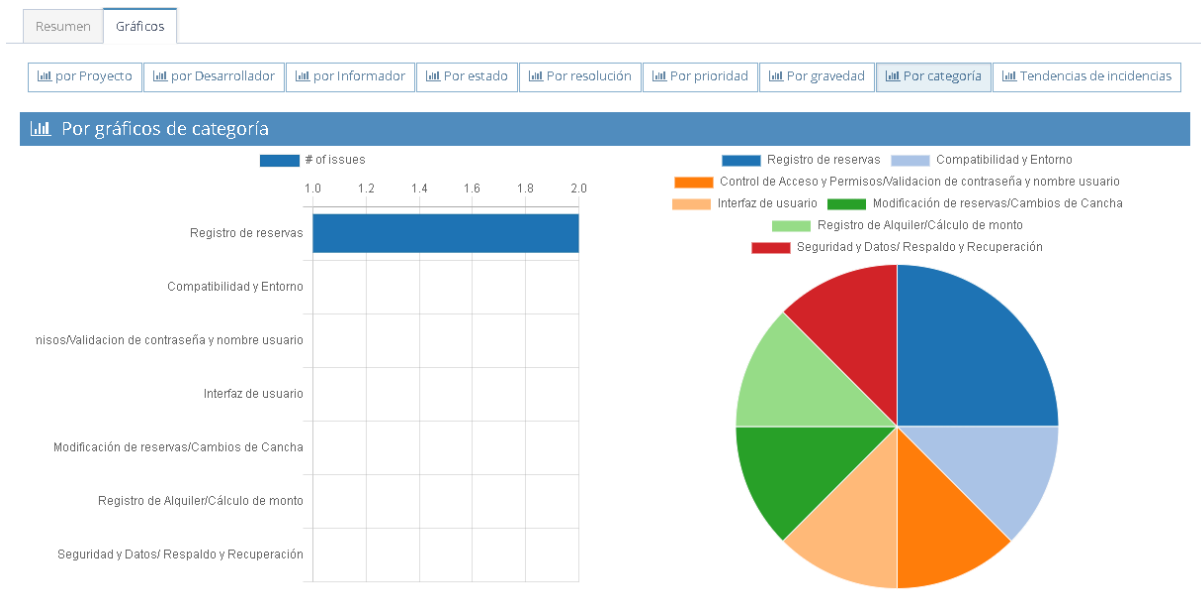
7) Evaluar, utilizar y documentar las variantes de informes que ofrece la herramienta solicitada. ¿Qué conclusiones puede sacar de las mismas de manera de mejorar el servicio?

Evolución de Incidencias



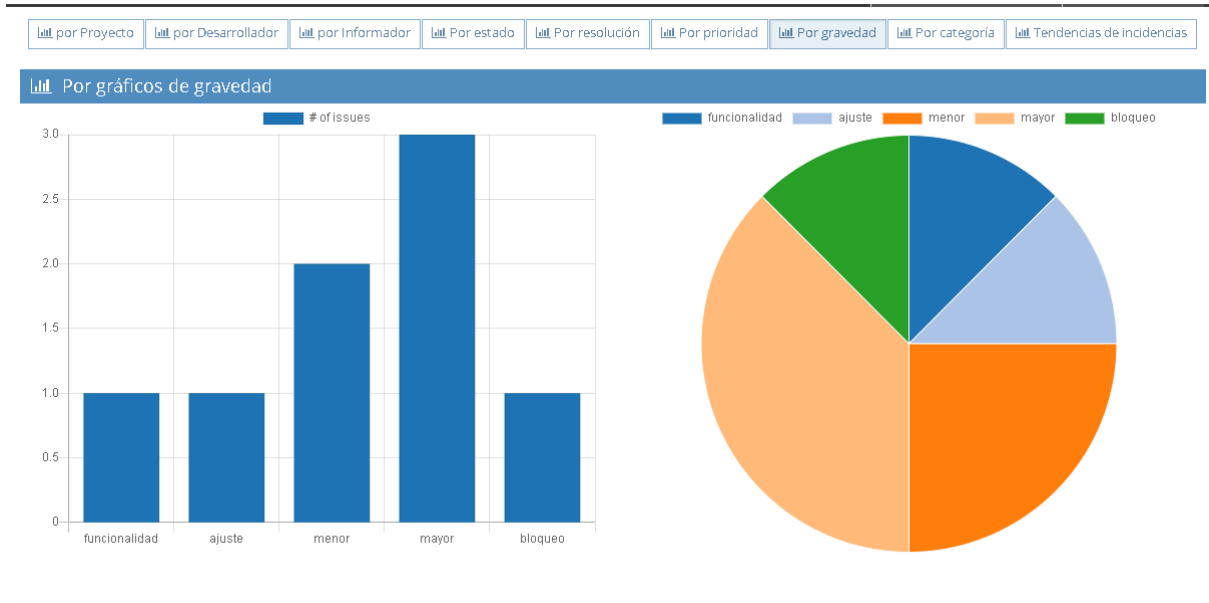
Este gráfico muestra la evolución de las incidencias en un sistema, categorizadas en tres estados: **Reportada**, **Resuelta** y **Aún abierta**. En el gráfico se observa un progreso en la resolución de incidencias, ya que las incidencias abiertas han disminuido y las resueltas han aumentado.

Análisis de incidencias desglosado por categoría



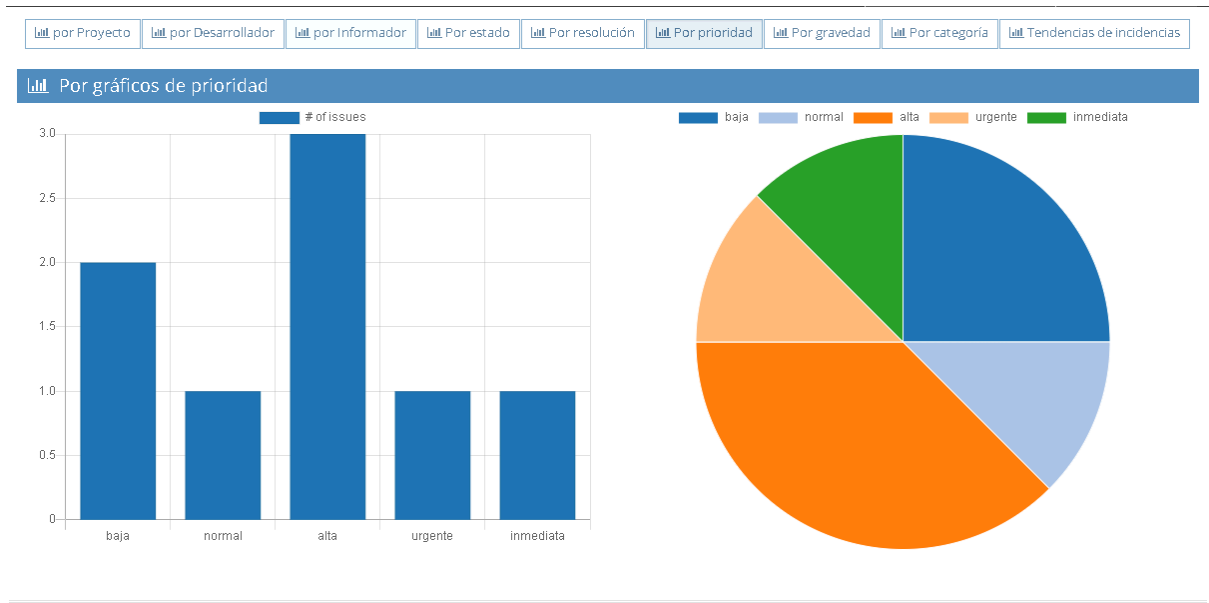
El Gráfico de barras muestra el número de incidencias por categoría. En este caso, la categoría "Registro de reservas" tiene 2 incidencias, mientras que el resto de categorías tienen menos de 2 incidencias o ninguna. Por otro lado, el Gráfico de torta representa la distribución de las incidencias entre las categorías. Se visualiza cuáles son las áreas con más problemas o incidencias, lo que ayuda a priorizar soluciones. En este caso, "Registro de reservas" es el área con mayor cantidad de incidencias.

Distribución de incidencias según su gravedad



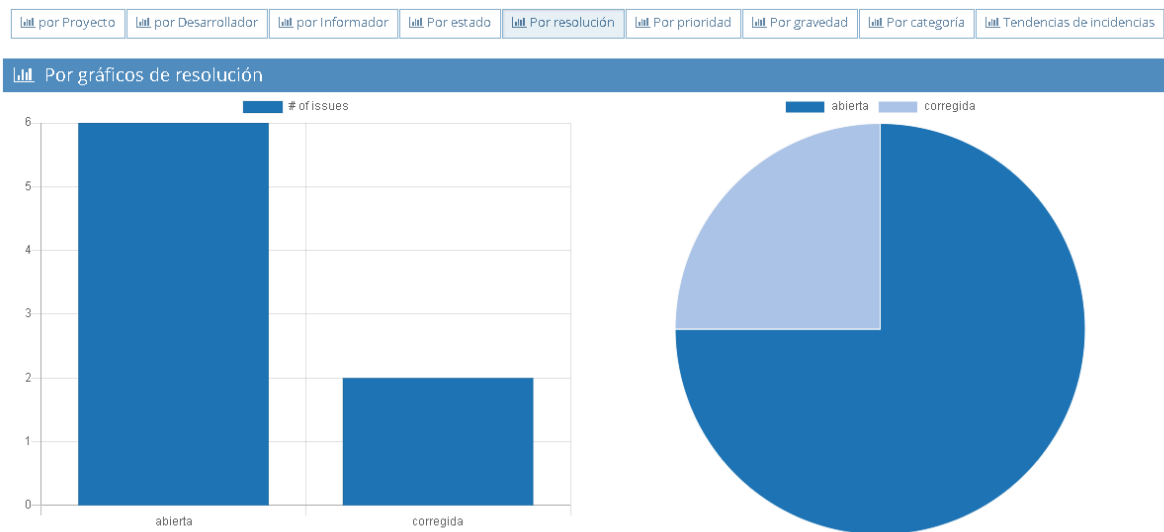
Este gráfico muestra la distribución de incidencias según su gravedad, con categorías como funcionalidad, ajuste, menor, mayor y bloqueo.

Distribución de incidencias por prioridad



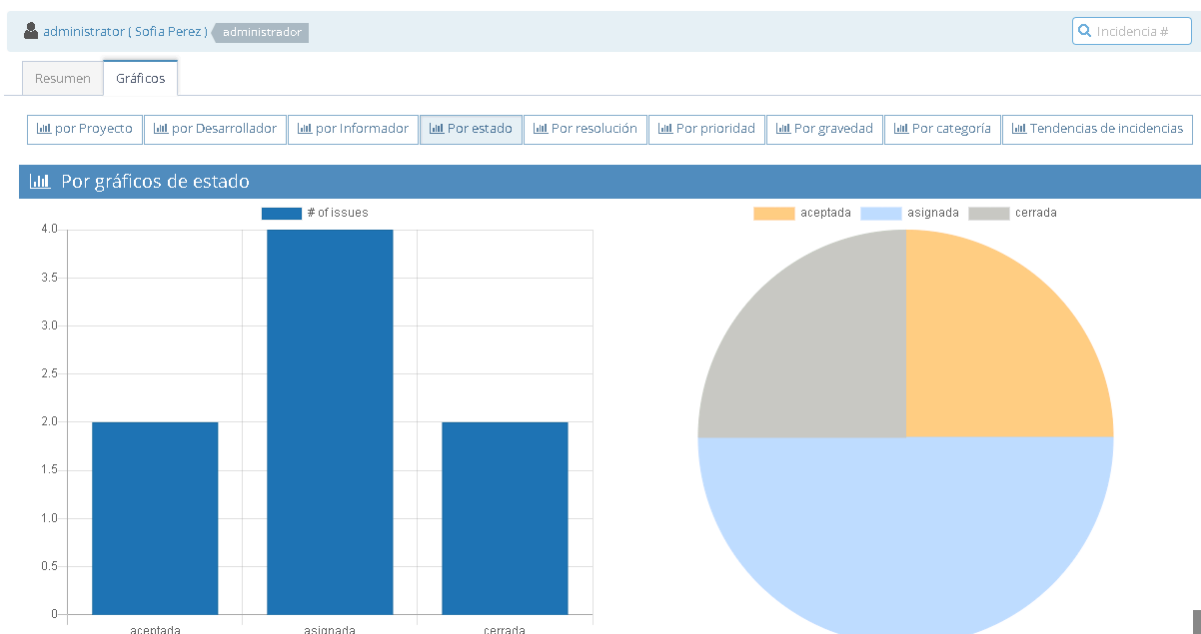
El gráfico muestra visualizaciones relacionadas con la prioridad de los issues o incidencias.

Estado de las incidencias



En este gráfico se pueden visualizar las incidencias cerradas y abiertas, es importante para poder tener una vista de que cantidad de incidencias faltan por resolver y así organizarse, a su vez ver el cumplimiento según la cantidad de incidencias cerradas.

Distribución de incidencias por Estado.



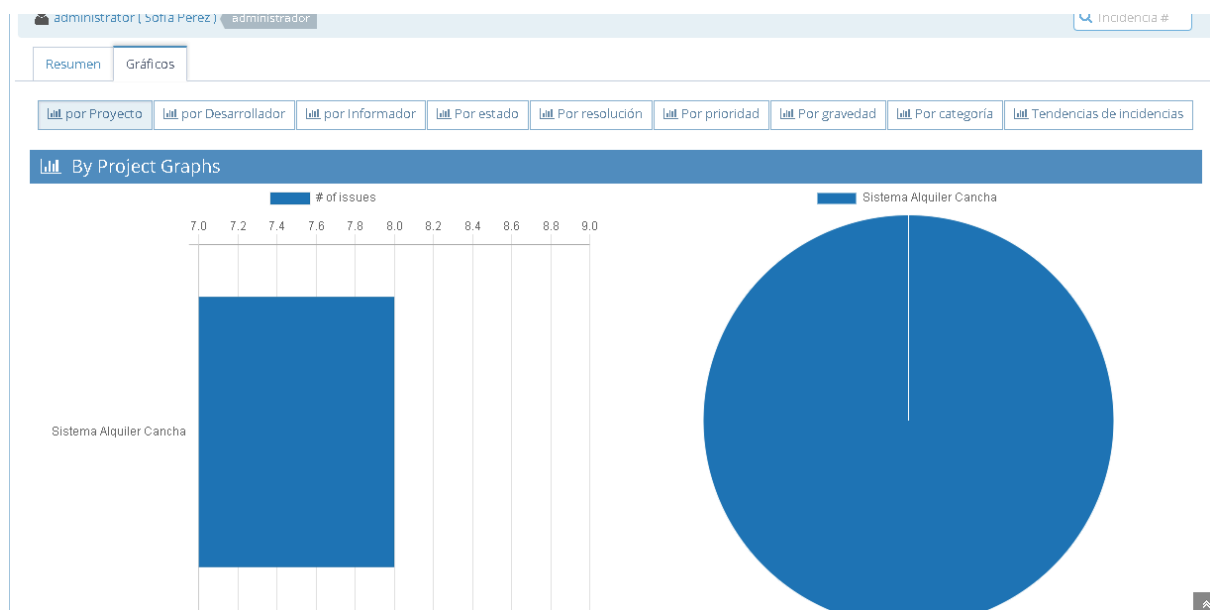
Este gráfico ilustra las incidencias por estado, en este momento se pueden observar 4 asignadas, 2 cerradas y 2 aceptadas.

Distribución de Incidencias por Desarrollador



Este gráfico refleja que usuarios desarrolladores estaban asignados a una tarea y la resolvieron , y también ilustra las que quedan por resolver y su usuario asignado.

Distribución por Proyectos creados



Se ilustra los proyectos que se abrieron y las incidencias totales, como es el único proyecto se muestra el gráfico de torta completo y el de barra con un solo proyecto.

8) Configure la comunicación entre los participantes del proyecto mediante correo electrónico.

MantisBT:

Género la contraseña de aplicaciones en una cuenta de google :


← Contraseñas de aplicación

Las contraseñas de aplicación te ayudan a iniciar sesión en tu cuenta de Google en aplicaciones y servicios antiguos que no son compatibles con los estándares de seguridad modernos.

Las contraseñas de aplicación son menos seguras que usar aplicaciones y servicios actualizados que utilicen estándares de seguridad modernos. Antes de crear una contraseña de aplicación, debes comprobar si tu aplicación la necesita para iniciar sesión.

[Más información](#)

Tus contraseñas de aplicación

MantisBT	Creada: 6 nov; utilizada por última vez: 0:45	
----------	---	---

Luego en configurar el archivo config_inc:

```
<?php
$g_hostname           = 'mysql';
$g_db_type            = 'mysqli';
$g_database_name      = 'bugtracker';
$g_db_username        = 'mantisbt';
$g_db_password        = 'mantisbt';

$g_default_timezone   = 'Europe/Berlin';

$g_crypto_master_salt = '4xxHPFtp+sk5hsmRZ5IM7Ndyz/Ug9GhEG5pz08zZEns=';

// Configuración para envío de correos

$g_allow_signup = ON;
$g_enable_email_notification = ON;
$g_phpMailer_method = PHPMAILER_METHOD_SMTP;
$g_smtp_host = 'smtp.gmail.com';
$g_smtp_connection_mode = 'tls';
$g_smtp_port = 587;
$g_smtp_username= 'correousado@gmail.com';
$g_smtp_password = 'contraseña-generada';
$g_administrator_email='correousado@gmail.com';
$g_log_level = LOG_EMAIL | LOG_EMAIL_RECIPIENT | LOG_FILTERING | LOG_AJAX;
$g_log_destination = "C:\xampp\mailoutput";
```

Correo de Invitación a la incidencia:



Mantis Bug Tracker

<ingridnicolef22@gmail.com>

para mí

jue, 7 nov, 3:08 a.m. (hace 1 día)

The following issue has been ASSIGNED.

=====

<http://localhost:8989/view.php?id=1>

=====

Reported By:EncargadoReserva

Assigned To:Supervisor

=====

Project:Sistema Alquiler Cancha

Issue ID:1

Category:Control de Acceso y Permisos/Validacion de contraseña y nombre usuario

Reproducibility:sometimes

Severity:block

Priority:immediate

Status:assigned

=====

Date Submitted:2024-11-07 07:01 CET

Last Modified:2024-11-07 07:09 CET

=====

Summary:Inicio de Sesión fallo de validación de datos

Description:

Se presenta problemas para iniciar sesión en el sistema de alquiler de canchas utilizando nombre usuario y contraseña. Este problema impide que los usuarios accedan al sistema y gestionen las reservas y alquileres.

Desarrollador Responde:



Mantis Bug Tracker

<ingridnicolef22@gmail.com>

para mí

7 nov 2024, 4:54 a.m. (hace 1 día)

☆ 😊 ↩ ⋮

A NOTE has been added to this issue.

=====

(0000007) Soporte Tecnico (developer) - 2024-11-07 08:55

<http://localhost:8989/view.php?id=1#c7>

=====

He aceptado la incidencia, en caso de no poder avisare inmediatamente

=====