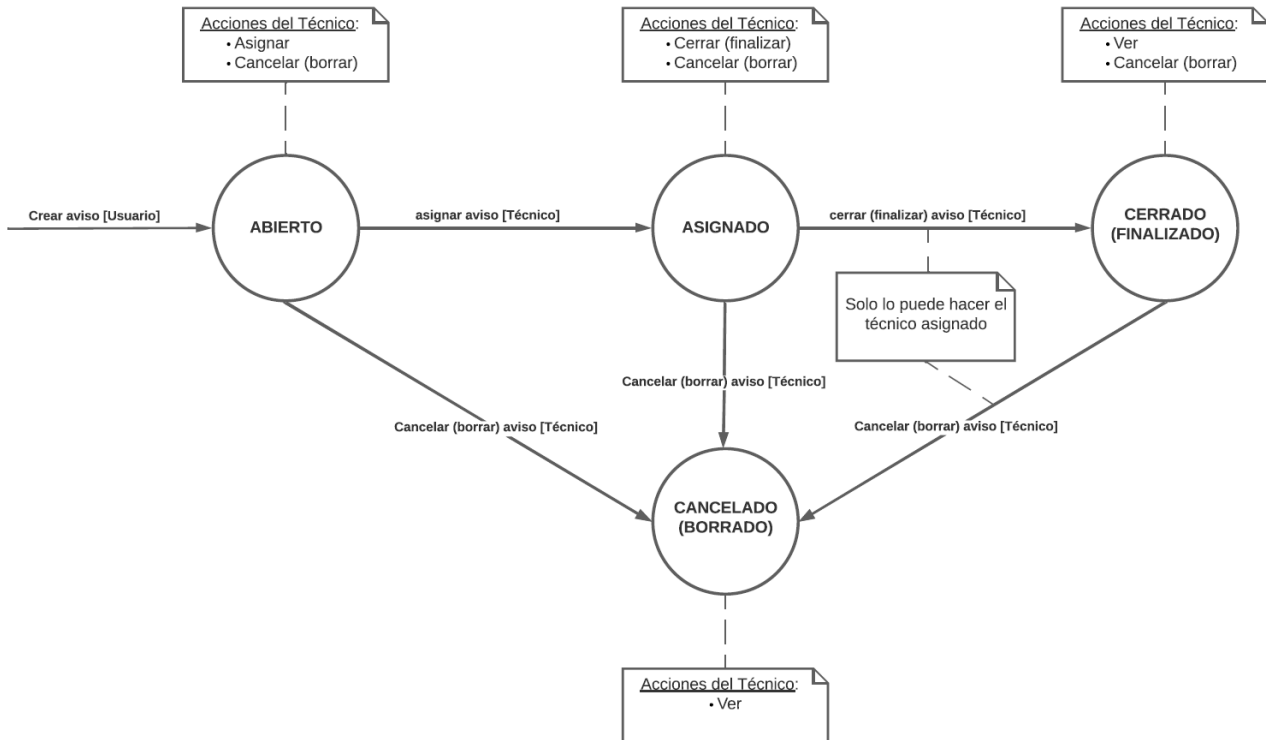
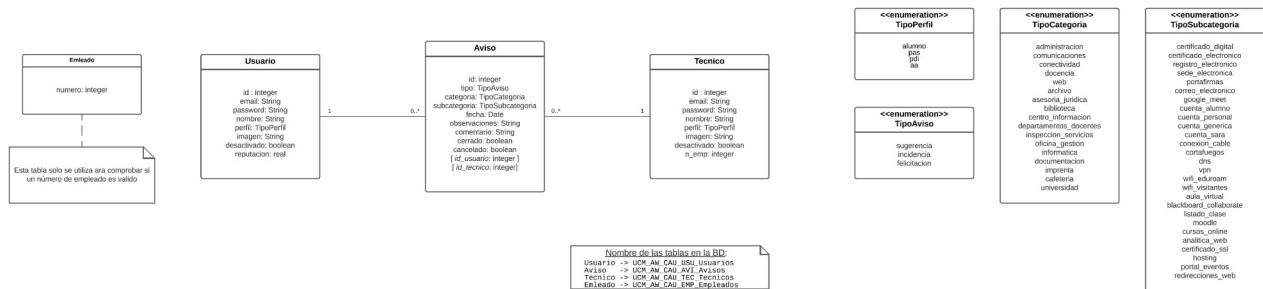


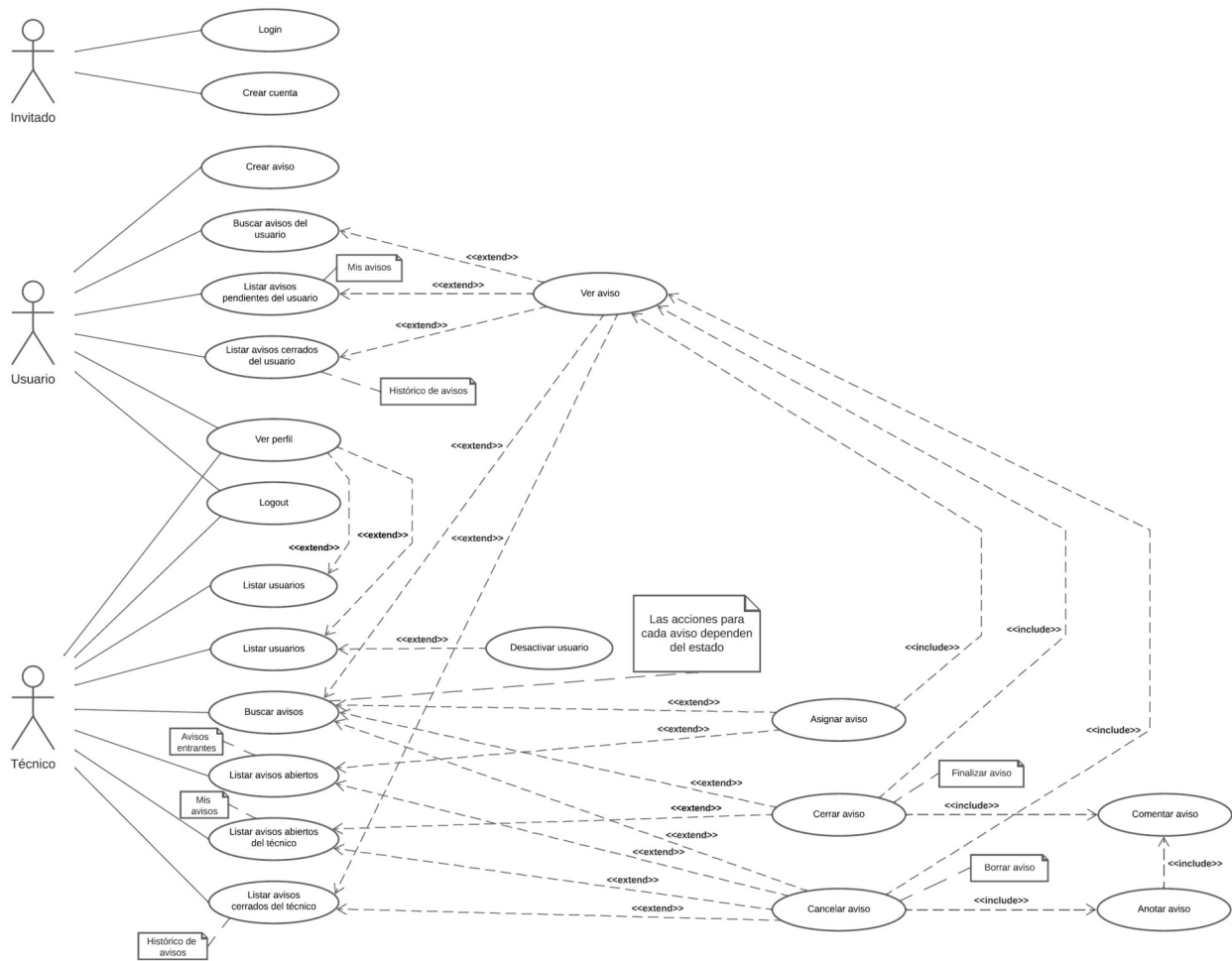
## DIAGRAMA DE ESTADOS (AVISO)



## DIAGRAMA UML DE CLASES

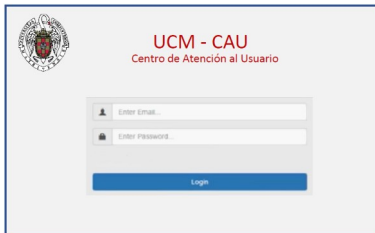


## DIAGRAMA UML DE CASOS DE USO



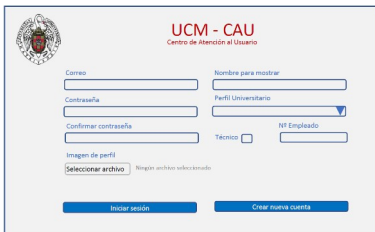
# ESTRUCTURA DE LA WEB (VISTAS)

## INICIAL [Invitado] – init.html



- Login
- REGISTRARSE
- PRINCIPAL

## REGISTRARSE [Invitado] – register.html



- Crear cuenta
- INICIAL

## PRINCIPAL [Usuario] – main.html




Fecha	Texto	Tipo	Técnico
13/10/2021	No puedo conectar a la red corporativa. Parece que el fallo...	🔴	Técnico
10/10/2021	Propongo cambiar el diseño de la web a un modelo responsive para que se pueda visualizar en el mób...	🟡	Aitor Tilla
05/01/2021	Falta año a todos vosotros por el buen trabajo realizado y las atenciones recibidas...	🟢	Felipe Lutas


Tipo	Fecha	Texto	Acciones
🔴	08/10/2021	No puedo imprimir. El equipo no me reconoce la impresora...	👁
🔴	05/10/2021	El ratón parece que suelta líquido. Yo no he hecho nada...	👁
🟢	01/10/2021	Quiero felicitarlos por el trabajo desarrollado durante el II Congreso de Ciberseguridad, sin vuestra ayuda no hubiese sido posible...	👁

- Crear aviso
  - Buscar avisos del usuario
  - Listar avisos pendientes del usuarios (Mis avisos)
  - Listar avisos cerrados del usuario (Histórico de avisos)
  - Logout
- PERFIL
- AVISO
- CREACIÓN
- SALIDA (ventana de aviso de Logout)

## PRINCIPAL [Técnico] – main.html




**UCM - CAU**  
Centro de Atención al Usuario



Actor Tila

Avisos entrantes | **Mis Avisos** | Histórico de Avisos | Gestión de usuarios

Tipo	Fecha	Texto	Acciones
	12/10/2021	No puedo conectar a la red corporativa. Parece que e falla...	
	10/10/2021	Quiero felicitarlos por el trabajo desarrollado durante el II Congreso de Ciberseguridad, sin vuestra ayuda no hubiese sido posible...	
	09/10/2021	No puedo imprimir. El equipo no me reconoce la impresora...	
	09/10/2021	El ratón parece que suelta líquido. Yo no he hecho nada...	
	01/10/2021	Se podría trabajar en un diseño más accesible para la web del departamento?, ahora mismo es muy fea y da lugar a confusión...	




**UCM - CAU**  
Centro de Atención al Usuario



Actor Tila

Avisos entrantes | **Mis Avisos** | Histórico de Avisos | Gestión de usuarios

Tipo	Fecha	Texto	Acciones
	08/10/2021	No puedo imprimir. El equipo no me reconoce la impresora...	
	09/10/2021	El ratón parece que suelta líquido. Yo no he hecho nada...	
	02/10/2021	No puedo entrar en la aplicación <u>MisTareas</u> . No me reconoce...	



**UCM - CAU**  
Centro de Atención al Usuario


Carmelo Cotón

**Mis Avisos** | **Histórico de Avisos**

Tipo	Fecha	Texto	Acciones
	06/10/2021	No puedo imprimir. El equipo no me reconoce la impresora...	
	05/10/2021	El ratón parece que suelta líquido. Yo no he hecho nada...	
	01/10/2021	Quiero felicitarlos por el trabajo desarrollado durante el II Congreso de Ciberseguridad, sin vuestra ayuda no hubiese sido posible...	



**UCM - CAU**  
Centro de Atención al Usuario


Actor Tila

Avisos entrantes | **Mis Avisos** | Histórico de Avisos | **Gestión de usuarios**

Fecha	Nombre	Rol	Acciones
12/10/2021	Actor Tila	TÉCNICO	
10/10/2021	Alberto Cadizaga	USUARIO	
08/10/2021	Felipe Lora	TÉCNICO	
06/10/2021	Ernesto Escobar	USUARIO	
01/10/2021	Felipe Lora	USUARIO	



**UCM - CAU**  
Centro de Atención al Usuario


Actor Tila

☒ Usuarios

Avisos entrantes | **Mis Avisos** | Histórico de Avisos | **Gestión de usuarios**

Fecha	Nombre	Rol	Acciones
12/10/2021	Geremán Tequila	TÉCNICO	

- Buscar avisos
- Listar avisos abiertos (Avisos entrantes)
- Listar avisos abiertos del técnico (Mis avisos)
- Listar avisos cerrados del técnico (Histórico de avisos)
- Buscar usuarios
- Listar usuarios
- Desactivar usuario

→ PERFIL

→ AVISO

→ ASIGNACIÓN

→ CIERRE (FINALIZACIÓN)

→ CANCELACIÓN (BORRADO)

→ DESACTIVACIÓN (ventana de confirmación de desactivación de usuario)

→ SALIDA (ventana de aviso de Logout)

## AVISO [Usuario] [Técnico] – notice.html

Carmelo Cotón
Aviso 202101020001: Sugerencia

Fecha: 02/01/2021  
Comunicaciones: Correo Electrónico  
Perfil: PDI  
Observaciones:

He solicitado una cuenta de correo electrónico para mi departamento pero no he recibido todavía ninguna respuesta. Por favor es urgente que dispongamos de esa cuenta genérica lo antes posible ya que en breve celebraremos el II Congreso de ciberseguridad y necesitamos esa cuenta para centralizar peticiones. Muchas gracias.

Comentarios del Técnico

La cuenta de correo que se solicita no cuenta con los permisos del Departamento correspondiente.

Cerrar

- Ver aviso

## ASIGNACIÓN [Técnico] – assignment.html

Carmelo Cotón

Aviso 202101020001: Sugerencia

Fecha: 02/01/2021

Comunicaciones: Correo Electrónico

Perfil: PDI

Observaciones:

He solicitado una cuenta de correo electrónico para mi departamento pero no he recibido todavía ninguna respuesta. Por favor es urgente que dispongamos de esa cuenta genérica lo antes posible ya que en breve celebraremos el II Congreso de ciberseguridad y necesitamos esa cuenta para centralizar peticiones. Muchas gracias.

Técnico asignado

Seleccione un técnico

Aitor Tilla

Felipe Letas

Bill Puertas

Steve Curros

Asignar Técnico

- Ver aviso
- Asignar aviso

## CIERRE (FINALIZACIÓN) [Técnico] – closure.html (finalization.html)

Carmelo Cotón

Aviso 202101020001: Sugerencia

Fecha: 02/01/2021

Comunicaciones: Correo Electrónico

Perfil: PDI

Observaciones:

He solicitado una cuenta de correo electrónico para mi departamento pero no he recibido todavía ninguna respuesta. Por favor es urgente que dispongamos de esa cuenta genérica lo antes posible ya que en breve celebraremos el II Congreso de ciberseguridad y necesitamos esa cuenta para centralizar peticiones. Muchas gracias.

Comentarios del Técnico

La cuenta ha sido creada. A partir de ahora podéis utilizar la cuenta ciberseguridad.ii@ucm.es

La clave de entrada es 121345. Recordad cambiarla la primera vez que entréis.

Gracias por utilizar este servicio.

Terminar Aviso

- Ver aviso
- Cerrar (finalizar) aviso

## CANCELACIÓN (BORRADO) [Técnico] – cancellation.html (erasure)

Carmelo Cotón

Aviso 202101020001: Sugerencia

Fecha: 02/01/2021

Comunicaciones: Correo Electrónico

Perfil: PDI

Observaciones:

He solicitado una cuenta de correo electrónico para mi departamento pero no he recibido todavía ninguna respuesta. Por favor es urgente que dispongamos de esa cuenta genérica lo antes posible ya que en breve celebraremos el II Congreso de ciberseguridad y necesitamos esa cuenta para centralizar peticiones. Muchas gracias.

Comentarios del Técnico

La cuenta de correo que se solicita no cuenta con los permisos del Departamento correspondiente."

Eliminar Aviso

- Ver aviso
- Cancelar (borrar) aviso

## PERFIL [Usuario] [Técnico] – profile.html



Carmelo Cotón

Fecha de creación: 02/01/2021 21:15:04

Perfil: Usuario

Contraseña: \*\*\*\*\*

Nombre para mostrar: Carmelo

Avisos realizados: 19

Incidencias: 15

Sugerencias: 3

Felicitaciones: 1

Cerrar



Aitor Tilla

Fecha de creación: 15/02/2020 07:15:00

Perfil: Técnico

Contraseña: \*\*\*\*\*

Nombre para mostrar: Aitor Tilla

Avisos gestionados: 219

Incidencias: 196

Sugerencias: 13

Felicitaciones: 10

Cerrar

- Ver perfil

## **REQUISITOS NO FUNCIONALES**

### **GENERALES**

- Para usar la aplicación se ha de estar dado de alta (tener cuenta) y haber iniciado sesión.
- La cuenta se identificará mediante una dirección de correo electrónico @ucm.es
- La contraseña debe tener al entre 8 y 16 caracteres, al menos un dígito, al menos una minúscula, al menos una mayúscula y al menos un carácter no alfanumérico.

### **REGISTRARSE**

- El campo de perfil universitario contendrá los siguientes valores: alumno, personal de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI) y antiguo alumno.
- El el *checkbox* de técnico solo será visible si se selecciona el perfil universitario PAS.
- Si se marca la casilla de técnico aparecerá un campo para introducir el número de empleado que responde al patrón de 4 dígitos seguidos de un guion y 3 letras minúsculas (dddd-aaa), este número ha de comprobarse antes de validar los datos del nuevo técnico.
- La imagen de perfil es opcional. Si no se proporciona el sistema pone una neutra.

### **PRINCIPAL**

- Ha de tener una cabecera con el logo de la universidad, el nombre de la aplicación, la imagen, nombre del usuario/técnico y un botón de logout (imagen o texto) en la parte superior derecha.
- Al pulsar sobre el nombre o la imagen de usuario se mostrará la página de perfil de usuario en una ventana modal.
- Ha de disponer de una barra de búsqueda de avisos. Propios si es usuario y generales si es técnico.
- Ha de tener un menú con las opciones “Mis avisos” e “Histórico de avisos” para el usuario, y “Avisos entrantes”, “Mis avisos”, “Histórico de avisos” y “Gestión de usuarios” para el técnico.
- En la tabla de avisos solo se muestran los 200 primeros caracteres del texto del aviso seguido de tres puntos suspensivos.
- Para el técnico, si un aviso está sin técnico asignado se le mostrará el icono blanco y negro y si el aviso ya está asignado se le mostrará el icono gris y blanco .

### **CANCELACIÓN (BORRADO)**

- El botón de cancelación ha de permanecer desactivado hasta que el técnico haya escrito en el campo de observaciones el motivo de la cancelación.

## CREACIÓN

- Todos los campos de un aviso son obligatorios.
- El tipo del aviso (sugerencia, incidencia, felicitación) se preguntará antes de nada al pulsar el botón “Nuevo Aviso”.
- Una sugerencia o incidencia deben tener alguna de las siguientes categorías y subcategorías:

		Alumno	PAS	PDI	A.A.
Administración digital	Certificado digital de personal física	X	X	X	
	Certificado electrónico de empleado público		X	X	
	Registro electrónico	X	X	X	X
	Sede electrónica	X	X	X	X
	Portafirmas		X	X	
Comunicaciones	Correo electrónico	X	X	X	X
	Google Meet	X	X	X	X
	Cuenta de Alumno	X			X
	Cuenta de personal		X	X	
	Cuenta genérica		X	X	
Conectividad	Cuenta as la Red SARA		X		
	Conexión por cable en despachos		X	X	
	Cortafuegos corporativo	X	X	X	
	Resolución de nombres de dominio (DNS)		X		
	VPN Acceso remoto	X	X	X	
	Wifi Eduroam (ssid: eduroam)	X	X	X	
	Wifi para visitantes (ssid: UCM-Visitantes)		X	X	
Docencia	Aula Virtual	X		X	
	Blackboard Collaborate		X	X	
	Listados de clase		X	X	
	Moodle: Aula Global	X	X	X	
	Plataforma de cursos online Privados	X		X	
Web	Analítica Web		X	X	
	Emisión de certificados SSL		X	X	
	Hosting: alojamiento de páginas web		X	X	
	Portal de eventos	X	X	X	X
	Redirecciones web		X	X	

- Una felicitación debe tener alguna de las siguientes categorías:
  - Archivo Universitario
  - Asesoría Jurídica
  - Biblioteca
  - Centro de Información
  - Departamentos docentes
  - Inspección de Servicios
  - Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento
  - Servicio de Administración
  - Servicios Informáticos
  - Servicio de Documentación
  - Servicio de Imprenta
  - Servicio de Cafetería
  - Toda la Universidad

## **DUDAS**

1. ¿Donde se guardan las imágenes de perfil de los usuarios? ¿Al crear una nueva cuenta se guarda la ruta en disco o hay que subirlas al servidor? Si hay que subirlas, ¿cómo se suben?

*Se guardan en la Base de Datos. Se verá en clase de teoría como subirlas.*

2. ¿Como se comprueba el número de empleado? ¿Ha de existir en alguna de las tablas de la BD o es suficiente con comprobar el formato y que no está repetido?

*Se ha de crear una tabla "Empleado" con un único campo "numero" que tendrá todos los números de empleados validos.*

3. ¿En qué pagina puede un técnico incluir un comentario en un aviso?, ¿al finalizarlo?, ¿se puede agregar un comentario a un aviso sin finalizarlo? ¿Se puede finalizar un aviso sin comentario?

*Los comentarios solo se incluyen al finalizar o borrar un aviso en las páginas pensadas para ello. No se puede comentar un aviso sin finalizarlo o borrarlo. Se puede finalizar un aviso sin comentario.*

4. Un aviso solo lo puede finalizar el técnico que lo tenga asignado ¿es correcto?

*Si. Un aviso solo puede ser finalizado por el técnico asignado.*

5. ¿Se pueden borrar avisos asignados a otros técnicos?

*No. Solo pueden borrarse los avisos no asignado o los que tengas asignados.*

6. Al borrar un aviso, ¿se elimina el aviso de la BD? ¿Qué tratamiento se les da a los avisos borrados?, ¿se les muestran a los usuarios y a los técnicos? Si no se les muestra a los usuarios, no podrán saber que se han borrado. ¿Qué ocurre si ya había un comentario del técnico antes de borrarlo (aviso finalizado)?, ¿se agrega el motivo o se reemplaza por el comentario?

*Los avisos borrados no se eliminan de la base de datos (se realiza un borrado lógico).*

7. ¿En qué consiste la opción de menú "Sin responder"?

*Ignorarlo.*

8. ¿A qué se refiere exactamente "generación automática del texto para la ventana de información del aviso"? Cadena incluida en el campo de observaciones al final

*A una cadena de texto que se incluye al final del campo de observaciones indicando el técnico que ha finalizado el aviso.*