

Manual de Administrador



Usuario
Administrador

Password
•••••• [Recordar Password](#)

Empresa
unileon

Acceder

Desarrollado para [Ingeniería del Software \(Unileon 2009\)](#)

Accedemos desde la pantalla de login con una cuenta de rol técnico. En caso de introducir erróneamente más de tres veces las credenciales para la empresa seleccionada se bloqueará la cuenta para la sesión activa y la IP externa desde la que se ha intentado acceder, mostrando la siguiente pantalla. Para desactivar el bloqueo será necesaria la intervención de un usuario con rol administrador.



Usuario

Password [Recordar Password](#)

Empresa

Acceder

Desarrollado para [Ingeniería del Software \(Unileon 2009\)](#)

Sesión bloqueada por exceso de intentos incorrectos, consulte con el administrador

Esta es la barra de menú que se muestra al acceder a una cuenta de rol administrador. En ella podemos ver:

1. Acceso a Central.

Control Central									
El número de Usuarios es: 4									
El número de Incidencias es: 5									
El número de IP's bloqueadas es: 4									
El número de movimientos es: 59									
Mis Tareas asignadas pendientes:									
Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Email
4	Urgente	Consultoría	En espera	Aprobación presupuesto material	23/05/2010 14:23:04	23/05/2010 14:23:43		tecnico	t@t.com
5	Baja	Reparación Hardware	Asignada	prueba de cambio de estado tras asignación de tecnico	23/05/2010 14:23:49	23/05/2010 14:23:49		Administrador1	infaar01@estudiantes.unileon.es

Es el módulo al que se accede por defecto al entrar con una cuenta de este rol. En él se muestran las siguientes estadísticas:

Número de Usuarios: Número de usuarios dados de alta para la empresa.

Número de Incidencias: Número de incidencias.

Número de IP's bloqueadas: Número de IP's bloqueadas.

Número de Movimientos: Número de movimientos de entrada/salida, modificaciones de usuario, incidencias..., que se han realizado en la empresa.

Mis Tareas asignadas pendientes: Muestra las tareas asignadas para esta cuenta, a las que se puede acceder pinchando en el título de la misma.

2. Acceso al menú CAU:



El menú CAU desde este rol, permite acceder a 5 módulos:

2.1. Añadir Incidencia:

En él podemos grabar una incidencia facilitando los siguientes datos.

Datos:

Prioridad: [Baja, Media, Alta y Urgente]: Clasifica la incidencia para que los técnicos o administradores organicen sus tareas pendientes dependiendo del criterio establecido.

Categoría: [arg0 ,arg1...]: Datos extraídos de la tabla CATEGORIAS, dicha se puede modificar a nivel administrador del SGBD y resulta útil para una segunda clasificación por tipos de incidencias.

Estado: [Nueva, Asignada, Cerrada (resuelta), Cerrada(no resuelta), En espera]: Indica los diferentes estados por los que puede pasar una incidencia desde su creación hasta su resolución efectiva o no. Cuando el estado es diferente a Nueva la aplicación obliga a asignar un técnico o administrador a esta incidencia.

Técnico: Indica el técnico o el administrador que se esta encargando del de esta incidencia, siendo el valor por defecto igual a vacío (sin asignar).

Título: Texto alfanumérico con un máximo de 60 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. Describe de forma escueta el contenido de la incidencia.

Descripción: Texto alfanumérico multilínea con un máximo de 800 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. En este campo se debe detallar la problemática a exponer.

Email: Valor por defecto obtenido del campo Email de la tabla del registro del usuario que realiza la solicitud. Este campo es editable y se almacena para cada incidencia. A este email llegarán los correos de alta de incidencia y de cada uno de los seguimientos o modificaciones realizados sobre la misma, ya sea por un técnico/administrador o por el mismo usuario.

Nueva Incidencia

Prioridad:

Categoría:

Estado:

Técnico asignado:

Título:

Descripción:

800

Email:

Al enviar se añade la incidencia a la base de datos y se envía un correo de seguimiento a todos los administradores y técnicos y al e-mail asociado a la incidencia.

2.2. Incidencias sin Asignar:

Este módulo muestra una tabla de las incidencias que todavía no tienen técnico asignado.

HelpDesk > Buscar										
Resultados de la Búsqueda:										
Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Técnico Asignado	Email
1	Media	Asistencia Técnica Online	Nueva	No funciona internet	22/05/2010 20:34:22	22/05/2010 20:34:22		usuario1	-1	u@u.com
3	Baja	Reparación Hardware	Nueva	Fallo en los monitores	23/05/2010 14:12:09	23/05/2010 14:25:04		tecnico	-1	t@t.com

Pinchando en el título de las mismas se accede al módulo de datos de incidencias se permite al administrador realizar cambios sobre la misma en aquellos campos activos para el rol actual que son los mismos que al añadir una incidencia.

Todas estas acciones, menos la eliminación de la incidencia, serán reportadas al grupo de técnicos y administradores, como al email asociado a dicha incidencia.



Datos de la Incidencia N° 1

Solicitante: usuario1

Prioridad: Media

Categoría: Asistencia Técnica Online

Estado: Nueva

Técnico asignado:

Título: No funciona internet

Descripción: Al acceder a internet con FireFox sale el error 4004

748

Email: u@u.com

Añadir Seguimiento

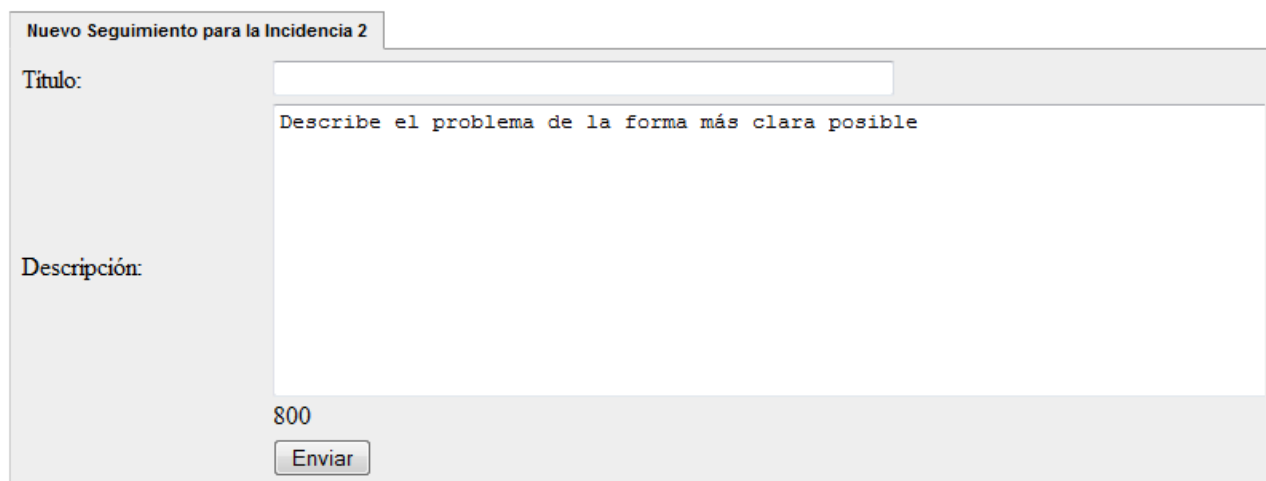
Borrar Incidencia

Modificar Incidencia

Visor de Seguidimientos Asociados:

2.2.1. Añadir Seguimiento:

Para realizar un seguimiento sobre una incidencia debemos acceder a la misma y pinchar en “Añadir Seguimiento”. De esta manera añadiremos información adicional a la incidencia que será reportada a los técnicos/administradores.



Nuevo Seguimiento para la Incidencia 2

Título:

Describe el problema de la forma más clara posible

Descripción:

800

Enviar

Datos:

Título: Texto alfanumérico con un máximo de 60 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. Describe de forma escueta el contenido del seguimiento.

Descripción: Texto alfanumérico multilínea con un máximo de 800 caracteres con restricciones para símbolos no unicode. En este campo se debe detallar la información extra añadida a la incidencia a través de este seguimiento.

Los datos del seguimiento se añaden a la tabla SEGUIMIENTOS. Por cada seguimiento insertado o modificado se genera un informe de incidencia que contiene los datos de la misma junto a todos los

seguimientos llevados a cabo. Este informe se envía a todos los usuarios Administradores o técnicos y al email asociado a la incidencia.

2.2.2. Visor de Seguimientos Asociados:

Si accedemos a la incidencia en la sección inferior podemos ver los seguimientos asociados a la misma, y los datos de los mismos. Entre ellos destacamos el autor del seguimiento, el texto del mismo así como la fecha de creación.

Prioridad:	Media
Categoría:	Asistencia Técnica Online
Estado:	Nueva
Técnico asignado	
Título:	No funciona internet
Descripción:	Al acceder a internet con FireFox sale el error 4004
Email:	u@u.com
<div>Añadir Seguimiento</div> <div>Borrar Incidencia</div> <div>Modificar Incidencia</div>	

Visor de Seguimientos Asociados:

Nº	Fecha Alta	Ultima Modif.	Autor	Título	Descripcion
1	22/05/2010 21:07:52	22/05/2010 21:07:52	usuario1	Sigue sin funcionar	He probado con Internet Explorer y tengo el mismo error. ¿Que puedo hacer?
2	22/05/2010 21:36:11	22/05/2010 21:36:11	tecnico	Error en la descripción	El mensaje de error no será 404 en vez de 4004?

Pinchando sobre el título del seguimiento accedemos a modificarlo o borrarlo.

Datos de la Incidencia 1 Seguimiento Nº 1

Título:	Sigue sin funcionar
Descripción:	He probado con Internet Explorer y tengo el mismo error. ¿Que puedo hacer?
726	
<div>Modificar Seguimiento</div> <div>Borrar Seguimiento</div>	

2.3. Mis Tareas Pendientes:

En este módulo se muestran las tareas sin resolver que tiene asignadas el administrador al que pertenece la cuenta. Se puede acceder a ellas y sus seguimientos análogamente a como se hace desde Incidencias sin Asignar.

Central	C A U	Informes	Configuración	Mi cuenta (Administrador)	AYUDA	Log off				
HelpDesk > Buscar										
Resultados de la Búsqueda:										
Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Técnico Asignado	Email
4	Urgente	Consultoría	En espera	Aprobación presupuesto material	23/05/2010 14:23:04	23/05/2010 14:23:43		tecnico	Administrador	t@t.com
5	Baja	Reparación Hardware	Asignada	prueba de cambio de estado tras asignación de tecnico	23/05/2010 14:23:49	23/05/2010 14:23:49		Administrador1	Administrador	infaar01@estudia

2.4. Mis Incidencias:

Muestra las incidencias dadas de alta por parte del administrador titular de la cuenta. Se puede acceder a ellas y sus seguimientos análogamente a como se hace desde Incidencias sin Asignar.

Central	C A U	Informes	Configuración	Mi cuenta (Administrador)	AYUDA	Log off				
HelpDesk > Buscar										
Resultados de la Búsqueda:										
Nº	Prioridad	Categoría	Estado	Título	Fecha de Alta	Ultima Modif.	Fecha de Cierre	Solicitante	Técnico Asignado	Email
6	Baja	Reparación Hardware	Asignada	No funciona internet correctamente	23/05/2010 15:46:23	23/05/2010 15:46:23		Administrador	tecnico	efykatoh@hotmail

2.5. Búsqueda Avanzada:

HelpDesk >

Opciones de Búsqueda:

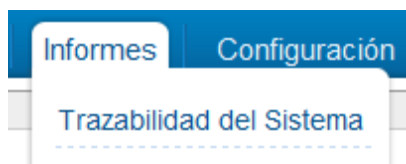
Nº de Incidencia	Prioridad	Categoría	Estado
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Título:	Solicitante:	Técnico Asignado:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Descripción:			
<input type="text"/>			
<input type="button" value="Buscar"/>			

Opciones Avanzadas

Fecha de alta:		Fecha de última modificación:		Fecha de cierre:	
Inicial	<input type="text"/>	Inicial:	<input type="text"/>	Inicial:	<input type="text"/>
Final	<input type="text"/>	Final:	<input type="text"/>	Final:	<input type="text"/>

Permite realizar la búsqueda de incidencias mostrando varios campos con diferentes opciones para que la misma sea más cerrada o precisa. Buscará sólo las incidencias que coincidan con los valores que demos a los campos.

3. Menú Informes:



Desde él, el administrador puede acceder a los diferentes informes generados por el sistema. Actualmente solo está disponible el Informe de **Trazabilidad del Sistema**.

Este informe nos muestra de manera detallada cada evento que tiene lugar en el sistema para la empresa en la que nos hemos logueado, mostrando los campos de la tabla MOVIMIENTOS.

Los campos a visualizar serán:

Nº de Movimientos: contador autoincremental que muestra el id del movimiento en el sistema

Fecha: Fecha y hora en la que se ha registrado el evento.

Nombre: Usuario que ha realizado la acción.

Consulta: información variable que facilita datos adicionales del evento como la ip en movimientos de entrada/salida del sistema, o el tipo de flujo de datos (DFD) realizado por el evento (nuevo, modificado, borrado...)

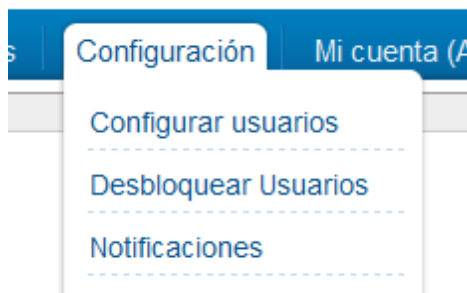
Descripción: categoría del movimiento realizado por el evento del sistema. Puede ser entrada, salida, incidencia, seguimiento, usuario, o empresa.

La tabla como todas las demás de la aplicación permite ordenar por columnas al pinchar en el nombre de las mismas.

Resultados de la Búsqueda:

<u>Nº</u> <u> Movimientos</u>	<u>Fecha</u>	<u>Nombre</u>	<u>Consulta</u>	<u>Descripcion</u>
1	22/05/2010 18:57:09	Administrador	81.172.46.192	Entrada
2	22/05/2010 18:57:12	Administrador	81.172.46.192	Salida
3	22/05/2010 18:58:10	Administrador	81.172.46.192	Entrada
4	22/05/2010 19:05:22	Administrador	Usuario nuevo usuario1	Usuarios
5	22/05/2010 19:10:14	Administrador	Usuario nuevo Administrador1	Usuarios
6	22/05/2010 19:11:38	Administrador	Usuario nuevo tecnico	Usuarios
7	22/05/2010 19:12:55	Administrador	81.172.46.192	Salida
8	22/05/2010 19:13:16	usuario1	81.172.46.192	Entrada

4. Menú configuración:



Desde el menú de configuración se realizan las labores de mantenimiento de la empresa. Solo los usuarios con rol de administrador pueden acceder al mismo.

Se divide en 3 módulos:

4.1. Configurar Usuarios:

Central

C A U

Informes

Configuración

Mi cuenta (Administrador1)

AYUDA

L

Tabla de usuarios:

Nuevo Usuario

Resultados de la Búsqueda:

Nombre	Email	Privilegios
Administrador	efykatoh@hotmail.com	1111111111
Administrador1	infaar01@estudiantes.unileon.es	1111111111
tecnico	t@t.com	0011111111
usuario1	u@u.com	0000111111

Solo los **usuarios con rol Administrador** tienen **acceso a este módulo**.

Se muestra la tabla de usuarios indicando los datos genéricos de los mismos (nombre, email, privilegios).

Los privilegios se muestran de diferente color para los 3 tipos de roles que existen en el sistema:

- a) **Verde:** Rol Administrador.
- b) **Naranja:** Rol Técnico.
- c) **Rojo:** Usuario Básico.

En caso de pinchar en el campo nombre de un usuario se accederá a su modificación.

Es importante señalar que un usuario Administrador (11111111) tiene permisos para modificar los datos de otros usuarios incluida la contraseña. Para ello se añade un nivel de seguridad, solicitando en el momento del cambio de contraseña la del usuario administrador que está conectado al sistema y 2 veces la nueva contraseña para el usuario a modificar.

Central						C A U	Informes	Configuración	Mi cuenta (Administrador1)	AYUDA	L
Datos del usuario --> Administrador											
Nombre:		Administrador									
Contraseña de Administrador 1:		<input type="password"/> Se necesita un valor.									
Contraseña nueva para Administrador:		<input type="password"/> Se necesita un valor.									
Repetir contraseña para Administrador:		<input type="password"/>									
Correo:		efykato@hotmai.com									
Privilegios:											
		Administrador		Gestor	Incidencia	Inventario	Seguimiento				
		Lectura:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Escritura:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Borrar"/>											

Así mismo se permite desde este módulo la eliminación de cualquier usuario siempre incluido el usuario conectado en ese momento, siempre y cuando no sea el último usuario administrador que exista en la empresa en cuyo caso nos enviará el siguiente error:

Central						C A U	Informes	Configuración	Mi cuenta (Administrador)	AYUDA	Lo
Datos del usuario --> Administrador											
Nombre:		Administrador									
Contraseña de Administrador:		<input type="password"/>									
Contraseña nueva para Administrador:		<input type="password"/>									
Repetir contraseña para Administrador:		<input type="password"/>									
Correo:		efykato@hotmai.com									
Privilegios:											
		Administrador		Gestor	Incidencia	Inventario	Seguimiento				
		Lectura:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Escritura:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Borrar"/>											
Es el último administrador y no se puede borrar											

Se permite la inserción de nuevos usuarios pinchando en “Nuevo Usuario” accediendo al módulo “Inserción de usuarios”

Desde este módulo se permite la inserción de nuevos usuarios en el sistema. Tras validar los datos de los mismos, el usuario se inserta en las tablas de la empresa.

Los permisos se diferencian por columnas siendo el más restrictivo el permiso de escritura y el que da acceso a los módulos.

Ej. Un usuario con permisos de lectura y escritura para administrador y el resto en blanco, podrá modificar datos de la empresa y acceder al menú de informes pero no podrá modificar otros permisos ni añadir incidencias o seguimientos.

Roles de usuario:

Por defecto se activan las casillas correspondientes a rol Usuario.

		Administrador	Técnico	Incidencias	Inventarios	Seguimientos
Privilegios:	Lectura:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Escritura:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Continuar

Para rol técnico los permisos serían: Rol usuario + Lectura / Escritura Técnico

Central C A U Informes Configuración Mi cuenta (Administrador)						
Nuevo Usuario						
Nombre del nuevo Usuario:	Técnico1					
Contraseña del nuevo Usuario:	••••					
Repetir la contraseña:	••••					
Correo:	x@x.com					
<div> <div></div> <div>Administrador</div> <div>Técnico</div> <div>Incidencias</div> <div>Inventarios</div> <div>Seguimientos</div> </div>						
Privilegios:	Lectura:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Escritura:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<div>Continuar</div>						

Para el rol del administrador los permisos serían: Rol técnico +Lectura / Escritura Administrador.

Central C A U Informes Configuración Mi cuenta (Administrador)						
Nuevo Usuario						
Nombre del nuevo Usuario:	Administrador1					
Contraseña del nuevo Usuario:	••••••					
Repetir la contraseña:	••••••					
Correo:	a@a.com					
<div> <div></div> <div>Administrador</div> <div>Técnico</div> <div>Incidencias</div> <div>Inventarios</div> <div>Seguimientos</div> </div>						
Privilegios:	Lectura:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Escritura:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<div>Continuar</div>						

4.2. Desbloquear Usuarios:

Cuando un usuario de cualquier rol, ha introducido incorrectamente más de 3 veces sus credenciales para una empresa, esta cuenta se bloquea. Se almacena información sobre la ip externa que usó cuando realizó las conexiones fallidas, y el id de sesión que indica la maquina y navegador utilizado así como su login. En caso de que cualquiera de estos tres campos varíe y se introduzca la contraseña correcta, dicha cuenta se desbloqueará automáticamente.

Se pretende con esto establecer un alto nivel de seguridad contra los tan comunes actualmente ataques por fuerza bruta, y bloquear los DoS contra el sistema (ataques de denegación de servicio por colapso de peticiones)

Para que la cuenta se desbloquee debemos acceder con dicho usuario desde otra máquina y conexión de Internet, (y la credenciales correctas), o directamente un usuario de rol administrador puede eliminar la entrada de la tabla desde este módulo, pinchando en el primer campo “Eliminar”.

Central	C A U	Informes	Configuración	Mi cuenta (Administrador)	AYUDA	Log off
Resultados de la Búsqueda:						
	<u>Ip</u>	<u>Id</u>	<u>Intentos Fallidos</u>	<u>Nombre Utilizado</u>	<u>Contraseña Usada</u>	<u>Fecha</u>
Eliminar	81.172.46.192	4fk4eeillgioj7t7nn39d66017	3	usuario1	23	22/05/2010 19:30:06

Como todos los eventos del sistema, en caso de realizar satisfactorio nos lo indicará mediante la siguiente pantalla.



La cuenta ha sido desbloqueada.

Aceptar

4.3. Notificaciones:

El módulo de notificaciones, explicado ya en el manual de instalación, permite registrar la configuración de la redirección STMP.

Si es la primera vez que se accede se proponen los datos para la conexión de una cuenta de gmail. Aunque estos valores solo son propuestos y se pueden modificar por cualquier otro proveedor de cuentas a través de protocolo SMTP.

The screenshot shows the 'Servicio de notificaciones de empresa SMTP Relay' configuration page. The navigation bar includes 'Central', 'C A U', 'Informes', 'Configuración', 'Mi cuenta (Administrador)', 'AYUDA', and 'Log off'. The form contains the following fields and values:

- Codificación de Caracteres: utf-8
- Autenticación SMTP activa: ☒
- Método de Conexión SMTP segura: ssl
- Host SMTP: smtp.gmail.com
- Puerto SMTP: 465
- Usuario SMTP: (empty field with a yellow background and error message 'Se necesita un valor.')
- Contraseña SMTP: (empty field with a red background and error message 'Se necesita un valor.')
- Alias del correo: Soporte
- Codificación HTML activa: ☒

A 'Guardar' button is located at the bottom left of the form.

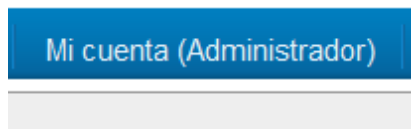
Si ya se han almacenado datos para esta empresa, el módulo de notificaciones los cargará y permitirá realizar modificaciones sobre los mismos.

The screenshot shows the same 'Servicio de notificaciones de empresa SMTP Relay' configuration page, but with pre-filled data. The navigation bar is identical. The form contains the following fields and values:

- Codificación de Caracteres: utf-8
- Autenticación SMTP activa: ☒
- Método de Conexión SMTP segura: ssl
- Host SMTP: smtp.gmail.com
- Puerto SMTP: 465
- Usuario SMTP: cau.unileon@gmail.com
- Contraseña SMTP: (masked with 12 dots)
- Alias del correo: Soporte
- Codificación HTML activa: ☒

A 'Guardar' button is located at the bottom left of the form.

5. Mi cuenta:



Desde el menú “Mi cuenta” se accede a la pantalla de configuración de usuarios cargando los datos del usuario actualmente conectado.

Nos permite modificar nuestra contraseña, cambiar los permisos de la cuenta (podemos bajar los privilegios de nuestra cuenta, pero cuidado que posteriormente no podríamos subirlos) e incluso eliminar dicha cuenta, siempre y cuando no sea el ultimo administrador. (Lo que se incluye también a la hora de degradar los permisos de la cuenta actual).

The screenshot shows the 'Mi cuenta (Administrador)' configuration screen. At the top is a blue navigation bar with links: Central, C A U, Informes, Configuración, Mi cuenta (Administrador), AYUDA, and Log off. Below the navigation bar is a header 'Datos del usuario --> Administrador'. The main area contains a form with the following fields: 'Nombre:' with the value 'Administrador'; 'Contraseña de Administrador:' with an empty text box; 'Contraseña nueva para Administrador:' with an empty text box; 'Repetir contraseña para Administrador:' with an empty text box; and 'Correo:' with the value 'efykato@hotmail.com'. Below the form is a table of privileges. The table has columns for 'Privilegios', 'Administrador', 'Gestor', 'Incidencia', 'Inventario', and 'Seguimiento'. The rows are 'Lectura:' and 'Escritura:'. All cells in the table contain a green checkmark. At the bottom of the form are two buttons: 'Modificar' and 'Borrar'.

6. Menú Ayuda:



Enlaza con un documento pdf que contiene el Manual de Técnico.

7. Menú Log off:



Sale de la aplicación para la cuenta actual y va a la pantalla de login. Se eliminan los datos de la sesión para la cuenta actual permitiendo que otro usuario se loguee en la misma máquina.

GUÍA DE ERRORES Y SEGURIDAD

Se pretende explicar brevemente los errores que puede notificar el sistema, y aclarar cual es su origen y como evitarlos.

1. Error de autenticación (No autenticado):

Si se intenta acceder a cargar un script php sin haber pasado el módulo de seguridad el sistema nos bloqueará el acceso redireccionándonos a la pantalla de login.

Cuando accedemos desde el link directo de incidencia enviado en el informe de seguimiento al correo, nos indica este error, siempre y cuando no tengamos una sesión de navegador abierta y con permisos de acceso a dicha incidencia.

El sistema prevé este bloqueo y en caso de autenticación correcta y con privilegios para la misma redirecciona tras el login a la ruta pasada como parámetro.

Carpeta actual: ENTRADA [Desconectarse](#)

[Componer](#) [Direcciones](#) [Carpetas](#) [Opciones](#) [Buscar](#) [Ayuda](#)

[Lista de mensajes](#) | [Borrar](#) | [Anterior](#) | [Siguiente](#) | [Reenviar](#) | [Reenviar como adjunto](#) | [Responder](#) | [Responder a todos](#)

Asunto: unileon:Incidencia nº 6
De: "Soporte"
Fecha: Dom, 23 de Mayo de 2010, 3:46 pm
Para:
Opciones: [Ver encabezado completo](#) | [Vista preliminar](#)

Nº de Incidencia 6
[http://\[redacted\]/is/front/issue.dats.form.php?nIncidencia=6](http://[redacted]/is/front/issue.dats.form.php?nIncidencia=6)

Prioridad = Baja
Categoria = Reparación Hardware
Estado = Asignada
Fecha de Alta = 23/05/10 15:46:23,000000
Fecha de Modificacion = 23/05/10 15:46:23,000000
Fecha de Cierre =
Solicitante = Administrador
Técnico Asignado = tecnico
Email de Respuesta =

Título: No funciona internet correctamente

Descripción:

Revise la configuración muchos equipos presentan problemas

[Bajar este mensaje como un archivo](#)



Acceso no autorizado

[Autenticar de nuevo](#)

2. Error de autenticación (Suplantación de identidad):

Si desde otro Id de sesión (Navegador+nombre_equipo+IP) se inicia la aplicación con la misma cuenta de usuario, al intentar realizar otra petición nos indicará que alguien se ha conectado con nuestro usuario. Si piensa que puede ser un acceso no permitido póngase en contacto con el administrador que podrá realizar un seguimiento del equipo que le ha desconectado.



3. Error de envío de correo.

Si se produjera cualquier tipo de error en cualquiera de los eventos asociados al envío de un informe de seguimiento el sistema nos indicaría el error en la pantalla de resultados.

Aquí podemos ver un error al conectarse al Host.

Póngase en contacto con el administrador a fin de que revise la configuración del redireccionamiento smtp en el menú configuración seguimientos.

