

# MANUAL DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

## 1. REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN

Los requisitos funcionales básicos son:

- **Registrar incidencias:** Los usuarios podrán crear nuevas incidencias especificando departamento, fecha y escribiendo una pequeña descripción sobre el problema.
- **Visualización de incidencias:** Los técnicos que dispongan de la aplicación podrán visualizar una incidencia mediante el código de incidencia puesto automáticamente por la base de datos.
- **Actualización del estado de las incidencias:** Los técnicos podrán modificar el estado de una incidencia(por resolver, en proceso, ...).
- **Registro de actuaciones:** Los técnicos podrán registrar el trabajo realizado sobre cada incidencia y los procedimientos que ha hecho para solucionarla.
- **Consultas de informes:** Los administradores podrán consultar informes sobre los técnicos y los departamentos. Además, podrán ver las estadísticas mensuales.

## 2. CONEXIÓN A LA BASE DE DATOS

### 2.1. Adminer

- La primera base de datos que utilizamos fue el adminer, que es una interfaz que se usa para administrar base de datos sql, se conecta mediante el docker. En el documento docker-compose.yaml se especifica el adminer con su puerto y una vez levantado el docker, se puede acceder al adminer. La base de datos se creó mediante un script llamado create.sql que contenía toda la información

## 2.2. PhpMyAdmin

- Luego pasamos a PhpMyAdmin una vez pasado a producción. Tenemos un archivo llamado conexion.php que contiene los datos a nuestra base de datos en el servidor del instituto, cada página necesita hacer la conexión para funcionar. La base de datos se creó con una importación de la base de datos del adminer

## 2.3. MongoDB

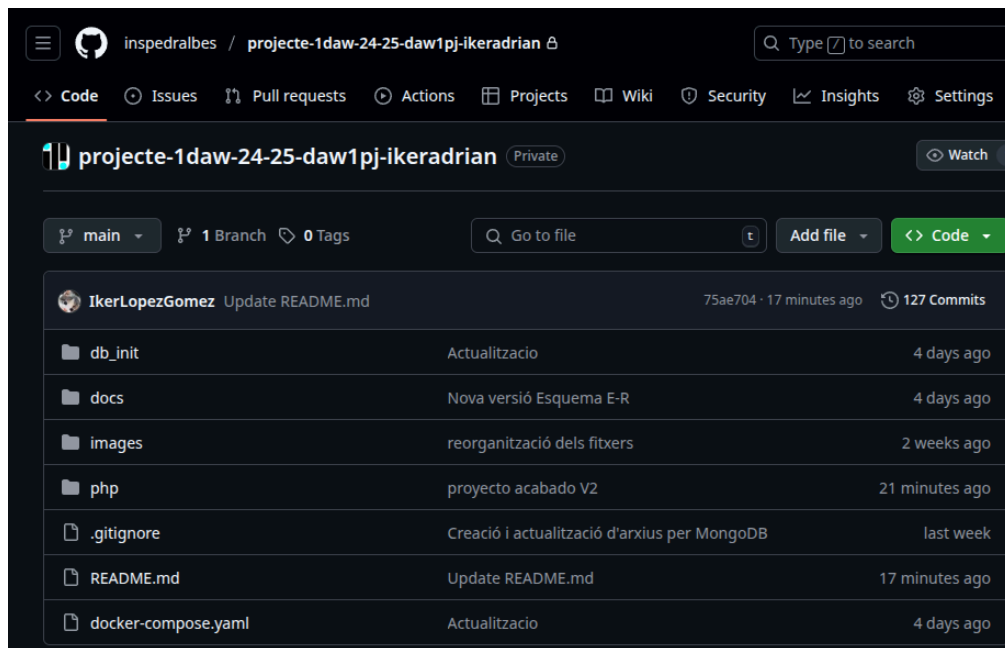
- Finalmente utilizamos MongoDB para comprobar cada pagina en la que se entraba. Se conecta mediante un archivo llamado conexion\_mongo.php, la url de conexión se encuentra en conexion.php. La base de datos se crea con MongoDB Atlas, que es una pagina que administra la base de datos.

# 3. DOCUMENTACIÓN DEL MANTENIMIENTO

### **GitHub**

Para trabajar en nuestro programa y para acceder a versiones anteriores de este hemos usado el programa llamado GitHub. Con este podemos tener acceso a nuestros archivos almacenados en la nube donde podemos visualizar y editar cualquier punto donde hemos realizado un cambio anteriormente.

Hemos buscado ser bastante precavidos al momento de importar y exportar las carpetas de nuestro programa entre nosotros para no causar conflictos internos de las versiones.



## 4. Guia bàsica per a la resolució de problemes comuns

### Què passa si he enviat dues incidències pel mateix problema?

En aquest cas, els administradors poden agrupar-les o tancar una d'elles si ja està sent gestionada. Recomanem indicar-ho als comentaris per evitar duplicitats.

### Com puc saber qui està gestionant la meua incidència?

Normalment, al panell de seguiment apareix el tècnic assignat. Si no es mostra, pots escriure un missatge de seguiment per demanar aquesta informació.

### Puc afegir informació nova després d'enviar la incidència?

Sí, pots accedir a la teua incidència i afegir un comentari amb la nova informació. Això ajuda els tècnics a entendre millor el cas i agilitzar la solució.

### Què faig si la incidència ha estat tancada automàticament?

Algunes incidències es tanquen automàticament per inactivitat. Si el problema continua, pots tornar a obrir-la o crear-ne una de nova fent referència a l'anterior.

### Puc modificar el títol de la incidència un cop enviada?

El títol només pot ser modificat per l'administrador. Si consideres que ha de canviar-se per millorar la claredat, contacta amb ell indicant el nou títol suggerit i l'ID de la incidència.

### Què faig si no puc accedir al sistema per obrir una incidència?

Pots contactar amb el suport per correu electrònic o telèfon indicant el teu nom, departament i una breu descripció del problema perquè puguin obrir la incidència per tu.

### **Com sé si la meva incidència ha estat rebuda correctament?**

Un cop enviada, el sistema hauria de mostrar una confirmació i/o enviar un correu automàtic amb l'ID de la incidència. Si no reps cap confirmació, comprova si ha quedat registrada al teu historial.

### **És possible cancel·lar una incidència ja enviada?**

Sí, si el problema s'ha resolt o era un error, pots marcar la incidència com a cancel·lada o escriure un comentari perquè l'equip la tanqui.