
	Ciclo formativo: Desarrollo de aplicaciones Web	<b>PAG. 1</b> <b>DE 7</b>	
	Módulo profesional: FCT		

**Módulo:**

FCT

**Ciclo Formativo de Grado Superior**

Desarrollo de Aplicaciones Web

Año Académico: 2019 – 2020

GRUPOS: VS2DAW



**CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR**



**Curso Académico 2019/2020**  
**INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

Referente europeo: CINE - 5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

**Proyecto VS2DAW**

	Ciclo formativo: Desarrollo de aplicaciones Web	PAG. 2 DE 7	
	Módulo profesional: FCT		

## Introducción

---

Una empresa dedicada a impartir cursos de formación a través de la web, nos ha encargado un sistema de control de incidencias centralizado, que les ayude a resolver lo antes posible, cualquier problema que surja en la empresa.

Las incidencias las podemos categorizar en los siguientes tipos:

- ✓ Problemas de infraestructura (desde una persiana rota, silla estropeada, fluorescente estropeado, etc.).
- ✓ Equipos informáticos y medios audiovisuales: Cualquier fallo relacionado con los equipos informáticos con los que trabajan nuestros profesionales y los medios audiovisuales que usan.

Cualquier trabajador de la empresa puede notificar una incidencia. Para ello, se deberá identificar a través de sus credenciales en el sistema y abrir una nueva incidencia.

En el proceso de apertura de la incidencia se deberá elegir la categoría, la prioridad, el asunto relacionado con la incidencia (texto breve que permita identificar el problema) y una descripción más detallada de la misma. Podemos asignar tres niveles de prioridad:



- ✓ Alta: El problema no permite trabajar con normalidad y no hay alternativa posible.
- ✓ Media: El problema no permite trabajar con normalidad, pero existe una alternativa.
- ✓ Baja: El problema no afecta al trabajo, pero requiere algún tipo de actuación.

## Requisitos funcionales

---

La aplicación soportará cuatro perfiles de usuarios, con diferentes responsabilidades:

- ✓ **Superadministrador:** Podrán realizar cualquier acción. La creación de usuarios es una responsabilidad exclusiva de ellos.
- ✓ **Manager:** Tienen acceso a todas las incidencias creadas del sistema. Realizan la asignación de la incidencia al departamento técnico correspondiente y proceden a su apertura. Hasta que una incidencia no está “abierta” no puede ser visualizada por el personal técnico.

	Ciclo formativo: Desarrollo de aplicaciones Web	<b>PAG. 3</b> <b>DE 7</b>	
	Módulo profesional: FCT		

- ✓ **Técnico:** Personal que se encargará de subsanar la incidencia. En lo que respecta a las incidencias, tienen acceso a las incidencias abiertas y que les han sido asignadas al departamento al que pertenecen.
- ✓ **User:** Cualquier individuo que trabaja en la empresa. Pueden crear una incidencia y también pueden visualizar las incidencias creadas por ellos.

## Casos de uso

### Acceso a la aplicación

Cualquier intento de acceder a cualquier página de la aplicación, nos conducirá a la página de registro, donde se validarán las credenciales de usuario.

### Página de inicio de la aplicación

La página de inicio de cualquier usuario independientemente de su rol, mostrará un listado paginado con **todas** las incidencias, ordenadas cronológicamente de la más reciente a la más antigua.

El listado será diferente en función del rol del usuario que se conecta. El comportamiento debe ser el siguiente:

- ✓ Rol superadministrador: Verá todas las incidencias.
- ✓ Rol manager: Verá todas las incidencias.
- ✓ Rol técnico: Verá todas las incidencias asignadas al departamento al que pertenece o las que él haya creado.
- ✓ Rol user: Verá todas las incidencias creadas por él y ninguna más.



### Filtrado de incidencias

#### Condición previa

Para poder filtrar las incidencias, el usuario se ha tenido que identificar en el sistema. El listado disponible para un usuario depende del rol asignado a dicho usuario (ver caso de uso anterior).

#### Procedimiento

Cualquier usuario de la aplicación podrá filtrar de una forma cómoda y accesible el listado de incidencias a las que tiene acceso. El filtro más importante debe ser por tipo de incidencia: nueva, rechazada, abierta, en espera, resuelta y cerrada. El usuario podrá en cualquier momento solicitar el listado total de las incidencias que puede ver.

	Ciclo formativo: Desarrollo de aplicaciones Web	PAG. 4 DE 7	
	Módulo profesional: FCT		

## Creación de usuarios

**Condición previa:** Solo un usuario con el rol de superadministrador podrá llevar a cabo esta tarea.

**Procedimiento:** Tras identificarse correctamente en el sistema, el superadministrador rellenará un formulario con los datos del usuario a dar de alta. Se solicitarán los siguientes datos:

- Email: obligatorio
- Password: obligatorio
- Apellido1: obligatorio
- Apellido2: obligatorio
- Nombre: obligatorio
- Teléfono: obligatorio
- Rol: Obligatorio: se elegirá entre: superadmin, manager, técnico y user
- Departamento Técnico: Para usuarios con rol técnico, se asignará el departamento al que pertenecen. Para el resto este campo valdrá NULL.  
Tendremos dos: Infraestructura e informática y medios audiovisuales

## Creación de una incidencia.

**Condición previa:** Esta acción la puede llevar a cabo cualquier usuario del sistema.



**Procedimiento:** Una vez identificado en el sistema, el usuario rellenará un formulario con la siguiente información:

- Categoría:** Habrá que elegir entre las dos opciones disponibles: infraestructura e informática y medios audiovisuales.
- Prioridad:** El usuario elegirá entre: alta, media y baja según los criterios dados en la introducción.
- Asunto:** Descripción breve de la incidencia.
- Descripción:** Comentario más detallado relacionado con la incidencia que se está dando de alta.

**Postcondición:** El sistema asegurará un número de incidencia único y proporcionará la fecha y hora del sistema para registrarla. Quedará registrado el usuario que crea la incidencia. La incidencia se crea con estado: “nueva”. Una incidencia con estado “nueva” solo es visible por el creador y por los usuarios con rol: superadministrador y manager.

## Apertura y asignación de una incidencia

**Condición previa:** Solo usuarios con el rol “manager” o “superadministrador” pueden abrir una incidencia. Una incidencia no abierta solo es visible por su creador y por los usuarios con rol “manager” y “superadministrador”. Para poder abrir una incidencia, ésta ha tenido que ser creada previamente, y estar en el estado “nueva”.

	Ciclo formativo: Desarrollo de aplicaciones Web	PAG. 5 DE 7	
	Módulo profesional: FCT		

**Procedimiento:** Mediante un formulario de edición de una incidencia con estado “nueva”, los usuarios pertenecientes a los roles autorizados podrán cambiar el estado de la incidencia a “abierta” y asignar dicha incidencia al departamento correspondiente. No se podrá asignar una incidencia a un departamento si no cambiamos su estado a “abierta”. La apertura de la incidencia incluirá de un comentario obligatorio.

**Postcondición:** Una vez abierta, dicha incidencia será visible para los técnicos pertenecientes al departamento al que se ha asignado dicha incidencia.

## Edición de una incidencia.

### Condición previa

En cualquier momento un usuario autorizado: “superadministrador”, “manager”, “técnico” perteneciente al departamento al que se ha asignado la incidencia o el usuario que la dio de alta en el sistema, tendrá permiso para editar dicha incidencia.

Al menos se podrá acceder a la edición de una incidencia, mediante un enlace proporcionado en el listado de incidencias a las que se tiene acceso.

Al editar una incidencia se mostrará toda la información disponible de dicha incidencia. Dicha información se mostrará estructurada en tres secciones:

#### Sección datos de la incidencia

Número de incidencia, asunto, estado, prioridad, fecha y hora de creación, creador de la incidencia, departamento al que ha sido asignada, y la descripción de la misma.

#### Sección: Comentarios



Se incluirán todos los comentarios que se hayan realizado sobre la incidencia ordenados cronológicamente de más reciente a más antiguo. Los comentarios mostrarán la fecha y hora del comentario, así como el usuario que lo hizo, indicando también su rol y el texto del comentario.

#### Sección formulario modificación

Incluirá los elementos para poder cambiar el estado de una incidencia, asignar dicha incidencia al departamento técnico correspondiente y un campo para añadir comentarios. Los cambios que se pueden realizar en una incidencia, dependen del perfil del usuario. Se seguirán las reglas que se detallan a continuación en función del perfil del usuario:

#### Rol administrador

Un administrador de la aplicación (rol superadministrador), estará autorizado a editar todas las incidencias.

	Ciclo formativo: Desarrollo de aplicaciones Web	PAG. 6 DE 7	
	Módulo profesional: FCT		

Si el estado de la incidencia es '**nueva**', podrá asignarla al departamento técnico correspondiente, en concordancia con la categoría de la misma, podrá rechazarla, o podrá mantenerla como está porque desee tan sólo añadir algún comentario. Para poder asignar una incidencia a un departamento, hay que cambiar el estado de la incidencia a '**abierta**'.

Si el estado de la incidencia es '**abierta**', podrá ponerla en espera, resuelta, o mantenerla como está porque desee tan sólo añadir algún comentario.

Si el estado de la incidencia es '**espera**', podrá ponerla en abierta o mantenerla como está porque desee tan sólo añadir algún comentario.

Si el estado de la incidencia es '**resuelta**', podrá ponerla cerrada o mantenerla como está porque desee tan sólo añadir algún comentario.

Si el estado de la incidencia es '**cerrada**' o '**rechazada**', tan sólo podrá añadir algún comentario.

Siempre que edite una incidencia, es obligatorio añadir un comentario lo más aclaratorio posible.

**No se puede reasignar una incidencia.**

### **Rol manager**

En lo que respecta a la edición de una incidencia, una persona con el rol de manager, puede actuar igual que lo hace un superadministrador.



### **Rol técnico**

Como técnico de la aplicación, estará autorizado a editar aquellas incidencias que visualice. Un técnico podrá visualizar aquellas incidencias que hayan sido asignadas a su departamento y estén en estado 'abierta'. También y como norma general puede ver aquellas incidencias que hayan sido creadas por él, aunque solo podría cambiar el estado de la incidencia, si ésta ha sido asignada al departamento al que pertenece.

Si el estado de la incidencia es '**abierta**', podrá ponerla en **espera**, en caso de que sea necesaria la adquisición de alguna pieza o sea necesario que alguna otra operación o suceso se complete para poder continuar con el proceso, o **resuelta** si se han producido las reparaciones pertinentes. También puede mantenerla abierta simplemente porque desee añadir un comentario.

Si el estado de la incidencia es '**espera**', podrá ponerla en '**abierta**', en caso de que el suceso que motivó su puesta en espera haya concluido, o mantenerla como está simplemente porque desee añadir un comentario.

Si el estado de la incidencia es '**resuelta**', '**cerrada**' o '**rechazada**', tan sólo podrá añadir algún comentario.

	Ciclo formativo: Desarrollo de aplicaciones Web	PAG. 7 DE 7	
	Módulo profesional: FCT		

### Rol user

Como usuario de la aplicación, estará autorizado a editar aquellas incidencias que visualice, rellenando el formulario que se le proporcione.

Un usuario con rol “User” solo puede visualizar las incidencias que él creó.

Independientemente del estado en que se encuentre la incidencia, un usuario con perfil “user” tan sólo podrá añadir comentarios.

## Cambio de contraseña

Cualquier usuario de la aplicación podrá en todo momento cambiar su contraseña de acceso al sistema.

## Eliminar incidencia

### Condición previa

Solo los usuarios con el rol de superadministrador, podrán eliminar una incidencia.

Solo las incidencias con estado igual a ‘cerrada’ o a ‘rechazada’ podrán ser eliminadas definitivamente del sistema.

**Procedimiento:** En el listado de incidencias, al que accede el superadministrador, aquellas con estado igual a cerrada o rechazada, deberán permitir mediante algún enlace, iniciar el proceso para su eliminación definitiva de la base de datos. El proceso de eliminación, siempre conllevará una confirmación de la acción.

## Ayuda en línea personalizada

### Condición previa

Cualquier usuario de la aplicación, podrá acceder a una ayuda personalizada en función de su rol.

**Procedimiento:** A partir de un elemento claramente visible y accesible, el usuario podrá visualizar las instrucciones de lo que puede hacer en el sistema. Como ejemplo, si un manager pidiera la ayuda en línea, aparecería información sobre como visualizar las incidencias, filtrarlas por categoría, editarlas