

## PRB 2023-000001

Fallo en el software de resolución de incidencias

<b>Código:</b>	PRB 2023-000001	<b>Horas dedicadas:</b>	5,5 hora/s
<b>Estado:</b>	Error conocido con solución propuesta	<b>Otros gastos:</b>	0 €
<b>Origen / Fecha creación:</b>	Análisis reactivo 23/11/2023 18:42:46		
<b>Categoría:</b>			
<b>Registrado por:</b>	Software_01, CP_Especialista en		
<b>Última modificación:</b>	Software_03, CP_Especialista en 23/11/2023 19:37:14		
<b>Intentos de solución:</b>	1		

### Registro

<b>Origen / Fecha creación:</b>	Análisis reactivo 23/11/2023 18:42:46		
<b>Registrado por:</b>	Software_01, CP_Especialista en		
<b>Notificado por:</b>			
<b>Localización:</b>		<b>Cliente:</b>	
<b>Título:</b>	Fallo en el software de resolución de incidencias		
<b>Descripción:</b>			

### Clasificación

<b>Global:</b>	No		
<b>Categoría:</b>			
<b>Prioridad:</b>			
<b>Calendario:</b>	Asturias		
<b>SLA:</b>		<b>Fecha estimada:</b>	

### Fin de registro del problema

<b>Anotación:</b>	Se asigna el problema al Desarrollador de Software 03.	<b>Horas:</b>	0
<b>Acción a realizar:</b>	Escalar problema	<b>Gastos:</b>	0
<b>Grupo:</b>	CP Investigadores de problemas	<b>Técnico investigador:</b>	Software_03, CP_Especialista en
<b>Firma registro:</b>	Sistemas_02, CP_Administrador de 23/11/2023 18:48:46		

### Identificar fuente del problema (CI)

Nombre	Origen	Tipo	Proveedor	Contrato
CP Web Server	CMDB	CI (/CP_Software)		

### Investigación

Síntomas: Error software

Causa raíz: Fallo interno

Histórico de anotaciones			
Detalles		Anotación	
Fecha	23/11/2023 18:55	CP Investigadores de problemas Software_03, CP_Especialista en	
Horas	5,5	- Se observa el error	
		- Se reproduce el error	
Gastos	0	- Se documenta el error	
Firma investigación:		Software_03, CP_Especialista en 23/11/2023 18:55:12	

Solución

Solución temporal:

Soluciones propuestas			
Descripción		Análisis solución	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar los cambios necesarios</li><li>- Pruebas unitarias del nuevo código</li><li>- Otras pruebas</li><li>- Validación</li><li>- Envío de los cambios a producción</li></ul>		Impacto:	Medio
		Coste:	Medio
		Viable:	Sí
		Requiere RFC:	Sí
		Cód.:	
Selección		Sí	
Grupo:		CP Gestores	Técnico gestor: Sistemas_02, CP_Administrado
Firma solución: Software_03, CP_Especialista en 23/11/2023 19:14:30			

Cierre

Comentarios:

Resolución:

Firma cierre / revocación solución:

Información adicional

Anexos relacionados con el problema			
Nombre	Descripción	Anexado por	Fecha
Problemas relacionados			
Tipo relación: Independiente			

Tópicos de conocimiento vinculados (KB)			
Código	Título	Estado	Comentarios relación
Incidencias / Peticiones vinculadas			
Código	Título	Estado	Comentarios relación

RFCs vinculadas

Código	Título	Estado	Comentarios relación
--------	--------	--------	----------------------

Campos personalizados