

## PRB 2023-000001

Fallo en el software de resolución de incidencias

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

### Registro

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

### Clasificación

Global:	No
Categoría:	
Prioridad:	
Calendario:	Asturias
SLA:	Fecha estimada:

### Fin de registro del problema

Anotación:	Se asigna el problema al Desarrollador de Software 03.	Horas:	0
Acción a realizar:	Escalar problema	Técnico investigador:	Software_03, CP_Especialista en
Grupo:	CP Investigadores de problemas		
Firma registro:	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

<b>Síntomas:</b>	Error software
<b>Causa raíz:</b>	Fallo interno

## Histórico de anotaciones

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

## Solución

**Solución temporal:**

## Soluciones propuestas

Descripción	Análisis solución	Selección
- Realizar los cambios necesarios - Pruebas unitarias del nuevo código - Otras pruebas - Validación - Envío de los cambios a producción	<b>Impacto:</b> Medio <b>Coste:</b> Medio <b>Viable:</b> Sí <b>Requiere RFC:</b> Sí	Sí
<b>Grupo:</b>	<b>Técnico gestor:</b>	Sistemas_02, CP_Administrado
<b>Firma solución:</b>	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

<b>Tipo relación:</b>	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
<b>Campos personalizados</b>			