

Gestion de Incidencias

1. Gestion de incidencias

Toda aplicación en explotación puede generar incidencias, un SGI pretende llevar un control más preciso del proceso derivado de la aparición de estas incidencias.

“Un SGI es una aplicación informática diseñada para ayudar a asegurar la calidad de software y asistir a los programadores y otras personas involucradas en el desarrollo y uso de sistemas informáticos en el seguimiento de los defectos de software”

El flujo normal de las incidencias será

- El cliente reporta la incidencias a su contacto (comercial, jefe de proyecto, gerente,...)
- El contacto asigna la incidencia al equipo de desarrollo
- El equipo la resuelve y se lo comunica al contacto.
- El contacto le devuelve al cliente una nueva versión

Componentes

- Base de Datos
- Aplicación de acceso (escritorio o Web)

Las incidencias pueden tener distintos niveles de importancia, no el lo mismo que un determinado componente se vea de un color distinto al planificado, que un botón de la aplicación no realice ninguna tarea.

Los distintos niveles de incidencias planteados mas habitualemente son

- **Bloqueante:** impide que se pueda seguir desarrollando/probando
- **Crítico:** caída de la aplicación, pérdida de datos, ...
- **Mayor:** pérdida importante de funcionalidad, datos de salida incorrectos, o dificultades que impiden el uso del programa
- **Normal:** una parte del componente no es funcional
- **Menor:** un problema al cual se le puede dar la vuelta
- **Trivial:** un problema estético
- **Mejora:** solicitud de una nueva característica o funcionalidad

Existen en el mercado numerosos sistemas para la gestion de las incidencias, entre otros tenemos

- Jira
- Bugzilla
- Mantis Bug Tracker

- Redmine

1.1. Mylyn

Plugin de Eclipse, que permite consultar como cliente numerosos sistemas de gestión de incidencias.

El objetivo principal de Mylyn, es conectar con un Sistema Gestor de Incidencias, pero no solo eso, también permite seleccionar que código del workspace, tiene relación con cada una de las tareas.

Dispone de dos vistas principalmente

- Task Repository
- Task List

Para su configuración, habrá que indicar los datos de conexión al sistema de gestión de incidencias.

- Host
- User
- Password

Las tareas se pueden organizar en categorías.

Se pueden definir consultas sobre el sistema de gestión de incidencias, para tener un acceso mas rápido a las incidencias.

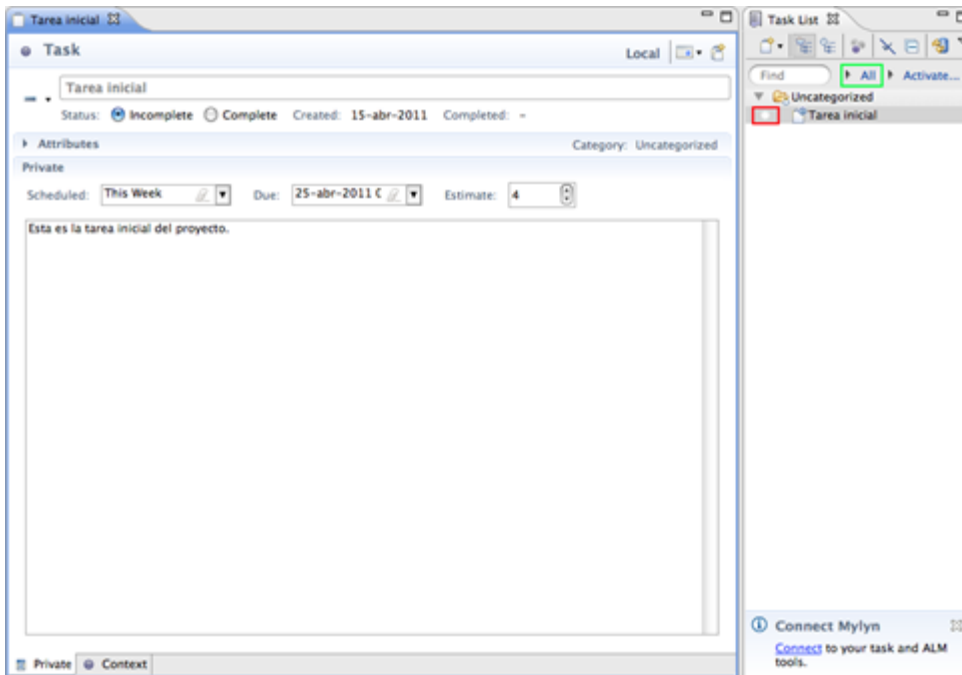
1.1.1. Tareas

Se pueden dar de alta nuevas tareas, teniendo la posibilidad de definir todos los campos del SGI, además de campos de planificación como

- Scheduled: Cuando esta planificado abordar la tarea.
- Due: Fecha fin de la tarea.
- Estimate: Estimación en horas.

Además hay una pestaña context en el editor de la tarea, donde se puede seleccionar los ficheros que forman parte de la tarea.

Para que se muestre, únicamente, el contexto de la tarea que se esta procesando, se habrá de seleccionar el circulo morado de la tarea.



En cualquier momento se puede ampliar el contexto de la tarea con nuevas clases, para que se muestren todas, basta con desactivar el botón con tres círculos en el project explorer.

