



Información general

El sistema consistirá en un **software para la gestión de fallas de software en ambiente de producción**. Se nos ha encomendado el diseño del software para su versión inicial.

Requerimientos iniciales

1. Llevar registro de las fallas halladas en ambiente de producción (no en el proceso de testing en ninguna de sus etapas)
2. Llevar registro de la urgencia de resolución del defecto (cuán rápido el usuario quiere que sea resuelto el defecto)
3. Llevar registro del impacto de la falla (cuál es el problema que realmente genera)
4. Calcular la prioridad de resolución en función de la urgencia y el impacto (ni el impacto ni la urgencia son por si solo indicadores de la prioridad, sino el resultado de combinar ambas variables en esta tabla)

Prioridad tiempo de resolución		I M P A C T O		
		Alto	Medio	Bajo
U R G E N C I A	Alto	Critico < 1 hora	Alto < 8 horas	Medio < 24 horas
	Medio	Alto < 8 horas	Medio < 24 horas	Bajo < 48 horas
	Bajo	Medio < 24 horas	Bajo < 48 horas	Planificado planeado

5. Calcular si un defecto pudo ser resuelto dentro del plazo previsto según la prioridad asignada en el punto anterior
6. Se debe llevar registro del software sobre el cuál se ha detectado el defecto (indicando cada defecto a qué software de la compañía corresponde) y el usuario final que detectó la falla
7. Se debe llevar registro de las personas que trabajaron sobre la resolución del defecto
8. Debe existir un planificador de atención de fallas, que genera un reporte de todas las fallas existentes ordenadas según su prioridad



9. Se debe llevar registro del estado de atención de la incidencia: Abierto, Cerrado o Reabierto. El caso de reabierto es una incidencia que fuera cerrada, pero por insatisfacción del resultado debió ser reabierta.
10. Considerando el producto sobre el cual se reportó la incidencia y la prioridad del mismo, se debe registrar el plan de acción previsto, que contiene los siguientes datos: técnico referente a quien debe consultarse en caso de dudas (no necesariamente es quien atiende y resuelve), los pasos para su resolución (los pasos se definen en formato texto en una colección; y es cargable por el usuario que carga la incidencia en el sistema).