



Sobre el modelo del diseño preliminar de objetos que el alumno hubiera realizado se deben llevar a cabo las modificaciones para dar respuesta a los siguientes requerimientos:

1. El sistema deberá ser readaptado para poder llevar registro general de incidencias, no sólo en la concepción de fallas, sino en todas sus implicancias: las fallas, defectos y errores (o equivocaciones), según las definiciones que se trabajaron en clase y que puede verse en el siguiente gráfico:



2. Se debe llevar registro de cuál fue la falla reportada por el usuario, los defectos hallados a partir de su evaluación y los errores detectados.
3. El software se integrará con el SW de Gestión de Recursos Humanos. No es alcance de este software realizar la integración de datos, pero sí disponibilizar los datos requeridos por el mismo. Para cada prioridad se define un número de personas y cierta cantidad de recursos económicos y tiempo asignados. Nuestro software deberá contener una clase `NominaPersonas` conteniendo todo el listado del personal.
4. Se debe administrar la estructura de la compañía para poder obtener el tiempo que una determinada área (de cualquier jerarquía) ha dedicado a la resolución del defecto.
5. En la versión inicial del software se había solicitado el registro del software al cual se asocia una determinada falla. Sin embargo para esta versión se solicita la identificación de cuál componente dentro del propio producto es sobre el cual se ha realizado el reporte de la falla (por ejemplo, ya no registrar "SW de ventas", sino "Módulo de Ventas Mayoristas del SW de Ventas").
6. Los componentes del software se tipificarán en 3 tipos: Normales, Core y Atendelos Ya.
7. El planificador de atención de fallas se modificará para que genere tres listados de prioridades según diferentes criterios: para los normales, se mantiene el criterio de la versión anterior; para los Core, se mantiene el mismo criterio pero deben ir en un listado aparte para luego ser atendidos en primer lugar; y para los Atendelos Ya, el criterio de



- prioridad depende de la jerarquía del usuario que abrió el incidente, priorizando aquellos abiertos por usuarios de mayor jerarquía en la empresa
8. Cuando una incidencia pasa de estado Cerrada a Reabierta se debe notificar por email a la Coordinación Superior de Atención de Usuarios.
  9. Se desea desligar a la aplicación del envío del email y darle esta responsabilidad a un Centro de Notificación (disponible en la empresa) que recibe de diferentes aplicaciones mensajes y tiene como responsabilidad única enviar emails.
  10. Se espera que la funcionalidad del ítem anterior se encuentra lo suficientemente desacoplada como para modificar el software responsable de dicha actividad si fuera necesario.
  11. El sistema deberá llevar registro de las operaciones que va llevando a cabo (identificando si se trata de un alta de datos, una modificación o una baja y la clase sobre la cual se produce la acción). Este registro se posee en memoria mientras dura la ejecución del software y es eliminado tras su finalización. Este requerimiento fue solicitado para trabajar en iteraciones posteriores sobre recuperación de un estado previo del software y sus datos.
  12. En la versión inicial el registro de plan de acción era cargado para cada incidencia. En esta versión se prevé tener un plan de acción y usuario referente para cada producto-prioridad (ídem criterio a la versión inicial, pero predefinidos) que puede ser modificado en caso que se crea conveniente para una incidencia en particular.
  13. El Planificador de atención de fallas debe actualizar su reporte ante el registro de una nueva falla