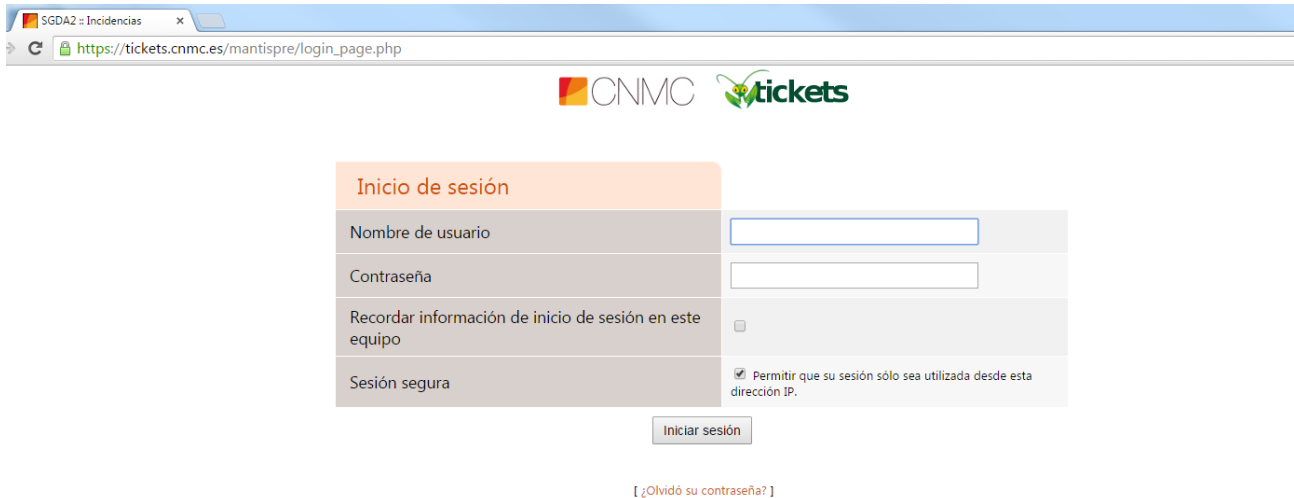


Herramienta de reporte de incidencias

Para la **resolución de incidencias técnicas con el API**, se ha habilitado la herramienta <https://tickets.cnmc.es>



PROCEDIMIENTO

Para reportar incidencias de los servicios del API, preguntas informativas o cuestiones relacionadas con el funcionamiento del sistema los contactos habilitados estarán dados de alta en el sistema de tickets, no existirá, por tanto, una función de auto-registro.

Los usuarios habilitados podrán **realizar la apertura de una incidencia** en el sistema. Con la apertura de esta incidencia y su ciclo de vida de gestión, el administrador del sistema y la entidad solicitante tendrán constancia del estado de la deficiencia reportada, hasta su resolución y cierre mediante la recepción de mensajes en los buzones indicados para el contacto principal de estas entidades y del propio administrador del sistema.

El ciclo de vida de las incidencias puede pasar por diversos estados, con el siguiente **flujo principal**:

- Reportar incidencia: apertura de la incidencia dando el mayor nivel de detalle posible para su análisis
- Cambio de estado de la incidencia a **aceptada** y confirmación de su recepción.
- Cambio de estado de la incidencia a **resuelta**, tras resolución.
- Cambio de estado de la incidencia a **cerrada**, en caso de aceptación de la resolución.

ACCESO AL SISTEMA

Para el acceso al sistema, como contacto principal habilitado en cada procedimiento habilitado recibirá un correo indicándole su nombre de usuario. En su primer acceso, debe cambiar su contraseña desde el enlace '**Olvidó su contraseña**'. El sistema le pedirá que introduzca el correo electrónico en el que ha recibido el aviso de creación de cuenta.

Una vez dentro del sistema, puede cambiar el correo electrónico en el que recibir los avisos de incidencias que le han remitido o las actualizaciones de las incidencias reportadas desde la entrada del menú '**Mi cuenta**'.

Desde la herramienta podrá **reportar una incidencia** y **gestionar las incidencias** reportadas o que le han asignado.

Guía rápida

Acceso y configuración de contraseña y correo de recepción de avisos relacionados con las incidencias reportadas y recibidas

1. Los contactos principales de los operadores y entidades habilitadas en el procedimiento recibirán un correo indicándoles su nombre de usuario.
2. En su primer acceso, puede cambiar su contraseña desde el enlace '**Olvidó su contraseña**' indicando el correo electrónico del contacto principal, aquél en el que ha recibido el aviso de creación de cuenta.

Inicio de sesión

Nombre de usuario	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="password"/>
Recordar información de inicio de sesión en este equipo	<input type="checkbox"/>
Sesión segura	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.



3. Una vez logado, puede cambiar el correo electrónico en el que recibir los avisos de incidencias recibidas o las actualizaciones de las incidencias reportadas desde la entrada del menú **'Mi cuenta'**



Editar cuenta

Nombre de usuario	pruebas
Contraseña	<input type="password"/>
Confirmar contraseña	<input type="password"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>
Nombre real	<input type="text"/>

[Mi Cuenta] [Preferencias] [Administrar Columnas]



Reportar una incidencia

1. Puede reportar una incidencia a de funcionamiento del sistema. Para ello, debe seleccionar el proyecto indicado como **<PROCEDIMIENTO> Incidencias técnicas del servicio** en el combo superior.



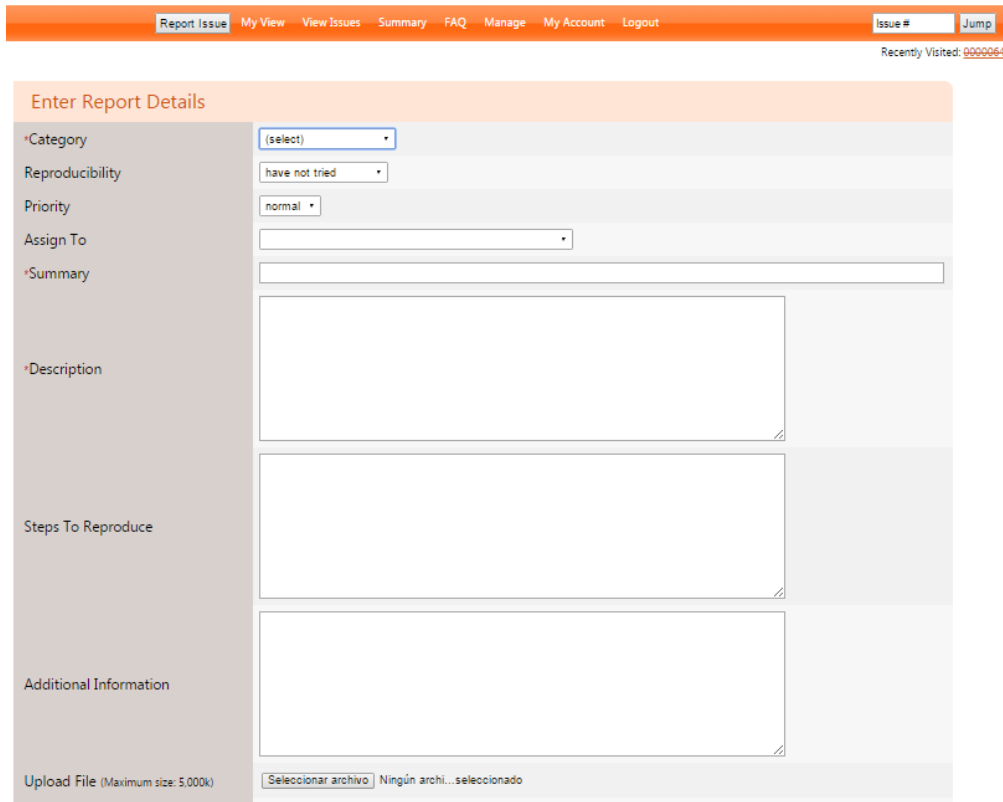
No Asignadas [^] (0 - 0 / 0)	Reportadas por mí [^] (0 - 0 / 0)
Resueltas [^] (0 - 0 / 0)	Modificadas recientemente [^] (0 - 0 / 0)
Monitorizadas por mí [^] (0 - 0 / 0)	

nueva se necesitan más datos aceptada confirmada asignada resuelta cerrada

2. Pulse en el botón 'Reportar Incidencia'



3. Complete los campos incluyendo el mayor nivel de detalle posible para ayudar en la resolución.




4. También puede adjuntar un archivo. Para finalizar, pulse el botón 'Enviar reporte', situado al final de la página.



Subir archivo (Tamaño máximo: 5,000k)	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Visibilidad	<input type="radio"/> Público <input checked="" type="radio"/> Privado
Continuar reportando	<input type="checkbox"/> Marque para reportar más incidencias

* Requerido



Gestionar una incidencia

1. Desde el enlace del menú principal, **'Mi vista'**, puede ver las distintas incidencias, resaltadas por colores según su estado:



2. Pulsando sobre el enlace asociado al número de incidencia, accede al detalle de la misma.

3. En el apartado **'Asignadas a mi'** puede consultar las incidencias que le han asignado. Pulse sobre el enlace situado en el número de incidencia para ver el detalle.



https://tickets.cnmc.es/mantispre/my_view_page.php

Conectado como: **pruebas** (informador) 2015-11-19 16:45 CET Proyecto: Todos los proyectos

Reportar Incidencia | **Mi Vista** | Ver Incidencias | Registro de cambios | Roadmap | Mi Cuenta | Cerrar Sesión

Asignadas a mí (pendientes) [^] (1 - 2 / 2)

- 0000005 [SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas] prueba Ausencia de numeración de un operador - **2015-11-19 16:45**
- 0000001 [SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas] prueba de asignación Ausencia de numeración de un operador - 2015-11-16 11:44

No Asignadas [^] (1 - 1 / 1)

- 0000003 [SGDA2 Incidencias técnicas del servicio] Prueba 1 para ver correo [Todos los proyectos] General - **2015-11-19 16:29**

Reportadas por mí [^] (1 - 1 / 1)

- 0000003 [SGDA2 Incidencias técnicas del servicio] Prueba 1 para ver correo [Todos los proyectos] General - **2015-11-19 16:29**

Resueltas [^] (0 - 0 / 0)

Modificadas recientemente [^] (1 - 4 / 4)

- 0000005 [SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas] prueba

Monitorizadas por mí [^] (0 - 0 / 0)

4. Para agregar información, puede añadir notas desde el botón **'Agregar nota'** o subir archivos desde el botón **'Subir archivos'**. Para cambiar el estado de la incidencia pulse el botón **'Cambiar estado a'**. Seleccione el estado **'se necesitan más datos'**, si requiere que el creador de la incidencia complete información o **'aceptada'**, si no fuera necesario, **para confirmar la recepción de la incidencia**. Seleccione el estado **'resuelta'**, si quiere informar al solicitante de la resolución de la misma. Si hubiera abierto la incidencia, una vez resuelta, confirme la aceptación de la resolución, cambiando el estado a **'cerrada'**.

ID	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualizac
0000005	SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas	Ausencia de numeración de un operador	público	2015-11-19 16:45	2015-11-19 16:53
Informador	cnmc				
Asignada a	cnmc_bcn-34				
Prioridad	normal	Severidad	menor	¿Es reproducible?	no se ha intentado
Estado	asignada	Resolución	abierta		
Resumen	0000005: prueba				
Descripción	desde cnmc a pruebas				
Etiquetas	Sin etiquetas adjuntas.				
Adjuntar Etiquetas	[Separado por:] [Etiquetas existentes] [Adjuntar]				
Archivos Adjuntos					
<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Asignar A: [M]"/> <input type="button" value="Cambiar estado a: nueva"/> <input type="button" value="Monitorizar"/> <input type="button" value="Clonar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>					
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> nueva se necesitan más datos aceptada confirmada resuelta cerrada </div>					
Relaciones					

5. En el apartado final de la página de detalle de la incidencia puede consultar el historial de actualizaciones de la misma.

Historial de la incidencia			
Fecha de modificación	Nombre de usuario	Campo	Cambio
2015-11-19 16:45	cnmc	Nueva Incidencia	
2015-11-19 16:45	cnmc	Estado	nueva => asignada
2015-11-19 16:45	cnmc	Asignada a	=> pruebas
2015-11-19 16:49	pruebas	Nota añadida: 0000001	
2015-11-19 16:52	cnmc	Visibilidad	privado => público
2015-11-19 16:53	cnmc	Asignada a	pruebas => cnmc_bcn-34

© 2015 CNMC