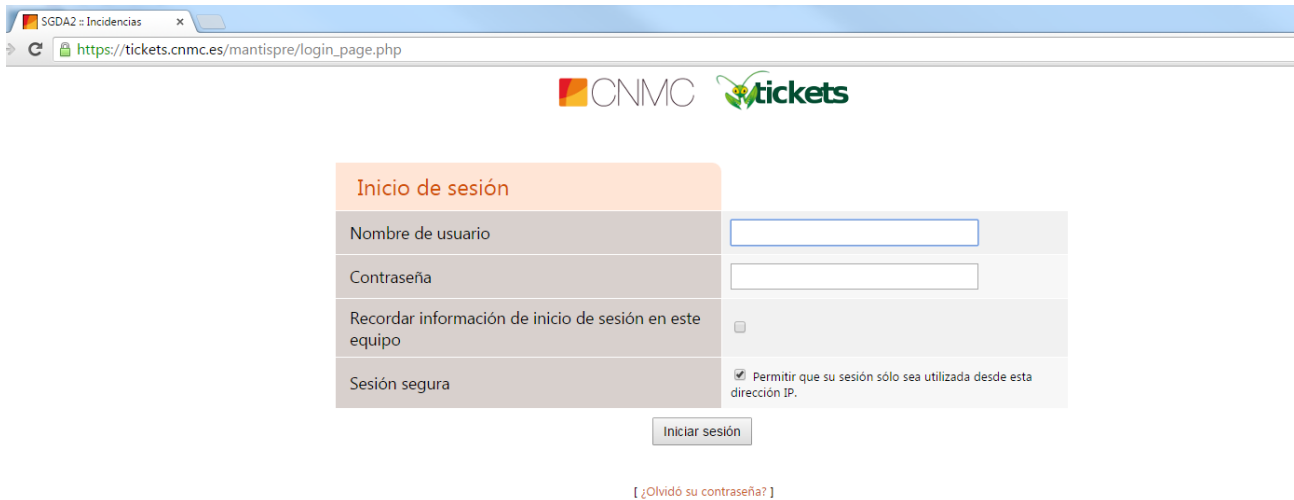


Herramienta de reporte de incidencias

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

i 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

Contraseña

Recordar información de inicio de sesión en este equipo

Sesión segura Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.

Iniciar sesión

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'**

Mi Cuenta - SGDA2 - Incidencias

https://tickets.cnm.es/mantispres/account_page.php

Conectado como: pruebas (actualizador) 2015-11-17 18:00 CET Proyecto: SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades subtituladas

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

[Mi Cuenta] [Preferencias] [Administrar Columnas]

Editar cuenta

Nombre de usuario pruebas

Contraseña

Confirmar contraseña

Correo electrónico

Nombre real

i 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.

https://tickets.cnm.es/mantispres/my_view_page.php

Conectado como: pruebas (informador) 2015-11-19 16:19 CET Proyecto: SGDA2 Incidencias técnicas del servicio

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

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)

2. Pulse en el botón **'Reportar Incidencia'**

← → ↻ https://tickets.cnmc.es/mantispre/my_view_page.php

Conectado como: **pruebas** (actualizador) 2015-11-19 14:05

[Reportar Incidencia](#) | [Mi Vista](#) | [Ver Incidencias](#) | [Registro de cambios](#)

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

0000001 prueba de asignacion
Ausencia de numeración de un operador - 2015-11-16 11:44

Reportadas por mí [^] (0 - 0 / 0)

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

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

[Report Issue](#) [My View](#) [View Issues](#) [Summary](#) [FAQ](#) [Manage](#) [My Account](#) [Logout](#) [Jump](#)

Recently Visited: 0000004

Enter Report Details

*Category	<input type="text" value="(select)"/>
Reproducibility	<input type="text" value="have not tried"/>
Priority	<input type="text" value="normal"/>
Assign To	<input type="text"/>
*Summary	<input type="text"/>
*Description	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Steps To Reproduce	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Additional Information	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Upload File (Maximum size: 5,000k)	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archi...seleccionado

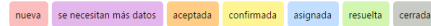
4. También puede adjuntar un archivo. Para finalizar, pulse el botón **'Enviar reporte'**, situado al final de la página.

Pasos para reproducir	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Información Adicional	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Subir archivo (tamaño máximo: 5,000k)	<input type="button" value="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:



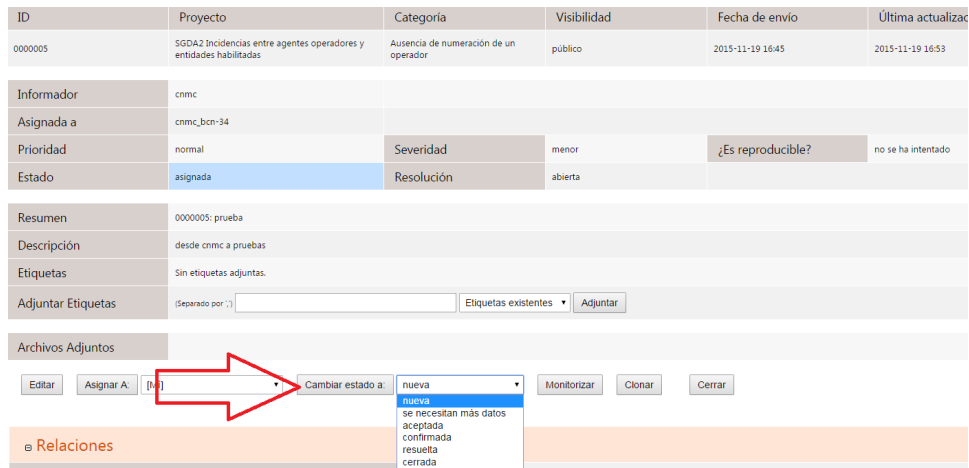
2. Pulsando sobre el enlace asociado al número de incidencia, accede al detalle de la misma.

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.



The screenshot shows the 'Mi Vista' dashboard with a navigation menu at the top. A red arrow points to the 'Asignadas a mi (pendientes) (1 - 2 / 2)' section. Below this, there are two columns of incident cards. The left column shows two incidents with IDs 0000005 and 0000001, both related to 'SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas] prueba'. The right column shows one incident with ID 0000003, 'SGDA2 Incidencias técnicas del servicio] Prueba 1 para ver correo'. Other sections include 'Reportadas por mí (1 - 1 / 1)', 'Resueltas (0 - 0 / 0)', 'Modificadas recientemente (1 - 4 / 4)', and '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'**.



The screenshot shows the detail page for incident ID 0000005. It includes a table with the following data:

ID	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de envío	Última actualización
0000005	SGDA2 Incidencias entre agentes operadores y entidades habilitadas	Ausencia de numeración de un operador	publico	2015-11-19 16:45	2015-11-19 16:53

Below the table, there are fields for 'Informador' (cnmc), 'Asignada a' (cnmc_bcn-34), 'Prioridad' (normal), 'Severidad' (menor), and 'Estado' (asignada). A 'Cambiar estado a' dropdown menu is highlighted with a red arrow, showing options: nueva, se necesitan más datos, aceptada, confirmada, resuelta, and cerrada.

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