



**Junta de Andalucía**

# **Consideraciones a las entregas de software y documentales**

---

**Normativa TIC**

## **Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)**

02.02

Versión:

Fecha:

10/05/2023

Queda prohibido cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

### HOJA DE CONTROL

<b>Documento</b>	Consideraciones a las entregas de software y documentales / Normativa TIC	<b>Versión</b>	02.02
<b>Proyecto</b>	Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)		
<b>Elaborado por</b>	Ignacio García Benito (Jefe de Calidad) Mercedes del Barrio Costas (Oficina de Calidad)	<b>Fecha</b>	10/11/2010
<b>Validado por</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Aprobado por</b>	Ignacio García Benito (Jefe de Calidad)	<b>Fecha</b>	
<b>Fichero</b>	OAC-Consideraciones_entregas_software_y_documentales-0202.odt		
<b>Plantilla</b>	OAC-Formato_Vertical-PLT	<b>Versión</b>	01.02

### Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
01.00	10/11/2010	Ignacio García Benito	Versión inicial.
01.01	25/01/2011	Mercedes del Barrio	Actualización de los Acrónimos de los Sistemas
01.02	27/11/2012	Oficina de Calidad	Modificación del logo de la portada y del encabezado para que identifique la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente.
01.03	10/10/2013	Oficina de Calidad	Modificación del logo de la portada y del encabezado para que identifique la Junta de Andalucía.
01.04	21/10/2013	Oficina de Calidad	Actualización de la Información. Inclusión de la petición para el acceso a CECA - Proveedor
02.00	26/11/2014	Oficina de Calidad	Actualización de la Información según los nuevos procedimientos
02.01	10/01/2022	Mejora Continua	Actualización de logos.
02.02	15/03/2022	Mejora Continua	Cambio nombre al documento y eliminación de



# Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)

## Consideraciones a las entregas de software y documentales/ Normativa TIC

	2		apartados obsoletos
--	---	--	---------------------

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Objeto y Alcance.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Referencias.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Consideraciones Generales.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Consideraciones Tipos de Entregas.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Consideraciones referentes a la Documentación.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Consideraciones referentes a Mantis.....</b>	<b>14</b>
<b>6. Otras Peticiones HelpDesk.....</b>	<b>15</b>
<b>6.1. Acceso a las distintas Herramientas.....</b>	<b>15</b>

## 1. Introducción

### 1.1. Objeto y Alcance

El objeto que se persigue con el documento es aclarar los pasos a seguir a la hora de entregar cualquier elemento ya sea código y/o documentación, a través de los procedimientos definidos para la entrega y revisiones documentales.

### 1.2. Referencias

Documento	Fichero
Normativa Documental	OAC-Normativa_Documental
Procedimiento Entrega Revisión Documental	OAC-PRO-Procedimiento_Entrega_Revisión_Documental
Procedimiento Entrega Software	OAC-PRO-Procedimiento_Entrega_Software
Procedimiento Gestión Defectos	OAC-PRO-Procedimiento_Gestión_Defectos
Manual de Usuario CECA - Proveedor	SOC_AUT-MUS-Manual_de_Usuario_Proveedor
Guía Proveedor Entrega Software	OAC-ESW-Proveedores_Entrega_Software-CHK

## 2. Consideraciones Generales

Nº	Definición General
1	<p><b>Vigencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las normas indicadas en este documento, son establecidas por el área TIC del Desarrollo Sostenible, y de obligado cumplimiento para todas las aplicaciones de esta Consejería.</li> <li>• Estas normas son un mínimo que hay que cumplir para todos los proyectos. El director del proyecto puede añadir nuevas normas o entregables, las cuales serán compatibles con las definidas por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.</li> <li>• Dentro de las funciones del Director de proyecto es hacer cumplir por parte del proveedor las normas.</li> <li>• Cuando la Oficina de Calidad detecta un incumplimiento de las mismas, procede a dar de alta una incidencia en Mantis y reasigna la tarea de la Petición HelpDesk correspondiente a la empresa responsable de la misma. Por tanto mientras no se resuelva la incidencia, se notifique a la Oficina de Calidad mediante la Petición HelpDesk y se complete la tarea en HelpDesk, el procedimiento de paso a explotación o revisión documental queda parado.</li> </ul>
2	<p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentación a elaborar únicamente será la asociada a la entrega realizada.</li> <li>• Cuando en algún documento obligatorio se solicite una información que se recoja en otra herramienta, no hará falta duplicar la información pero sí hacer referencia al lugar donde se encuentra actualizada.</li> </ul>
3	<p><b>Documentación histórica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no existiese un documento previo se definirá uno nuevo que recoja únicamente los datos de la entrega. Por ejemplo, el documento de Requisitos recogerá los asociados a la entrega actual. Las siguientes entregas incrementarán este nuevo documento.</li> <li>• Si existe el documento pero se quiere comenzar uno nuevo por no estar el anterior actualizado o por cualquier otra razón, se dará de alta el nuevo documento y se hará referencia al anterior.</li> </ul>

4

### Versionado y etiquetado

- No pueden existir dos entregas con el mismo número de versión.
- Se considera una nueva versión cuando se entregue cualquier cambio de software (código, documentos propios del software, imágenes) o bien cualquier script que implique cambios en la estructura de la BD.
- Software: **<versión mayor>.<versión menor>.<revisión>** donde:
  - **<versión mayor>**, inicialmente a 1, se incrementará cuando se produzca un cambio importante en el sistema; cuando se crea, elimina o modifica totalmente un subsistema o módulo.
  - **<versión menor>**, para cada versión mayor comenzará en 0 y se incrementará con cada cambio funcional que no se considere mayor.
  - **<revisión>** para cada versión menor comenzará en 0 y se incrementará con cada cambio que subsane un error o incidencia.
 Siendo la primera versión de un sistema de información en el entorno de pruebas 1.0.0
- **Excepción Versionado:** Herramientas y Utilidades de productos cerrados:
  - Se etiquetarán siguiendo su propio versionado, para no perder la versión indicada por el proveedor.
  - Si es necesario modificar el producto para adaptarlo al entorno de esta Consejería, se le añadirá un último dígito, el cual identificará el número de veces que esa versión se ha modificado con respecto a la entregada por la empresa proveedora. Por ello, podrá existir aplicaciones con 4 dígitos que identifique su versión.
- **Cuando aumentar la versión** en una subida al entorno de pruebas:
  - Si desde el Servicio de Informática (Área de Base de Datos, Área de Sistemas y Otras Áreas u Oficina de Calidad) se paraliza una implementación, **NO** se aumenta de versión para las siguientes entregas que se realicen para conseguir una completa implementación.
  - Una vez implementado el cambio, la Oficina de Calidad procederá a certificar la versión. Tanto si el Director de Proyecto Aprueba o no la versión, la siguiente subida a pruebas **aumentará de versión**.
- En el entorno de Pruebas **NO** puede existir saltos entre las versiones, pero para el entorno de Explotación **SI**.

Entorno de Pruebas	Entorno de Producción
1.0.0	1.0.0
1.1.0	1.2.0
1.2.0	

5

### Ubicación de entregables.

- Subversion/GIT: Software, Scripts, CSS, etc.
- Jenkins: War.
- Redmine: Documentación
- Artifactory: Librerías.



Junta de Andalucía

## **Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC)**

### **Consideraciones a las entregas de software y documentales/ Normativa TIC**

6

#### **Entorno de Integración**

- Los proveedores deben desplegar en dicho entorno con el fin de garantizar que lo que funciona en sus instalaciones funciona también en el entorno de la Consejería.

### 3. Consideraciones Tipos de Entregas

Entrega de Software	
<b>Definición</b>	<b>Versión:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se entiende como cualquier variación en el software y/o en la estructura de la Base de Datos.</li> </ul>
<b>Categoría</b>	<b>INTERNAS.APLICACIONES.PASO A PRODUCCION</b>
<b>Precondiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debe existir una <b>petición previa</b>, que justifique el trabajo, dentro de <b>Redmine de Proyectos</b>: Existirá un Entregable del tipo Software , con las fases de Construcción, Certificación y Paso a Producción.</li> <li><b>Incidencias en pruebas</b>: Son incidencias dadas de alta en Mantis. Se resolverán las incidencia en Mantis, asignándole el estado de "Resuelta".</li> <li>Debe de haberse precedido, en los proyectos nuevos y grandes evolutivos, por los procedimientos de entrega de documentación que correspondan.</li> </ul>
<b>Entrega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso guía de pasos a seguir, [ <b>Guía Proveedor Entrega Software</b> ]</li> <li>Entrega en SVN del software/scripts que corresponda.</li> <li>Compilación en Jenkins.</li> <li>Despliegue entorno de Integración.</li> <li>Verificación aplicación entorno de Integración.</li> <li>Documentación Redmine.</li> <li>Validar Plan de Pruebas.</li> <li>Simulación Verificación Entrega utilizando CECA - Proveedor</li> <li>Resolver las incidencia en Mantis, asignándole el estado de "Resuelta".</li> <li>Creación de la Petición HelpDesk, asociando:</li> <li><b>Siempre</b> se debe entregar el Manual de Entrega. Existen casos para las cuales se debe entregar además los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Instalación y Configuración: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cuando el objetivo de la entrega es instalar la aplicación en el entorno de prueba y/o explotación por primera vez. Es decir, es la primera versión de la aplicación que quedará implantada en alguno de dichos entornos.</li> <li>▶ Cuando se produzcan cambios significativos en la instalación, que provoquen modificaciones tanto en la instalación base, como en la incorporación de la</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

### Entrega de Software

integración de una herramienta horizontal.

- Plan de Pruebas
  - ▷ Primera entrega para su instalación en el entorno de Pruebas.
  - ▷ Cuando se elabore una nueva versión, al existir un nuevo caso de uso o se añada un nuevo sistema externo.

A continuación, veamos un ejemplo de la documentación a entregar: Se muestran las diferentes subidas que se han producido en los dos entornos. Además se indican, los cambios funcionales que tendrán asociado los diferentes versiones.

Entorno de Pruebas		Entorno de Explotación
1.0.0	Nuevas Funcionalidades	-
1.0.1	Incidencias Corregidas	-
1.1.0	Nuevas Funcionalidades Incidencias Corregidas	-
1.2.0	Nuevas Funcionalidades Funcionalidades Modificadas Incidencias Corregidas	1.2.0

La documentación asociada a cada entrega será:

- **Entrega del Software 1.0.0 :**
  - Manual de Instalación y Configuración.
  - Plan de Pruebas
  - Manual de Entrega el cual hace referencia al Manual de Instalación y Configuración y al Plan de Pruebas.
  - La primera subida al entorno de Pruebas se realiza siguiendo el Manual de Instalación y Configuración.
- **Entrega del Software 1.0.1 :**
  - Manual de Entrega asociado a la versión 1.0.1. que incluye las Incidencias corregidas.
  - Manual de Instalación y Configuración actualizado, al no instalarse la anterior versión(1.0.0) en explotación y siempre que la versión actual fuera a instalarse a explotación.
- **Entrega del Software 1.1.0 :**
  - Manual de Entrega asociado a la versión 1.1.0. que incluye las Incidencias corregidas y las nuevas funcionalidades.
  - Manual de Instalación y Configuración actualizado, al no instalarse la anterior versión(1.0.1) en explotación y siempre que la versión actual fuera a instalarse a explotación.
  - Plan de Pruebas actualizado al incluir Nuevas

<b>Entrega de Software</b>	
	<p>funcionalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrega del Software 1.2.0 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Entrega asociado a la versión 1.2.0. que incluye las Incidencias corregidas, nuevas funcionalidades y funcionalidades modificadas.</li> <li>▪ Manual de Instalación y Configuración actualizado. al no instalarse la anterior versión(1.1.0) en explotación y siempre que la versión actual fuera a instalarse a explotación.</li> <li>▪ Plan de Pruebas actualizado al incluir Nuevas funcionalidades. Si las funcionalidades modificadas afectan a los casos de pruebas definidos, también se actualizaría.</li> <li>▪ La primera subida a explotación, se realizará siguiendo el Manual de Instalación y Configuración, por ser la primera subida a dicho entorno.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar las tareas HelpDesk una vez terminadas.</li> <li>• Todas las Incidencias detectadas se registran en Mantis, notificándose por HelpDesk.</li> <li>• Cuando se resuelvan las incidencias de Verificación de Entrega por parte del proveedor: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe asignar el estado “resuelta” en la incidencia Mantis.</li> <li>▪ Si las incidencias van asociadas a un documento, se entregará una nueva versión de éste a través de Redmine.</li> <li>▪ Notificar mediante HelpDesk, con una Notificación Manual a la Oficina de Calidad de la resolución de incidencias.</li> <li>▪ Completar la tarea de la petición HelpDesk, asignando el estado “Completar”.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cancelación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La petición HelpDesk se cancelará en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Por petición expresa del Director de Proyecto de la Consejería.</li> <li>▪ Por la entrega de una nueva versión mientras esté vigente la petición actual y el software esté instalado y desplegado en el entorno de Pruebas.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Documentación Asociada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ <b>Procedimientos Entrega Software</b> ]</li> <li>• [ <b>Manual de Usuario CECA – Proveedor</b> ]</li> <li>• [ <b>Procedimiento Gestión Defectos</b> ]</li> <li>• [ <b>Normativa Documental</b> ]</li> </ul>

### Entrega de Documentación

<b>Definición</b>	<p>Se realiza una petición de Revisión Documental por cada documento que debe <b>revisar la Oficina de Calidad</b>, excepto los documentos asociados a la Entrega de Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Entrega.</li> <li>• Manual de Instalación y Configuración.</li> <li>• Plan de Pruebas .</li> </ul>
<b>Categoría</b>	<b>INTERNAS.APLICACIONES.REVISION DOCUMENTAL</b>
<b>Precondiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe existir una <b>petición previa</b>, que justifique el trabajo, dentro de <b>Redmine de Proyectos</b>: Existirá un Entregable para el documento a revisar, con las fases de Construcción y Certificación.</li> <li>• <b>Incidencias en pruebas</b>: Son incidencias dadas de alta en Mantis. Se resolverán las incidencia en Mantis, asignándole el estado de "Resuelta".</li> </ul>
<b>Entrega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de la Petición HelpDesk, una por documento, asociando:</li> <li>• Entrega en Redmine del documento a revisar.</li> </ul>
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar las tareas HelpDesk una vez terminadas.</li> <li>• Las Incidencias detectadas se registran en Mantis, notificándose por HelpDesk. Se crea una única incidencia por cada documento revisado, donde se hará referencia al Informe de Disconformidades.</li> <li>• Cuando se resuelvan las incidencias por parte del proveedor: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe asignar el estado "resuelta" en la incidencia Mantis.</li> <li>▪ Entregar una nueva versión del documento con las disconformidades detectadas.</li> <li>▪ Notificar mediante HelpDesk, con una Notificación Manual a la Oficina de Calidad de la resolución de incidencias.</li> <li>▪ Completar la tarea de la petición HelpDesk, asignando el estado "Completar".</li> </ul> </li> </ul>
<b>Documentación Asociada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[ Procedimiento Entrega Revisión Documental ]</b></li> <li>• <b>[ Normativa Documental ]</b></li> </ul>

## 4. Consideraciones referentes a la Documentación

Manual de Entrega													
<b>Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debe servir para <b>definir</b> la entrega que se está realizando.</li> <li>Es <b>obligatorio</b> en <b>cualquier petición de Paso a Explotación</b>.</li> <li>Existirá un único documento donde se detallará la información relativa para la implantación de esa versión en el Entorno de Pruebas y en el Entorno de Explotación.</li> </ul>												
<b>Identificación</b>	Debe recoger la aplicación y versión a la que va asociado												
<b>Contenido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deben definir de forma explícita los cambios asociados a la entrega. Para ello se rellenaran los distintos apartados definidos en la plantilla:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación, Áreas afectadas: Base de datos, Sistemas, etc.</li> <li>Cambios funcionales.</li> <li>Cambios de configuración.</li> <li>Marcha atrás.</li> <li>Guía de instalación.</li> <li>Validación funcional.</li> </ul> </li> <li>Es un documento acumulativo: Si una versión se ha instalado en el Entorno de Pruebas, pero no en Explotación, el Manual de Entrega de la siguiente versión a instalar, contendrá la información relativa a dicha versión y todas las anteriores que no se hayan subido a Explotación. Por ejemplo, teniendo en cuenta las diferentes subidas que se han producido en los dos entornos:</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 60%;">Entorno de Pruebas</th> <th style="width: 25%;">Entorno de Explotación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.0.0</td> <td>Nuevas Funcionalidades Referencia al Manual de Instalación y Configuración y al Plan de Pruebas, en los apartados que aplique.</td> <td style="text-align: center;">1.0.0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1.1.0</td> <td>Nuevas Funcionalidades Incidencias Corregidas Ejecutar script: 01_aplicacion_tablas</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1.2.0</td> <td>Incidencias Corregidas Funcionalidad Modificada</td> <td style="text-align: center;">1.2.0</td> </tr> </tbody> </table>		Entorno de Pruebas	Entorno de Explotación	1.0.0	Nuevas Funcionalidades Referencia al Manual de Instalación y Configuración y al Plan de Pruebas, en los apartados que aplique.	1.0.0	1.1.0	Nuevas Funcionalidades Incidencias Corregidas Ejecutar script: 01_aplicacion_tablas	-	1.2.0	Incidencias Corregidas Funcionalidad Modificada	1.2.0
	Entorno de Pruebas	Entorno de Explotación											
1.0.0	Nuevas Funcionalidades Referencia al Manual de Instalación y Configuración y al Plan de Pruebas, en los apartados que aplique.	1.0.0											
1.1.0	Nuevas Funcionalidades Incidencias Corregidas Ejecutar script: 01_aplicacion_tablas	-											
1.2.0	Incidencias Corregidas Funcionalidad Modificada	1.2.0											

### Manual de Entrega

Nuevos Parámetros de Configuración	
Ejecutar script:	
08_aplicacion_procedimientos	
Desplegar la aplicación	

El Manual de Entrega para cada una de las versiones contendrá la siguiente información:

- **Manual de Entrega para la versión 1.0.0**

- ▷ Apartado Cambios Funcionales
  - Indicar Nuevas Funcionalidades
- ▷ Apartado Cambios Configuración, Marcha Atrás e Instalación:
  - Referencia al Manual de Instalación y Configuración.
- ▷ Apartado Validación Funcional:
  - Referencia al Plan de Pruebas.

- **Manual de Entrega para la versión 1.1.0**

- ▷ Apartado Cambios Funcionales
  - Indicar Nuevas Funcionalidades
  - Indicar Incidencias Corregidas
- ▷ Marcha Atrás
  - Indicar la Marcha Atrás a la versión 1.0.0
- ▷ Apartado Instalación
  - Ejecutar Scripts: 01\_aplicacion\_tablas.
- ▷ Validación Funcional:
  - Referencia al Plan de Pruebas.

- **Manual de Entrega para la versión 1.2.0**

- ▷ Apartado Cambios Funcionales
  - Indicar Nuevas Funcionalidades versión 1.1.0
  - Indicar Funcionalidades Modificadas versión 1.2.0
  - Indicar Incidencias Corregidas versión 1.1.0
  - Indicar Incidencias Corregidas versión 1.2.0
- ▷ Apartado Cambios de Configuración
  - Indicar Nuevos Parámetros de Configuración versión 1.2.0 o hacer referencia al Manual de Instalación y Configuración
- ▷ Apartado Marcha Atrás
  - Indicar la Marcha Atrás para el Entorno de Pruebas a la versión 1.1.0
  - Indicar la Marcha Atrás para el Entorno de Explotación a la versión 1.0.0
- ▷ Apartado Instalación
  - Indicar los pasos para la instalación para el Entorno de Pruebas
    - Ejecutar Scripts: 08\_aplicacion\_procedimientos
    - Desplegar la aplicación.
  - Indicar los pasos para la instalación para el Entorno de Explotación

#### Manual de Entrega

- Ejecutar Scripts: 01\_aplicacion\_tablas y 08\_aplicacion\_procedimientos
- Desplegar la aplicación.
- ▷ Validación Funcional:
  - Referencia al Plan de Pruebas.

#### Listado de Documentos asociados al Desarrollo

Código	Título	Consideraciones
DCR	Definición del Catálogo de Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entregará una nueva versión cuando existan cambios significativos.</li> <li>• Se entregará una nueva versión cuando se añada un nuevo caso de uso.</li> </ul>
MCU	Modelo de Casos de Usos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento <b>Opcional</b>: Se entregará una nueva versión cuando se añada un nuevo caso de uso.</li> <li>• Cuando se modifique de forma significativa alguno ya existente.</li> </ul>
	Contrato de	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
DCI		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
PPB	Plan de Pruebas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entregará una nueva versión cuando se añada un nuevo caso de uso o se modifique uno existente.</li> <li>• Cuando se añada un nuevo sistema externo.</li> </ul>

#### Listado de Documentos asociados al Desarrollo

Código	Título	Consideraciones
MPR	Modelo de Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento <b>Opcional</b>: Se elaborará si el sistema es un tramitador o una de sus funcionalidades es la de tramitar expediente.</li> <li>Se entregará una nueva versión cuando se añada o elimine una nueva fase del Procedimiento.</li> </ul>
MAA	Modelos de Análisis Adicionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento <b>Opcional</b>: Se elaborará a petición del Director de Proyecto.</li> <li>Se entregará una nueva versión cuando existan cambios significativos.</li> </ul>
ARQ	Arquitectura del Sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se entregará una nueva versión cuando se añada un nuevo sistema externo.</li> <li>Cuando haya cambios significativos.</li> </ul>
DIS	Diseño del Sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento <b>Opcional</b>: Se entregará una nueva versión cuando sea un nuevo desarrollo.</li> <li>Se entregará una nueva versión cuando existan cambios significativos.</li> </ul>
PMC	Plan de Migración y Carga Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento <b>Opcional</b>: Se elaborará solamente cuando sea necesario realizar tareas de migración de datos o carga inicial.</li> <li>Se entregará una nueva versión cuando existan cambios significativos.</li> </ul>
MIC	Manual de Instalación y Configuración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Será obligatorio su elaboración para la primera subida al entorno de prueba y/o explotación.</li> <li>Será obligatorio su actualización hasta que la aplicación no esté instalada, por primera vez, en el entorno de Explotación.</li> <li>Se entregará una nueva versión cuando existan cambios significativos en la instalación, que provoquen modificaciones tanto en la instalación base, como en la incorporación de la integración de una herramienta horizontal. La nueva versión tendrá que recoger todos los cambios producidos desde la anterior versión del documento.</li> </ul>
MUS	Manual de Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se entregará una nueva versión cuando exista cualquier cambio que afecte al usuario final.</li> </ul>
MEP	Manual de Explotación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se entregará una nueva versión cuando sea un nuevo desarrollo.</li> </ul>

### Listado de Documentos asociados al Desarrollo

Código	Título	Consideraciones
PFO	Plan de Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento <b>Opcional</b>: Se elaborará solamente cuando existan acciones formativas.</li> <li>Se entregará una nueva versión cuando se planifique sesiones formativas.</li> </ul>

### Ubicación Documentación

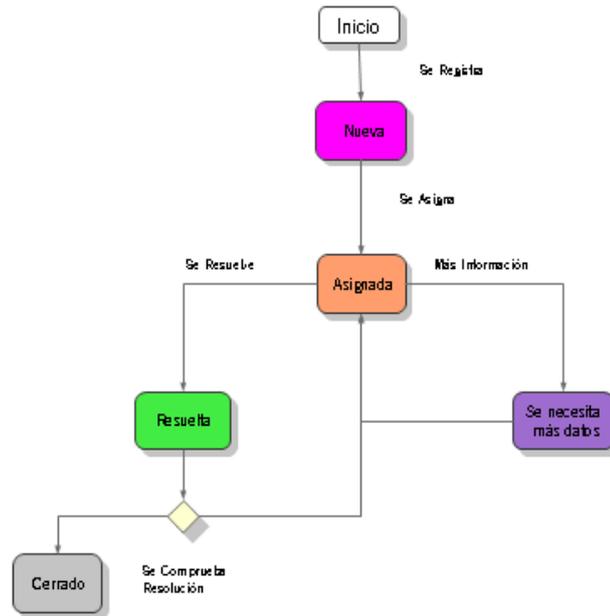
- La Documentación se almacena en Redmine.
- Se almacenará a nivel de Sistema de Información, Aplicación o Proyecto, según el tipo de documento.
- Estarán asociado a la Categoría correspondiente.
- Todas las versiones de un documento estarán agrupadas dentro del mismo título del Documento.

### Nomenclatura

<b>Documento específico</b>	<p><b>&lt;SI/SI-APLIC&gt;-TTT-Nombre del Documento-9999</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SI</b>: Si el documento está asociado al Sistema de Información corresponde con el acrónimo del mismo.</li> <li>• Si el documento está asociado a la Aplicación o al Proyecto corresponde con la identificación de la Aplicación.</li> <li>• <b>TTT</b>: Código Documento</li> <li>• <b>9999</b>: versión documento</li> </ul>
<b>Asociado a una Fecha Concreta</b> : Cuando el documento está vinculado a una fecha concreta, como los informes de seguimiento y las actas de reunión, se indicará la fecha en formato AAAAMMDD antes del código del documento	<p><b>&lt;SI/SI-APLIC&gt;-AAAAMMDD-TTT-Nombre del Documento-9999</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AAAAMMDD</b>: Fecha</li> </ul>
<b>Asociado a una entrega Software</b> : Cuando el documento está vinculado a una entrega de software, como los manuales de entrega específicos por entrega, se indicará la versión del software asociada en formato 9.9.9 antes del código del documento	<p><b>&lt;SI/SI-APLIC&gt;-9.9.9-TTT-Nombre del Documento-9999</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>9.9.9</b>: Número de la versión software</li> </ul>

## 5. Consideraciones referentes a Mantis

Pasos	Procedimientos a seguir
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ <b>Procedimiento Gestión Defectos</b> ]</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar incidencias: Oficina de Calidad, Director de Proyecto, Despliegue (Sistemas, Base de Datos, Seguridad) y Usuario Experto.</li> <li>• Empresa Proveedora: Recibe incidencia y Resuelve incidencias.</li> <li>• Cierre incidencias: Oficina de Calidad, Director de Proyecto, Despliegue (Sistemas, Base de Datos, Seguridad) y Usuario Experto.</li> </ul>
2	<p>Crear una incidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado "<b>Nueva</b>"</li> <li>• Petición HelpDesk Origen donde se ha detectado.</li> <li>• Versión software donde se ha detectado, si procede.</li> </ul>
3	Se asigna la incidencia a un técnico, asignando el estado " <b>Asignada</b> ".
4	<p>Cuando el técnico resuelve la incidencia realiza las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación del estado "<b>Resuelta</b>".</li> <li>• Asignación del tipo de "<b>Resolución</b>"</li> <li>• Introducir una nota en la incidencia Mantis indicando la resolución de la misma.</li> <li>• Indicar Petición HelpDesk de resolución, siempre que se conozca este dato</li> </ul>
5	<p>Cuando se comprueba que la incidencia está resuelta, el responsable del área que registró esta incidencia procederá a su cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación del estado "<b>Cerrada</b>".</li> <li>• Indicar Petición HelpDesk de resolución.</li> </ul>
6	Cuando se comprueba que la incidencia no se ha resuelto correctamente, el responsable del área que registró esta incidencia asociará el estado a " <b>Asignada</b> ".
7	El estado " <b>Se necesita más datos</b> " se asociará a una incidencia por parte de la empresa proveedora, cuando los datos registrados no son suficientes para su resolución o comprobación.



## 6. Otras Peticiones HelpDesk

### 6.1. Acceso a las distintas Herramientas

Herramienta	Pedir Acceso
<b>Redmine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda documentación de cualquier proyecto debe quedar registrada en Redmine. Si por cualquier motivo no existiese algún usuario de la empresa para poder entrar, deben seguir los siguientes pasos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petición <span style="float: right;">vía <span style="float: right;">HelpDesk</span></span></li> <li style="text-align: center;"><b>INTERNAS.APLICACIONES.DESARROLLO.REDMINE</b></li> <li>▪ Indicar la persona junto con su empresa que necesita acceso, al igual que los proyectos de escritura sobre los que tiene que acceder. Por ejemplo: El usuario John Doe de la empresa Informáticos Asociados necesita acceso a Redmine sobre los proyectos: Web1 y Web2.</li> </ul> </li> </ul>
<b>SVN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El software entregado a la Consejería debe estar en el SVN. Si por cualquier motivo no existiese algún usuario de la empresa para poder entrar, deben seguir los siguientes pasos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petición <span style="float: right;">vía <span style="float: right;">HelpDesk</span></span></li> <li style="text-align: center;"><b>INTERNAS.APLICACIONES.DESARROLLO.SVN</b></li> <li>▪ Indicar la persona junto con su empresa que necesita acceso, al igual que los proyectos de escritura sobre los que tiene que acceder. Por ejemplo: El usuario John Doe de la empresa Informáticos Asociados necesita acceso a SVN con permisos de escritura / lectura sobre los proyectos: Web1 y Web2.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Mantis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda incidencia detectada por cualquier usuario de la Consejería quedará registrada en Mantis. Si por cualquier motivo no existiese algún usuario de la empresa para poder entrar, deben seguir los siguientes pasos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petición <span style="float: right;">vía <span style="float: right;">HelpDesk</span></span></li> <li style="text-align: center;"><b>INTERNAS.APLICACIONES.DESARROLLO.MANTIS</b></li> <li>▪ Indicar la persona junto con su empresa que necesita acceso, al igual que los proyectos sobre los que tiene que acceder. Por ejemplo: El usuario John Doe de la empresa Informáticos Asociados necesita acceso a Mantis con perfil desarrollador sobre los proyectos: Web1 y Web2.</li> </ul> </li> </ul>

Herramienta	Pedir Acceso
<b>Entorno de Integración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de realizar la entrega de software y para poder verificar que el software se instala correctamente en las instalaciones de la Consejería, se dispone de un entorno de integración. Los pasos a seguir para poder acceder a la BD y el alojamiento de la aplicación son:</li> <li>• Petición vía HelpDesk para crear la estructura de Base de Datos en el entorno de Desarrollo: <b>INTERNAS.SIN PROCEDIMENTAR.SSCC.BASE DATOS.ORACLE.DBA</b></li> <li>• Petición vía HelpDesk para proporcionar un usuario con acceso al entorno de desarrollo: <b>INTERNAS.SIN PROCEDIMENTAR.SSCC.SISTEMAS.SERVIDOR APLICACIONES</b></li> </ul>
<b>Artifactory</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario anónimo</li> </ul>
<b>CECA Proveedor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición vía HelpDesk <b>INTERNAS.APLICACIONES.OFICINA CALIDAD.TAREA</b></li> </ul>