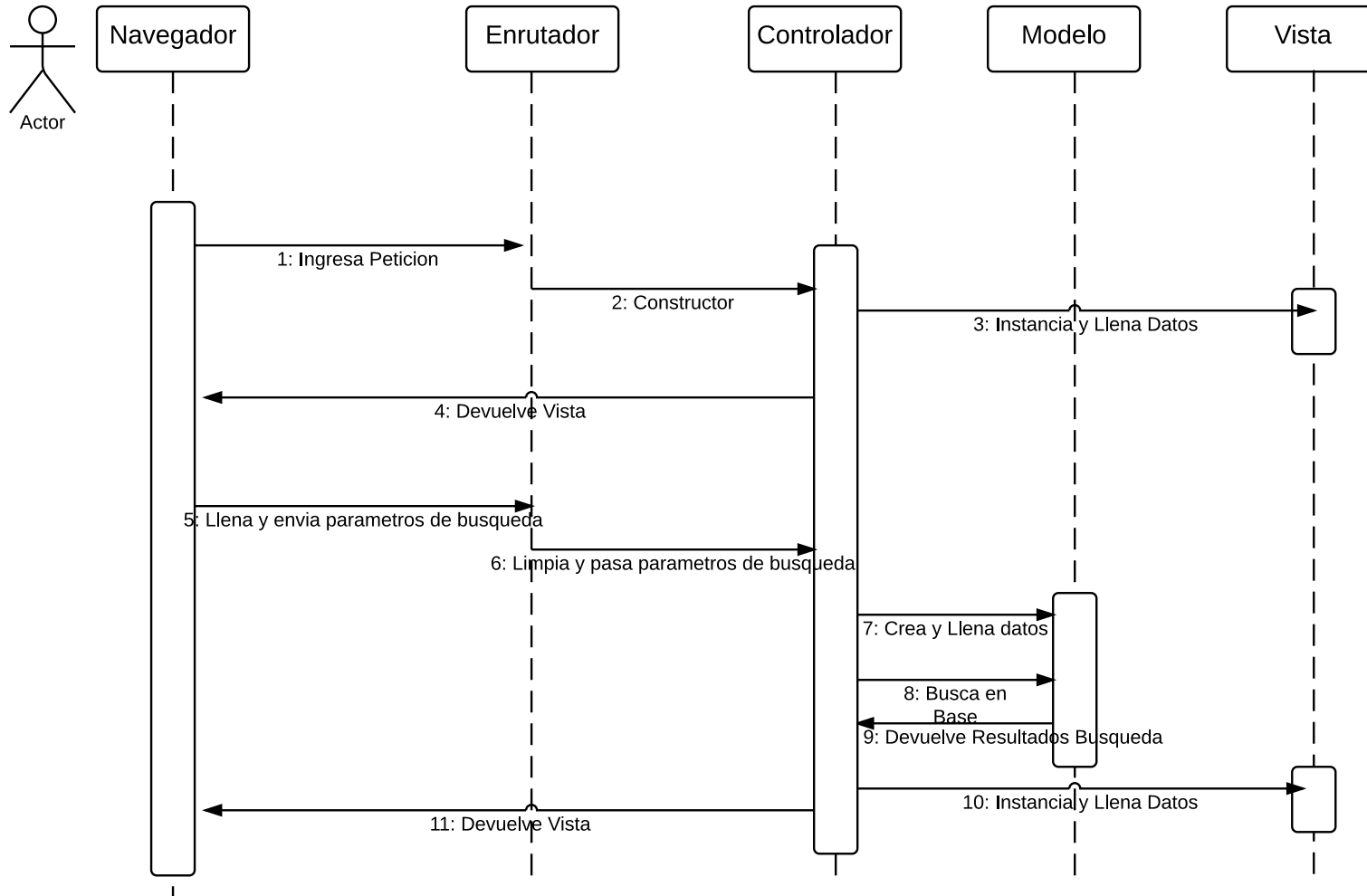
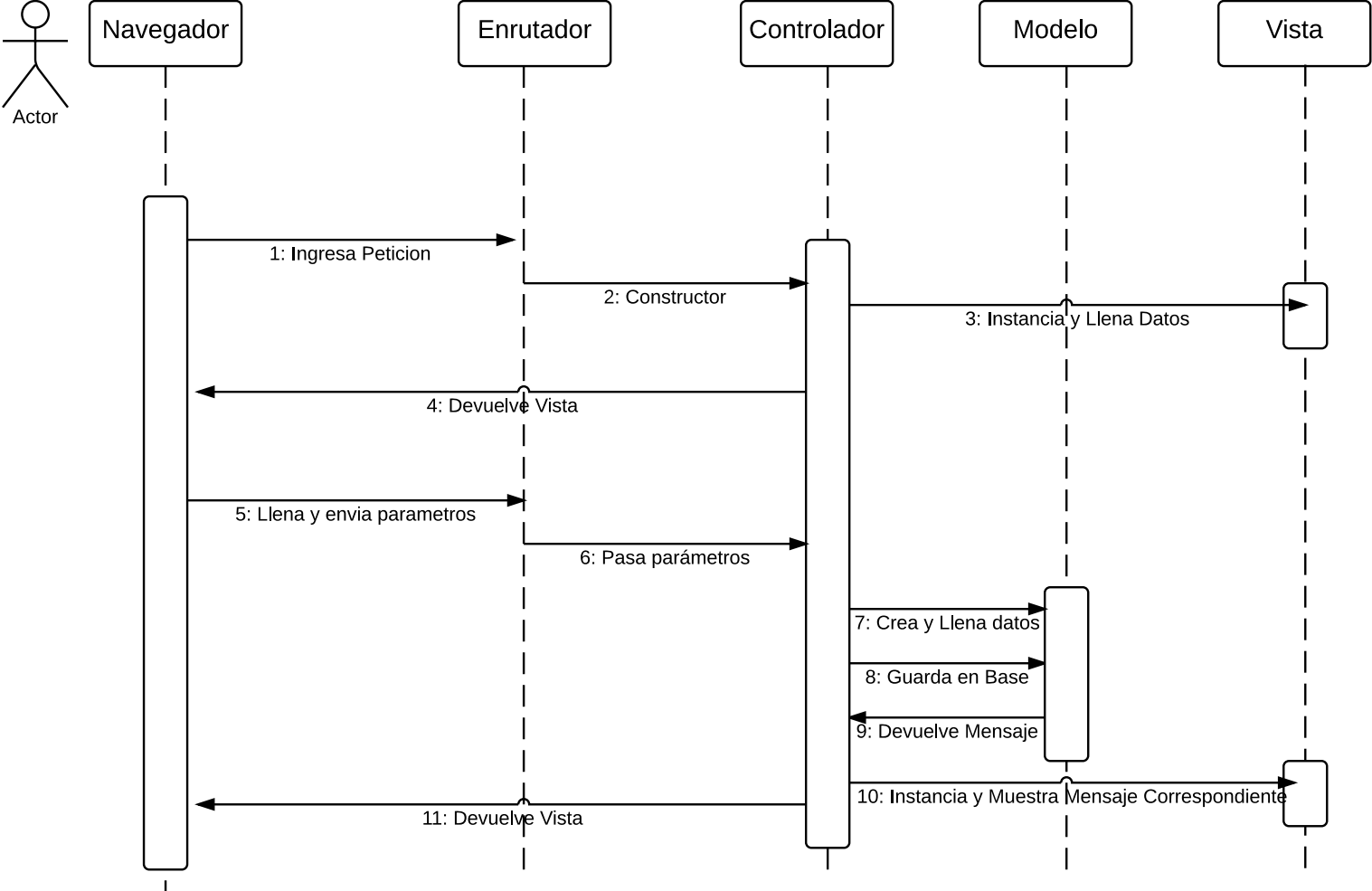


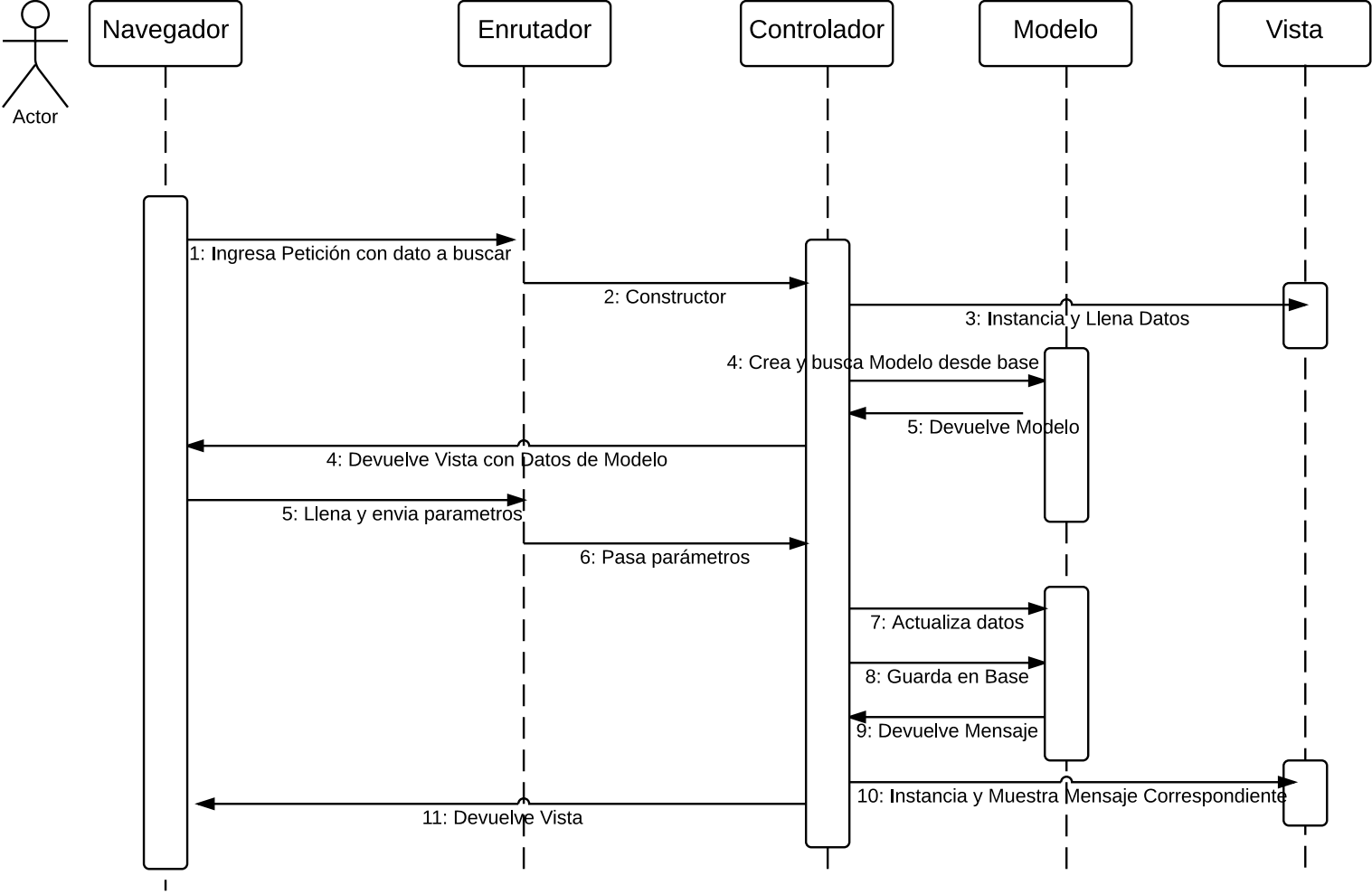
Buscar Servicio



Crear Servicio



Crear Servicio



Contenido del Manual Técnico

Tabla de Contenido

Contenido

1. Propósito.....	3
2. Documentos y links de referencia.....	3
3. Definiciones importantes.....	3
4. Descripción de Módulos.....	3
5. Diccionario de Datos.....	4
5.1. Modelo Entidad-Relación	4
5.2. Tablas y su estructura	4
5.2.1. Estructura de tabla para la tabla action	4
5.2.2. Estructura de tabla para la tabla allowed_actions.....	4
5.2.3. Estructura de tabla para la tabla archivorespaldo.....	4
5.2.4. Estructura de tabla para la tabla bug.....	4
5.2.5. Estructura de tabla para la tabla bug_logs	5
5.2.6. Estructura de tabla para la tabla cliente.....	5
5.2.7. Estructura de tabla para la tabla contacto	5
5.2.8. Estructura de tabla para la tabla contactoola.....	5
5.2.9. Estructura de tabla para la tabla informacioncontacto	5
5.2.10. Estructura de tabla para la tabla informacioncontactoola	6
5.2.11. Estructura de tabla para la tabla informacionproveedor	6
5.2.12. Estructura de tabla para la tabla ola	6
5.2.13. Estructura de tabla para la tabla profile	6
5.2.14. Estructura de tabla para la tabla profile_action.....	6
5.2.15. Estructura de tabla para la tabla proveedor.....	6
5.2.16. Estructura de tabla para la tabla respaldo	6
5.2.17. Estructura de tabla para la tabla servicio.....	7
5.2.18. Estructura de tabla para la tabla servicioproveedor.....	7
5.2.19. Estructura de tabla para la tabla sla	7

5.2.20. Estructura de tabla para la tabla usuario	7
6. Políticas de Respaldo.....	8
7. Instalación del Sistema	8
7.1. Requisitos	8
7.2. Procedimiento	8
Bibliografía	11

1. Propósito

El propósito del presente es el informar al personal técnico de la estructura de la aplicación, instalación y las herramientas del Sistema de administración de Bugs.

2. Documentos y links de referencia

Manuales y documentos de referencia

- PHP: <http://php.net/>
- Kohana: <https://kohanaframework.org/>
- ITIL: http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/fundamentos_de_la_gestion_TI/que_es_ITIL/que_es_ITIL.php
- XAMPP: <https://www.apachefriends.org/es/index.html>
- JavaScript: <http://es.wikipedia.org/wiki/JavaScript>

3. Definiciones importantes

Framework: un conjunto estandarizado de conceptos, prácticas y criterios para enfocar un tipo de problemática particular que sirve como referencia, para enfrentar y resolver nuevos problemas de índole similar.

En el desarrollo de software, un framework o infraestructura digital, es una estructura conceptual y tecnológica de soporte definido, normalmente con artefactos o módulos de software concretos, que puede servir de base para la organización y desarrollo de software. Típicamente, puede incluir soporte de programas, bibliotecas, y un lenguaje interpretado, entre otras herramientas, para así ayudar a desarrollar y unir los diferentes componentes de un proyecto. (Wikipedia - Framework)

4. Descripción de Módulos

Cientes: Se puede administrar(crear editar) clientes la información de un cliente

Proveedores: Se puede administrar(crear, editar) la información de los proveedores, crear servicios de estos y generar OLA's de los servicios de estos.

Proveedores: Se puede administrar(crear, editar) la información de los proveedores, crear servicios de estos y generar OLA's de los servicios de estos.

Servicios: Se puede administrar(crear, editar) la información de los servicios de los clientes, crear servicios de estos y generar SLA's de los servicios de estos.

Usuarios: Se puede administrar(crear, activar, desactivar) la información de los usuarios.

5. Diccionario de Datos

5.1. Modelo Entidad-Relación

Se adjunta en el CD como imagen

5.2. Tablas y su estructura

5.2.1. Estructura de tabla para la tabla action

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
parent_id	int(11)	Sí	NULL
name	varchar(50)	No	
link	varchar(255)	Sí	NULL
weight	decimal(10,2)	Sí	NULL

5.2.2. Estructura de tabla para la tabla allowed_actions

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
action_id	int(11)	Sí	NULL
url	varchar(255)	No	

5.2.3. Estructura de tabla para la tabla archivorespaldo

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
nombreArchivo	varchar(45)	No	
fecha	timestamp	No	CURRENT_TIMESTAMP
autor	varchar(45)	No	
archivo	longblob	No	
Respaldo_idRespaldo	int(11)	No	

5.2.4. Estructura de tabla para la tabla bug

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
nombre	varchar(45)	No	
descripcion	varchar(45)	No	
fechaAparicion	date	No	
fechaReporte	date	No	
imagen	text	Sí	NULL
servicio_id	int(11)	No	

5.2.5. Estructura de tabla para la tabla bug_logs

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
usuario_id	int(11)	No	
bug_id	int(11)	No	
status	varchar(32)	No	
fecha	timestamp	No	CURRENT_TIMESTAMP
comentario	text	Sí	NULL

5.2.6. Estructura de tabla para la tabla cliente

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
direccion	varchar(127)	Sí	NULL
RUC	varchar(45)	Sí	NULL
nombre	varchar(45)	Sí	NULL
nombreComercial	varchar(45)	Sí	NULL

5.2.7. Estructura de tabla para la tabla contacto

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
direccion	varchar(63)	Sí	NULL
documentoLegal	varchar(45)	Sí	NULL
empresaActual	varchar(45)	Sí	NULL
nombreContacto	varchar(45)	Sí	NULL
Cliente_idCliente	int(11)	No	

5.2.8. Estructura de tabla para la tabla contactoola

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
nombreContacto	varchar(45)	Sí	NULL
documentoLegal	varchar(45)	Sí	NULL
direccion	varchar(63)	Sí	NULL
empresaActual	varchar(45)	Sí	NULL
OLA_idOLA	int(11)	No	

5.2.9. Estructura de tabla para la tabla informacioncontacto

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
tipo	varchar(45)	Sí	NULL
contenido	varchar(45)	Sí	NULL
observacion	varchar(127)	Sí	NULL
Contacto_idContacto	int(11)	No	

5.2.10. Estructura de tabla para la tabla informacioncontactoola

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
tipo	varchar(45)	Sí	NULL
contenido	varchar(45)	Sí	NULL
ContactoOLA_idContactoOLA	int(11)	No	

5.2.11. Estructura de tabla para la tabla informacionproveedor

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
tipo	varchar(45)	Sí	NULL
contenido	varchar(45)	Sí	NULL
observacion	varchar(45)	Sí	NULL
proveedor_id	int(11)	No	

5.2.12. Estructura de tabla para la tabla ola

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
criticidad	varchar(45)	Sí	NULL
tiempoRespuesta	int(11)	Sí	NULL
medTiempo	varchar(45)	No	
descripcion	varchar(45)	Sí	NULL
ServicioProveedor_idServicioProveedor	int(11)	No	

5.2.13. Estructura de tabla para la tabla profile

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
name	varchar(120)	No	
status	enum('ACTIVE', 'INACTIVE')	No	

5.2.14. Estructura de tabla para la tabla profile_action

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>action_id</i>	int(11)	No	
<i>profile_id</i>	int(11)	No	

5.2.15. Estructura de tabla para la tabla proveedor

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
nombre	varchar(45)	Sí	NULL
identificacion	varchar(13)	Sí	NULL
direccion	varchar(45)	Sí	NULL

5.2.16. Estructura de tabla para la tabla respaldo

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
<i>id</i>	int(11)	No	
frecuencia	varchar(45)	No	
fechaInicio	date	No	

fechafin	date	Sí	NULL
fecha	timestamp	No	CURRENT_TIMESTAMP
estado	varchar(1)	Sí	NULL
Servicio_idServicio	int(11)	No	

5.2.17. Estructura de tabla para la tabla servicio

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	int(11)	No	
Nombre	varchar(45)	No	
Cliente_idCliente	int(11)	No	

5.2.18. Estructura de tabla para la tabla servicioproveedor

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	int(11)	No	
nombre	varchar(45)	Sí	NULL
descripcion	varchar(45)	Sí	NULL
Proveedor_idProveedor	int(11)	No	

5.2.19. Estructura de tabla para la tabla sla

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	int(11)	No	
responsable	varchar(64)	No	
criticidad	varchar(45)	No	
tiempoRespuesta	int(11)	No	
medTiempo	varchar(1)	No	
descripcion	varchar(127)	Sí	NULL
disponibilidad	decimal(4,2)	Sí	NULL
Servicio_idServicio	int(11)	No	

5.2.20. Estructura de tabla para la tabla usuario

Columna	Tipo	Nulo	Predeterminado
id	int(11)	No	
nickname	varchar(45)	No	
nombre	varchar(45)	No	
apellido	varchar(45)	No	
cedula	varchar(45)	No	
telefono	varchar(45)	No	
email	varchar(45)	No	
fechaNacimiento	date	Sí	NULL
profile_id	int(11)	Sí	NULL
password	text	No	
status	enum('ACTIVE', 'INACTIVE')	No	

6. Políticas de Respaldo

Se tendrá la política de Respaldo la base de datos al menos 1 vez por semana.

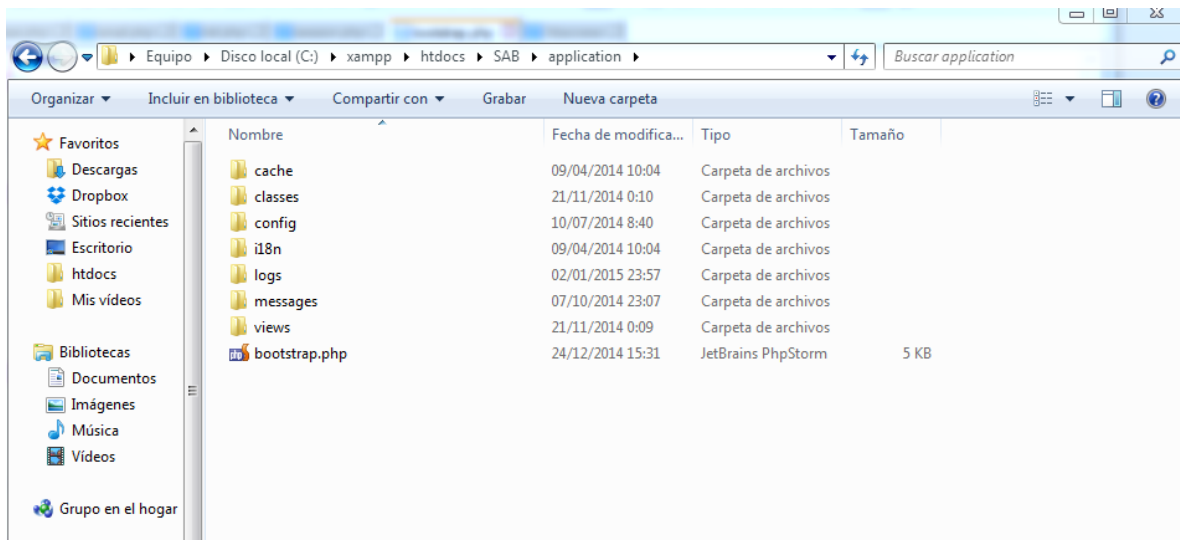
7. Instalación del Sistema

7.1. Requisitos

- XAMPP o un servidor corriendo Apache y MySQL
- Editor de Texto
- Navegador Web

7.2. Procedimiento

- a) Sube el sistema de esta carpeta a su servidor web.
- b) Abra la [application/bootstrap.php](#) y hacer los siguientes cambios:



- c) Establezca la zona horaria por defecto para su aplicación.

```

/**
 * Set the default time zone.
 *
 * @link http://kohanaframework.org/guide/using.configuration
 * @link http://www.php.net/manual/timezones
 */
date_default_timezone_set('America/Guayaquil');

/**
 * Set the default locale.
 *
 * @link http://kohanaframework.org/guide/using.configuration
 * @link http://www.php.net/manual/function.setlocale
 */
setlocale(LC_ALL, 'en_US.utf-8');

/**
 * Enable the Kohana auto-loader.
 *
 * @link http://kohanaframework.org/guide/using.autoloading
 * @link http://www.php.net/manual/function.spl-autoload-register
 */
spl_autoload_register(array('Kohana', 'auto_load'));

```

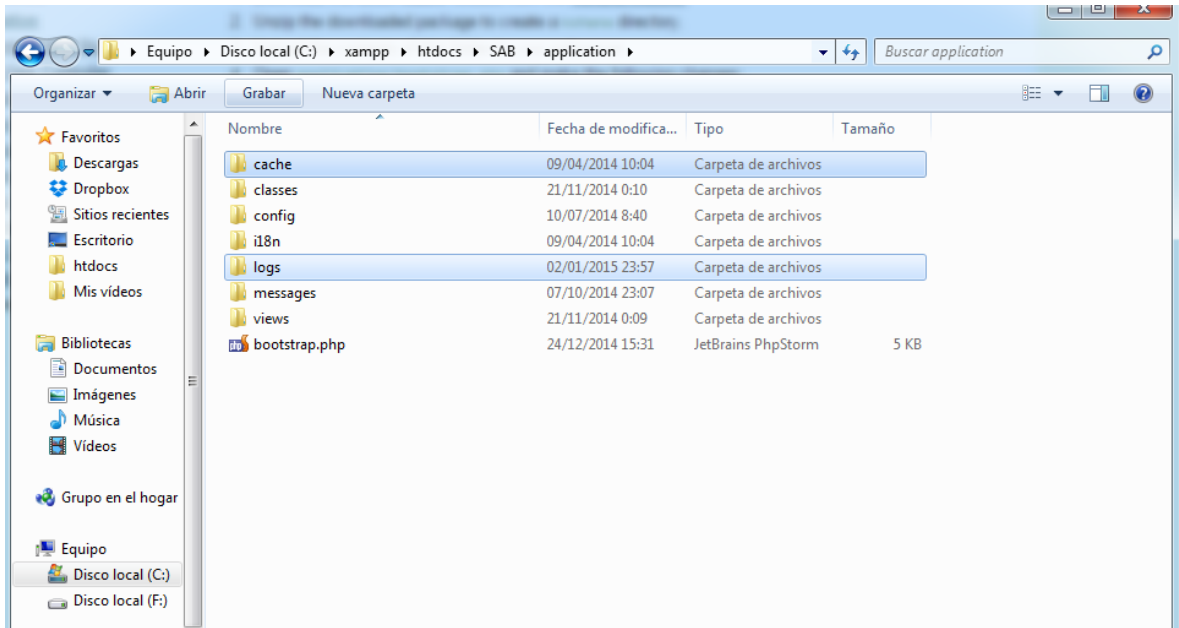
- d) Ajuste el `base_url` en el `Kohana::init` llaman para reflejar la ubicación de la carpeta sab en su servidor relativa a la raíz del documento.

```

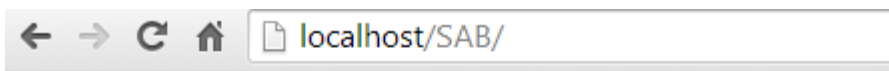
93  * The following options are available:
94  *
95  * - string   base_url   path, and optionally domain, of your application   NULL
96  * - string   index_file name of your index file, usually "index.php"   index.php
97  * - string   charset   internal character set used for input and output   utf-8
98  * - string   cache_dir  set the internal cache directory   APPPATH/cache
99  * - integer  cache_life lifetime, in seconds, of items cached   60
00  * - boolean  errors     enable or disable error handling   TRUE
01  * - boolean  profile    enable or disable internal profiling   TRUE
02  * - boolean  caching    enable or disable internal caching   FALSE
03  * - boolean  expose     set the X-Powered-By header   FALSE
04  */
05  Kohana::init(array(
06      'base_url' => '/SAB/',
07      'index_file' => FALSE
08  ));
09
10  /**
11  * Attach the file write to logging. Multiple writers are supported.
12  */
13  Kohana::$log->attach(new Log_File(APPPATH.'logs'));
14

```

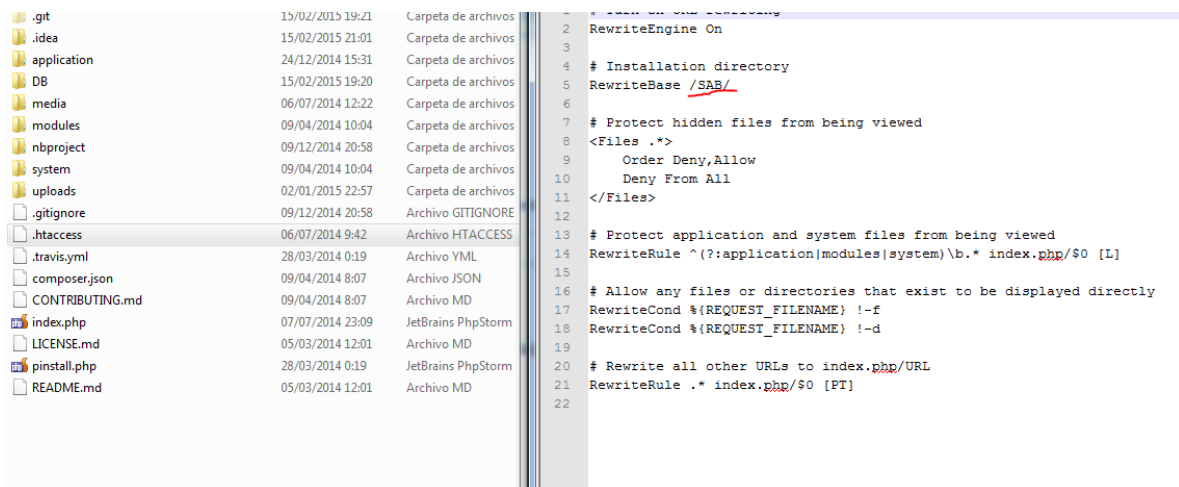
- e) Asegúrese de que la `application/cache` y `application/logs` tienen permisos de escritura para el servidor web.



- f) Compruebe la instalación abriendo la URL configura como el `base_url` en tu navegador favorito



- g) Compruebe que el archivo htaccess también se encuentre registrado el url base:



Bibliografía

Wikipedia. (s.f.). Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/NetBeans>

Wikipedia - Framework . (s.f.). *Wikipedia - Framework*. Obtenido de Wikipedia - Framework: <http://es.wikipedia.org/wiki/Framework>

Manual de Usuario

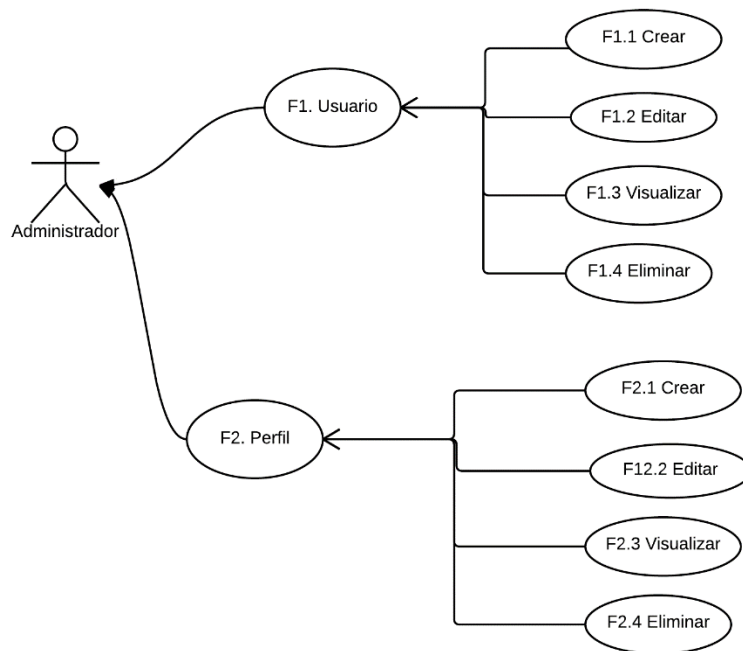
a) Introducción

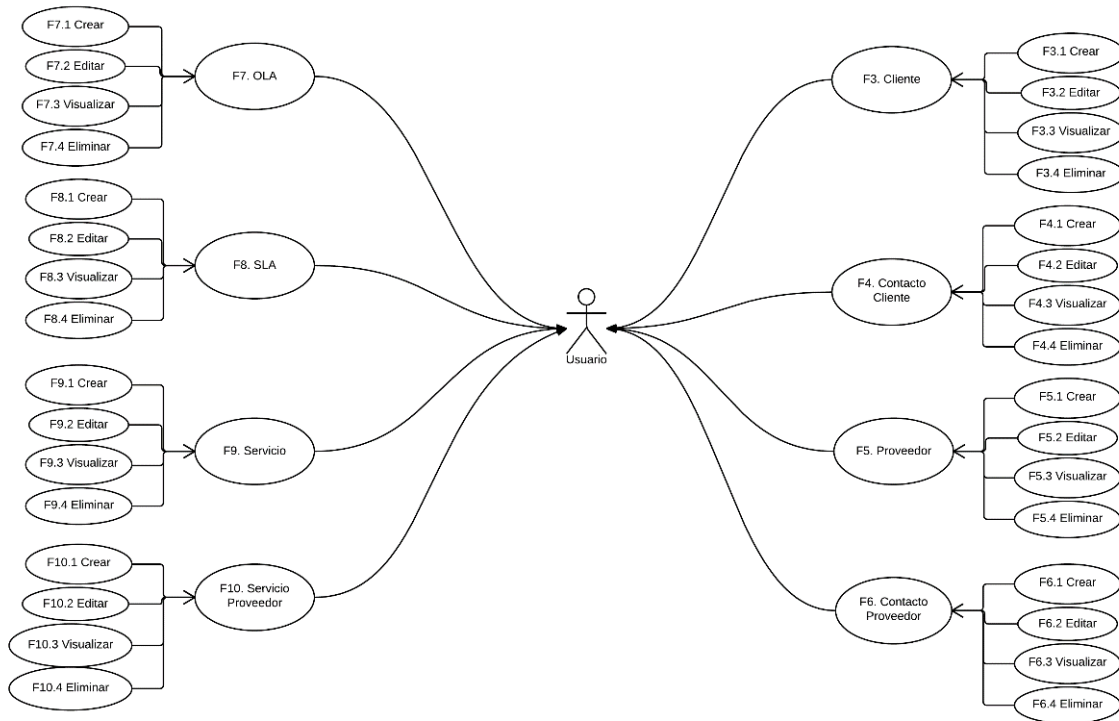
El presente documento está dirigido a entregar las pautas de funcionamiento del Sistema SAB, Sistema de Administración de Bugs. Este sistema permite la gestión de bugs basándose en el marco de trabajo de ITIL V3.

La gestión bugs en cualquier empresa de desarrollo de software es indispensable para entregar proyectos de calidad a los clientes. Existen una multitud de herramientas orientadas a la gestión de bugs, sin embargo este sistema está orientado a la gestión de bugs basado en el marco de trabajo de ITIL V3 que requiere una pequeña o mediana empresa.

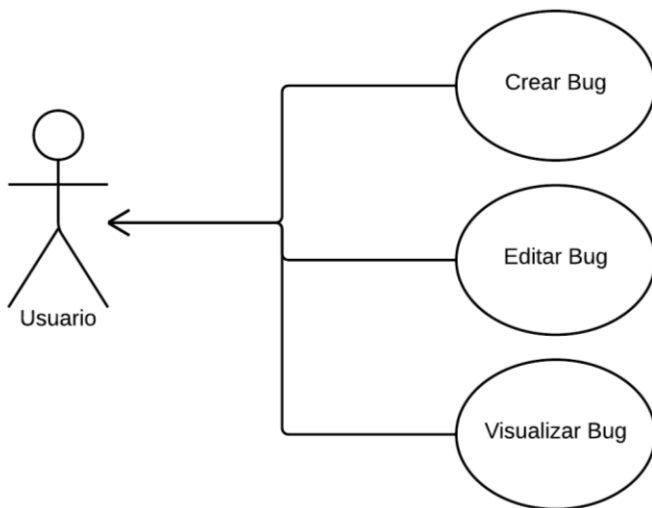
b) Funcionalidad

Los siguientes diagramas muestran la funcionalidad del sistema SAB de una manera muy general:





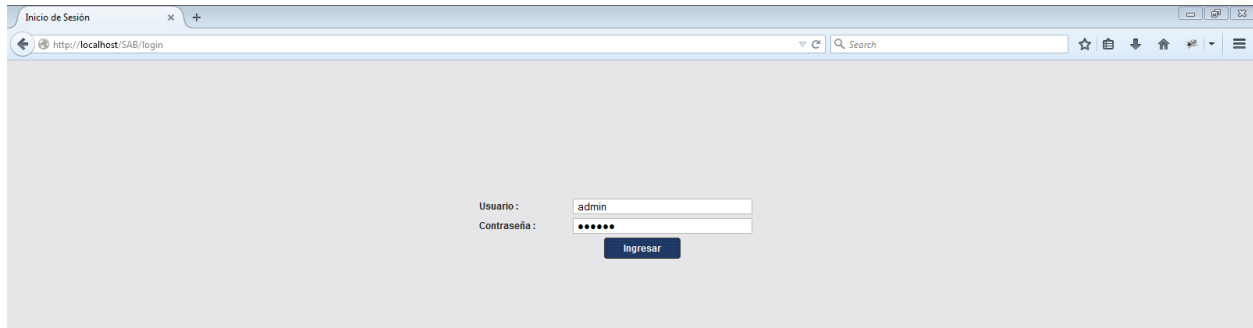
La parte central del sistema la podemos apreciar de manera general en el siguiente gráfico:



2.1 Ingreso al Sistema

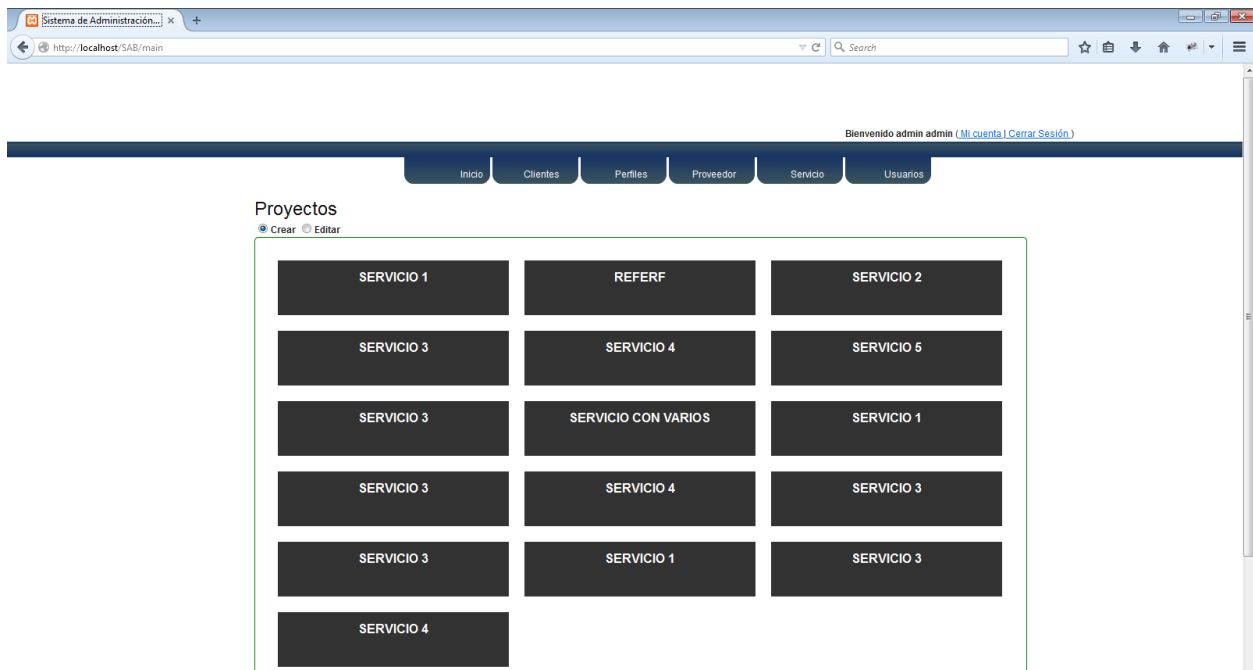
Para el ingreso al sistema debemos cumplir con las consideraciones expuestas en el manual técnico para que la aplicación corra correctamente.

Una vez que la aplicación ha sido desplegada correctamente en ambiente de pruebas o producción podemos ingresar mediante cualquier navegador web con la siguiente dirección: <http://localhost/SAB> o en caso de tener configurado el sistema en un servidor local o enterno ponemos el dominio correspondiente, ejemplo. <http://domain.sab/>



2.2 Pantalla Principal

En la pantalla principal podemos ver la funcionalidad principal del sistema donde se despliegan todos los servicios agregados mediante las administraciones del sistema.



2.3 Administración de Usuarios

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Administración de Usuarios

[Nuevo Usuario](#)

Buscar:

▲ Nombres y Apellidos	◆ Identificación	◆ Usuario	◆ Email	◆ Perfil	◆ Estado	◆ Acciones
admin admin	9876543	admin	email@email.com	administrador	Activo	
test1 test1	1234567890	test1		Tester	Activo	Actualizar Desactivar
test1 test1	1234567890	test1		Tester	Activo	Actualizar Desactivar
test1 test1	1234567890	test1		Tester	Activo	Actualizar Desactivar

1 - 4 de 4

Primera Anterior 1 Siguiente Última

Nuevo Usuario

* Campos obligatorios

* Identificación:	<input type="text"/>	* Apellidos:	<input type="text"/>
* Nombres:	<input type="text"/>	* Perfil:	administrador <input type="text"/>
* Nombre de Usuario:	<input type="text"/>	Fecha Nacimiento:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	* Confirmar Contraseña:	<input type="text"/>
* Contraseña:	<input type="text"/>		

Guardar

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Administración de Usuarios

[Nuevo Usuario](#)

Buscar:

Nombres y Apellidos	Identificación	Usuario	Email	Perfil	Estado	Acciones
admin admin	9876543	admin	email@email.com	administrador	Activo	
test1 test1	1234567890	test1		Tester	Activo	Actualizar Desactivar
test1 test1	1234567890	test1		Tester	Activo	Actualizar Desactivar
test1 test1	1234567890	test1		Tester	Activo	Actualizar Desactivar

1 - 4 de 4

Actualizar Usuario

* Campos obligatorios

* Identificación:	<input type="text" value="1234567890"/>	* Estado:	<input type="text" value="Activo"/>
* Nombres:	<input type="text" value="test1"/>	* Apellidos:	<input type="text" value="test1"/>
* Nombre de Usuario:	<input type="text" value="test1"/>	* Perfil:	<input type="text" value="Tester"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Fecha Nacimiento:	<input type="text"/>
* Contraseña:	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>	* Confirmar Contraseña:	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Actualizar Usuario

* Campos obligatorios

* Identificación:	<input type="text" value="1234567890"/>	* Estado:	<input type="text" value="Activo"/>
* Nombres:	<input type="text" value="test1"/>	* Apellidos:	<input type="text" value="test1"/>
* Nombre de Usuario:	<input type="text" value="test1"/>	* Perfil:	<input type="text" value="Tester"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Fecha Nacimiento:	<input type="text"/>
* Contraseña:	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>	* Confirmar Contraseña:	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>

Actualizar

2.4 Administración de Servicios

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Nuevo Servicio

* Campos obligatorios

Nombre:	<input type="text"/>	Cliente:	<input type="text"/>
Añadir Política de Respaldo:	<input type="button" value="Añadir"/>		

Guardar

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

[Inicio](#)[Clientes](#)[Perfiles](#)[Proveedor](#)[Servicio](#)[Usuarios](#)

Administración de Servicio

Nombre: Cliente:

Nombre	Cliente	Acciones
Servicio 1	CRIFA 2	Actualizar
referf	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 2	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 3	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 4	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 5	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 3	CRIFA 2	Actualizar
Servicio COn Varios	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 1	CRIFA 2	Actualizar

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

[Inicio](#)[Clientes](#)[Perfiles](#)[Proveedor](#)[Servicio](#)[Usuarios](#)

Administración de Servicio

Nombre: Cliente:

Nombre	Cliente	Acciones
Servicio 1	CRIFA 2	Actualizar
referf	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 2	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 3	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 4	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 5	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 3	CRIFA 2	Actualizar
Servicio COon Varios	CRIFA 2	Actualizar
Servicio 1	CRIFA 2	Actualizar

[Inicio](#)[Clientes](#)[Perfiles](#)[Proveedor](#)[Servicio](#)[Usuarios](#)

Información del Servicio

Nombre: Cliente:

Añadir Política de Respaldo:

2.5 Administración de SLAs

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Nuevo SLA

* Campos obligatorios

Responsable: Criticidad:

Tiempo de Respuesta: Minutos

Servicio: Disponibilidad:

Descripcion

Guardar

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Administración de SLA's

Tiempo de Respuesta: Criticidad:

Buscar

id	Criticidad	Tiempo Respuesta	Descripción	Acciones
5	bajo	78	asdsad,jk	Actualizar

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

Administración de SLA's

Tiempo de Respuesta:

Criticidad:

Buscar

id	Criticidad	Tiempo Respuesta	Descripción	Acciones
5	bajo	78	asdsad;lk	Actualizar

Información SLA

Responsable: Criticidad:

Tiempo de Respuesta: Minutos

Servicio: Disponibilidad:

Descripcion:

Actualizar

2.6 Administración de Proveedores

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Nuevo Proveedor

* Campos obligatorios

Nombre: Identificación:

Dirección:

Añadir Información:

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Administración de Proveedores

Nombre: Identificación:

Buscar:

Nombre	Identificación	Dirección	Acción
nuevo proveedor	1234567890	direccion 2	Actualizar
Provedora de productos	1234567890	direccion 1	Actualizar
prueba	0000000000		Actualizar
Prueba Actualiza 1	1234567891	Prueba Actualiza 1	Actualizar

1 - 4 de 4

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

Administración de Proveedores

Nombre:

Identificación:

Buscar

PDF

Buscar:

Nombre	Identificación	Dirección	Acción
nuevo proveedor	1234567890	direccion 2	Actualizar
Proveedora de productos	1234567890	direccion 1	Actualizar
prueba	0000000000		Actualizar
Prueba Actualiza 1	1234567891	Prueba Actualiza 1	Actualizar

1 - 4 de 4

Primera Anterior 1 Siguiente Última

Información del Servicio

Nombre:

Identificación:

Dirección:

Añadir Información:

Actualizar

2.7 Administración de OLAs

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Nuevo OLA

* Campos obligatorios

Criticidad:

Tiempo de Respuesta: Minutos

Servicio Proveedor (OLA):

Descripcion:

Guardar

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Administración de OLA's

Id: Criticidad:

Tiempo de Respuesta:

Buscar

PDF Buscar:

id	Criticidad	Tiempo Respuesta	Descripción	Acciones
1	bajo	34	nuevo ola	Actualizar

1 - 1 de 1

[Primera](#)
[Anterior](#)
[1](#)
[Siguiente](#)
[Última](#)

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

Administración de OLA's

Id: Criticidad:
 Tiempo de Respuesta:

Buscar

PDF Buscar:

id	Criticidad	Tiempo Respuesta	Descripción	Acciones
1	bajo	34	nuevo ola	Actualizar

1 - 1 de 1

[Primera](#)
[Anterior](#)
[1](#)
[Siguiente](#)
[Última](#)

Información OLA

Criticidad:

Tiempo de Respuesta:

Servicio Proveedor (OLA):

Descripcion:

Actualizar

2.8 Administración de Contactos – Proveedores

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Inicio

Clientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Nuevo Contacto OLA

* Campos obligatorios

Nombre de la Persona Documento Legal

Contacto:

OLA relacionado: Direccion:

Añadir Información:

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Inicio

Clientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Administración de Contactos

Nombre: OLA:

Documento Legal:

Buscar:

Nombre Contacto	Documento Legal	Acciones
TESTER	1234567890	Actualizar
TESTER	1234567890	Actualizar
TESTER	1234567890	Actualizar
TESTER	1234567890	Actualizar

Primera Anterior 1 Siguiente Última

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos

- Grabar los cambios

Bienvenido admin admin ([Mi cuenta](#) | [Cerrar Sesión](#))

[Inicio](#) | [Clientes](#) | [Perfiles](#) | [Proveedor](#) | [Servicio](#) | [Usuarios](#)

Administración de Contactos

Nombre: OLA:
Documento Legal:

[Buscar](#)

Buscar:

Nombre Contacto	Documento Legal	Acciones
TESTER	1234567890	Actualizar
TESTER	1234567890	Actualizar
TESTER	1234567890	Actualizar
TESTER	1234567890	Actualizar

[Primera](#) | [Anterior](#) | [1](#) | [Siguiete](#) | [Última](#)

Bienvenido admin admin ([Mi cuenta](#) | [Cerrar Sesión](#))

[Inicio](#) | [Clientes](#) | [Perfiles](#) | [Proveedor](#) | [Servicio](#) | [Usuarios](#)

Información del Contacto

Nombre Contacto: Documento Legal:
OLA relacionado:
Empresa Actual: Dirección:
Añadir Información: [Añadir](#)

[Actualizar](#)

2.9 Administración de Perfiles

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Nuevo Perfil

* Campos obligatorios

* Nombre:

* Funciones:

- Cientes
- Crear Cliente
- Contacto
- Crear Contacto
- Proveedor
- Crear Proveedor
- Servicio
- Crear Servicio
- Contacto
- Crear Contacto
- OLA
- Crear OLA
- Inicio
- Servicio
- Crear
- SLA
- SLA
- Perfiles
- Crear Perfil
- Usuarios

Guardar

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Administración de Perfiles

[Nuevo Perfil](#)

Buscar:

Nombre	Estado	Acciones
administrador	Activo	
Tester	Activo	Actualizar Desactivar

1 - 2 de 2

Primera Anterior 1 Siguiente Última

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

Administración de Perfiles

[Nuevo Perfil](#)

Buscar:

Nombre	Estado	Acciones
administrador	Activo	
Tester	Activo	Actualizar Desactivar

1 - 2 de 2

Actualizar Perfil

* Campos obligatorios

* Nombre:

* Estado:

* Funciones:

Clientes

Crear Cliente
 Contacto
 Crear Contacto

Proveedor

Crear Proveedor
 Servicio

Crear Servicio

Contacto

Crear Contacto

OLA

2.10 Administración de Clientes

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Nuevo Cliente

* Campos obligatorios

Nombre:

Nombre Comercial

RUC:

Direccion:

Guardar

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Administración de Empresas Clientes

RUC:

Nombre:

Buscar

PDF

Buscar:

RUC	Nombre Comercial	Nombre Legal	Direccion	Acciones
0502501505	SLONCORP	CRIFA 2	QUITO ECUADOR	Actualizar
09876543234567	La favo	La Favorita	alguna mas	Actualizar

1 - 2 de 2

Primera Anterior 1 Siguiente Última

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

Administración de Empresas Clientes

RUC: Nombre:

Buscar

PDF Buscar:

RUC	Nombre Comercial	Nombre Legal	Direccion	Acciones
0502501505	SLONCORP	CRIFA 2	QUITO ECUADOR	Actualizar
09876543234567	La favo	La Favorita	alguna mas	Actualizar

1 - 2 de 2 Primera Anterior 1 Siguiente Última

Información del Cliente

Nombre: Nombre Comercial:
 RUC: Direccion:

Actualizar

2.11 Administración de Contactos – Clientes

- Ingresar a la pantalla de crear
- Ingresar los datos correspondientes
- Grabar

Inicio

Clientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Nuevo Contacto

* Campos obligatorios

Nombre de la Persona Documento Legal

Contacto:

Contacto de(opcional):

Empresa Actual(opcional): Direccion:

Añadir Información:

- Ingresar a la pantalla visualizar
- Buscar
- En caso de querer editar presionamos en editar

Inicio

Clientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Administración de Contactos

Nombre: Cliente

Documento Legal

PDF Buscar:

Cliente	Nombre Contacto	Documento Legal	Acciones
CRIFA 2	Eduardo Ortega	0987545689	Actualizar
CRIFA 2	Nuevo	098765432	Actualizar
CRIFA 2	hola	0987654321	Actualizar
CRIFA 2	09876543234567	09876543456789	Actualizar
CRIFA 2	oiuytrewtyui	098765434568	Actualizar
CRIFA 2	poiuytrewq	09874321	Actualizar

- Ingresar a la pantalla editar
- Ingresar y / o corregir los datos
- Grabar los cambios

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Administración de Contactos

Nombre: Cliente
 Documento Legal

Buscar

PDF

Buscar:

Cliente	Nombre Contacto	Documento Legal	Acciones
CRIFA 2	Eduardo Ortega	0987545689	Actualizar
CRIFA 2	Nuevo	098765432	Actualizar
CRIFA 2	hola	0987654321	Actualizar
CRIFA 2	09876543234567	09876543456789	Actualizar
CRIFA 2	oiuytrewtyui	098765434568	Actualizar
CRIFA 2	poiuytrewq	09874321	Actualizar

Inicio

Cientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Información del Contacto

Nombre de la Persona Contacto: Documento Legal:
 Contacto de(opcional):
 Empresa Actual(opcional): Direccion:
 Añadir Información:

Actualizar

2.12 Administrar Bugs

- Ingresar a la pantalla principal
- Elegir crear o editar Bug


Proyectos

Crear Editar

SERVICIO 1	REFERF	SERVICIO 2
SERVICIO 3	SERVICIO 4	SERVICIO 5
SERVICIO 3	SERVICIO CON VARIOS	SERVICIO 1
SERVICIO 3	SERVICIO 4	SERVICIO 3
SERVICIO 3	SERVICIO 1	SERVICIO 3

- Ingresar a un servicio (Pre-requisito ingresar servicios)
- En caso de elegir crear, llenamos los datos y grabamos

Proyectos



Nombre:	<input type="text"/>	Descripción:	<input type="text"/>
Fecha de Aparición:	<input type="text"/>	Fecha de Reporte:	<input type="text"/>
Estado:	Abierto <input type="button" value="v"/>		
Imagen:	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.		

- En caso de elegir editar, editamos los datos y grabamos

Inicio

Clientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Proyectos

Crear Editar

SERVICIO 1	REFERF	SERVICIO 2
SERVICIO 3	SERVICIO 4	SERVICIO 5
SERVICIO 3	SERVICIO CON VARIOS	SERVICIO 1
SERVICIO 3	SERVICIO 4	SERVICIO 3
SERVICIO 3	SERVICIO 1	SERVICIO 3

Inicio

Clientes

Perfiles

Proveedor

Servicio

Usuarios

Proyectos



KJSHCKJSHCKJSH
JKSAKJHDKSHCKJHSDKJCHKSDJH

Proyectos



Nombre:	<input type="text" value="kjshckjshckjsh"/>	Descripción:	<input type="text" value="jksakjhdksckjshskdjchksdjhck"/>
Fecha de Aparición:	<input type="text" value="2015-02-09"/>	Fecha de Reporte:	<input type="text" value="2015-02-18"/>
Nombre Desarrollador:	<input type="text"/>	Email Desarrollador:	<input type="text"/>
Estado:	<input type="text" value="Cerrado"/> ▼		
Imagen:	<input type="button" value="Browse..."/> No file selected.		



Guardar

System	Documentation integration/generation, reporting	Test planning integration	Customizable workflow	Unicode support	Custom Fields	SLA	Plugin API	Multiple Projects	Full-text search	Indexed full-text search	Indexed file search
Apache Bloodhound	Yes, integrated wiki	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes (as of 0.6)	Yes	Yes ^[6] usesWhoosh	No
AssemblaTickets	Wiki syntax, email notification, linking to Subversion commits, document manager, charts, reports, notifications	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	No	Unknown	No
Axosoft	Team Wiki, Burndown, GitHub and TortoiseSVN integration, Dashboards, Custom Reports for OnPremises, Email Notifications and Alerts, Customer Portal, RSS	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes			
Brimir	No	No	Yes	No	No	No	No	No	No	No	No
Bugzilla	reporting: integrated reports and charts, scheduled reports by mail	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes (When using MySQL MyISAM or Oracle Database but not PostgreSQL)	
Debbugs	No	No	No	Yes	No	No	No	Unknown			No
FogBugz	Integrated wiki	No	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Fossil	Yes, Integrated Wiki in addition to integrated versioned project documentation via web ui.	No	No	No	Yes	No	No	Yes	No	No	
GNATS	No	No	No	No	No	No	No	Unknown			
Google Code Hosting	Wiki syntax, email notification, linking to Subversion commits, custom fields/values for issues	No	Yes	Yes	Yes	No	No	Yes			
Helprace	Yes Email Notifications, RSS, Feedback Widget, Discussion Forums, Community Forums, News Blogs, Email Integration, Export to Excel/CSV, API, KB	No	Yes	Yes	No	Yes	No	Yes	Yes	Yes (Uses Solr)	Yes
HP Quality Center	Yes	Yes	Yes	No	Yes	No	Yes	Yes	No	No	No
IBM Rational ClearQuest	reporting: integrated charts and interface to Crystal Reports	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	Yes	Optional	Optional (uses Solr andLucene)	
IBM Rational Team Concert	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes			
ikiwiki	No	No	No	Yes	Yes	No	No	Unknown			
JIRA	Dashboard with reporting widgets (Open Social)Excel, Word, customizable charts, Confluence (Enterprise wiki)	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes Uses Lucene	Optional
Kayako SupportSuite	Knowledgebase builder, reports, integrated download manager, step-by-step troubleshooter builder	No	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Unknown			
Liberum Help Desk	No	No	No	No	No	No	No	Unknown			
LibreSource	No	No	No	Yes	No	No	No	Unknown			
MantisBT	Yes, Integration of MediaWiki, DokuWiki, XWiki	No	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Microsoft Dynamics CRM	reporting: integrated charts and reports, export to Excel, Mail Merge	No	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Unknown			
org-mode	No	No	Yes	Yes	Yes	No	No	Unknown			
OTRS	Advanced reporting, configurable dashboards	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Unknown			
Pivotal Tracker	Yes, real time collaborative story backlog, integrated reports, email notification	Yes	No	Yes	No	No	Yes	Yes			
Plain Ticket	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	No
Planbox	Yes, thru File sharing, RSS, User story backlog, charts, reporting engine, Open API, email notifications, custom fields for issues, time tracking, searchable labels.	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Redmine	Yes, integrated wiki, discussion forums, news blogs, email integration, calendars, Gantt Charts, export to PDF, export to Excel/CSV	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	No	Optional
Remedy Action Request System	With RKM, the Remedy Knowledge Base product from BMC	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Unknown	Optional	Optional	Optional
Request Tracker	Yes, MediaWiki	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	
Roundup	wiki can be integrated or linked	No	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes (with issues)	Yes
SAB	ITIL V3 based bug assesment and follow up	No	No	Yes	No	Yes	No	Yes	Partial	No	No
StarTeam	No	Yes	Yes	No	Yes	No	No	Unknown			

Supportworks	Yes - Integrated reporting wizard, customizable PHP reporting tool, dashboard, optional interface with Crystal Reports, export to Microsoft Excel/CSV, knowledge base, optional asset management tool	No	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Unknown			
SysAid	Yes - LDAP/Email/Calendar integration, integrated Asset Management, integrated reporting, SSO, custom fields, export to CSV/PDF, KB	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Unknown	No
Team Foundation Server	Yes - workflow definitions, process documentation	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes			
Teamwork	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes (Uses Lucene)	
TechExcel's DevTrack	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
TestTrack	Yes - Advanced reporting, integrated charts, export to Excel, workflow with triggers	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes		
The Bug Genie	Yes, integrated wiki	No	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	No	No
Trac	Yes, integrated wiki	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	No	
TrackerSuite.Net	Yes. Dashboards. Graphical reports. Integration with Crystal Reports. Reports can be exported to Microsoft Excel.	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	No	No
Web Help Desk	Dynamic request forms based on category choice, Dynamic auto-routing of request tickets, Auto FAQ generation, Integrated charts and reports, context sensitive help	No	Yes	Yes	Yes	No	No	Unknown	Partial	No	
Wrike	real-time customized reports, export to Excel, scheduled reports by mail, alerts, discussions, Gantt charts,	No	No	Yes	No	No	No	Unknown			
YouTrack	Yes: Wiki syntax, custom workflow, custom issue attributes, notifications (email, jabber, RSS, etc.), email integration, reports, export to HTML and CSV, integration with VCSs.	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	
Zoho BugTracker	Yes	No	Yes	Yes	Yes	No	No	Yes	Partial		