

Obsługa zgłoszeń / błędów

Historia zmian

Wersja	Data	Opis	Autor	Uwagi
0.1	2015-11-09	Utworzenie	Atos	

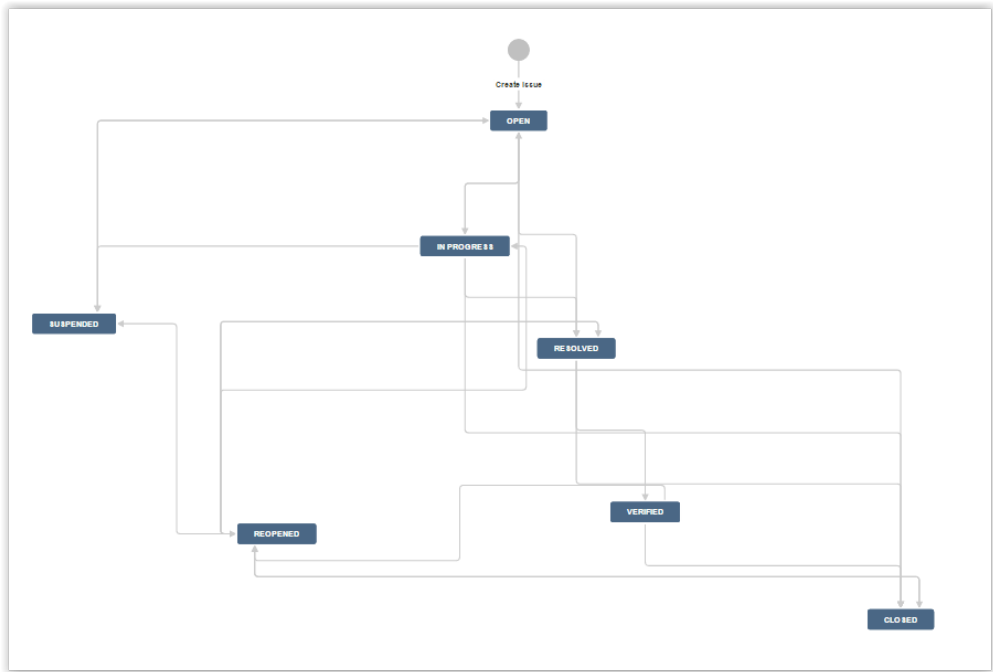
Wstęp

Wykonawcy w projekcie MKA wykorzystują narzędzie JIRA do śledzenia zgłoszeń reprezentujących błędy, dostępnym pod adresem: <https://jira.amg.net.pl/browse/ZMDWMKA>.

Cykl życia zgłoszenia

Diagram cyklu życia zgłoszenia

Poniżej został przedstawiony podstawowy diagram cyklu życia zgłoszenia odzwierciedlający statusu w jakich mogą znaleźć się zadania wraz z operacjami, które pozwalają przejść z jednego stanu w drugi.



Opis stanów zgłoszeń

Nazwa	Opis
Otwarte (Open)	Zgłoszenie wprowadzone do systemu zarządzania zgłoszeniami
W toku (In Progress)	Praca nad zgłoszeniem trwa - naprawa jest realizowana przed odpowiedzialną osobę
Rozwiązane (Resolved)	Naprawa się zakończyła. Zgłoszenie zostało przekierowane do weryfikacji
Otwarte ponownie (Reopened)	Zgłoszenie otwarte ponownie w trakcie weryfikacji, gdy usterka nadal występuje

Zawieszony (Suspended)	Zgłoszenie zostało zawieszono. Prace nad zgłoszeniem zostały wstrzymane.
Potwierdzony (Verified)	Zgłoszenie zostało zweryfikowane poprawnie.
Zamknięte (Closed)	Zgłoszenie zweryfikowane jako naprawione

Przejścia pomiędzy stanami

Z	Przejście	Do
 Otwarty	Suspend Issue	 Zawieszony
	Rozpocznij (Start Progress)	 W toku
	Rozwiąż (Resolve Issue)	 Rozwiązane
	Zamknij (Close Issue)	 Zamknięty
 W toku	Zatrzymaj postęp (Stop Progress)	 Otwarty
	Suspend Issue	 Zawieszony
	Rozwiąż (Resolve Issue)	 Rozwiązane
	Zamknij (Close Issue)	 Zamknięty
 Rozwiązane	Zamknij (Close Issue)	 Zamknięty
	Verify Issue	 Potwierdzony
	Otwórz ponownie zadanie (Reopen Issue)	 Otwarty ponownie
 Otwarty ponownie	Suspend Issue	 Zawieszony
	Rozwiąż (Resolve Issue)	 Rozwiązane
	Zamknij (Close Issue)	 Zamknięty
	Rozpocznij (Start Progress)	 W toku
 Zamknięty	Otwórz ponownie zadanie (Reopen Issue)	 Otwarty ponownie
 Zawieszony	Unsuspend Issue (Open)	 Otwarty
 Potwierdzony	Zamknij (Close Issue)	 Zamknięty
	Otwórz ponownie zadanie (Reopen Issue)	 Otwarty ponownie

Utworzenie zgłoszenia błędu

Każdy wykryty błąd należy zarejestrować w JIRA jako osobne zgłoszenie (każde zgłoszenie posiada informacje na temat: daty jego utworzenia, autora, merytoryczną treść, status, osobę przypisaną, historię komentarzy).

Aby zarejestrować błąd w JIRA, po zalogowaniu się, należy kliknąć w przycisk umieszczony w górnej części ekranu: "Utwórz nowe zgłoszenie" (Create Issue). Po kliknięciu w przycisk aplikacja wyświetli poniższy formularz:

Utwórz zgłoszenie

Konfiguracja pól

1

Projekt*

ZDW MKA

2

Typ Zadania*

Błąd

?

Niektóre z gloszenia są niedostępne z powodu niezgodności konfiguracji pola i/lub z wiązanych workflow.

3

Podsumowanie*

4

Priorytet

Normalny

?

5

Komponent/y

Zaczni pisać, aby uzyskać listę możliwych dopasowań lub naciśnij, aby wybrać.

6

Dotyczy Wersji

Zaczni pisać, aby uzyskać listę możliwych dopasowań lub naciśnij, aby wybrać.

7

Przydzielony

Automatycznie

Przypisz do mnie

8

Opis

?

9

Załącznik

Przeglądaj...

Nie wybrano pliku.

Maksymalny rozmiar pliku do załadowania wynosi 55.31 MB.

Utwórz następny

Utwórz

Anuluj

W ramach formularza należy zawsze uzupełnić poniższe pola (pozostałe pola nie są wymagane i powinny pozostać puste):

- Projekt** - nazwa projektu, dla pracowników Klienta będzie dostępny tylko "ZDW MKA"
- Typ zgłoszenia** - uzupełniamy zgodnie z sekcją "Opis typów zgłoszeń"
- Tytuł** - tytuł zgłoszenia, powinien zawierać tytuł scenariusza w którym wystąpił błąd oraz krótki opis co działa błędnie (np. błąd walidacji, niepoprawny wygląd, brak danej ect.)
- Priorytet** - ustawiamy oceniając wagę problemu z punktu widzenia biznesowego użycia danej funkcjonalności / ekranu systemu. Zespół Wykonawcy w trakcie analizy zgłoszenia weryfikuje i może zmienić jego priorytet.
- Komponent** - informacja o komponencie systemu, którego dotyczy zgłoszenie
- Dotyczy wersji** - przypisanie zgłoszenia do konkretnego etapu testów. Powinno być uzupełnione wartością "Testy UAT"
- Przydzielony** - jeśli pole "Komponent" zostało uzupełnione, wówczas podczas tworzenia zgłoszenia w polu pozostawiamy wartość "Automatycznie", jeśli zgłoszenie zostało otwarte ponownie, wówczas należy pamiętać o przepisaniu go na odpowiednią osobę (autora, testera, osobę zgłaszającą błąd do retestu). Nowe zgłoszenia, dla których wartość pozostanie ustawiona jako "Automatycznie" spowoduje domyślne przypisanie zgłoszenia do operatora testów po stronie zespołu Wykonawcy.
- Opis** - opis zgłoszenia / błędu. Powinno zawierać dane wejściowe, kroki jakie należy wykonać aby wywołać błąd, otrzymany rezultat, spodziewany rezultat, link do ekranu, na którym wystąpił błąd, nazwę używanej przeglądarki internetowej itp.
- Załączniki** - pole do załączenia np. zrzutów ekranów (dozwolone formaty plików do gif, jpg, jpeg, bmp, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pdf, txt).

Po otrzymaniu zgłoszenia błędu, pierwszą czynnością podejmowaną w celu jego naprawienia jest odtworzenie błędu przez zespół Wykonawcy.

Z uwagi na powyższe, **bardzo istotne jest** podanie możliwie jak największej ilości informacji i szczegółów na temat zgłoszenia takich jak:

- wersja przeglądarki (jeśli wystąpienie błędu zależy od producent i wersji przeglądarki)
- data i godzina wystąpienia błędu (informacja przyspieszy przeszukiwanie logów aplikacyjnych)
- kontekst użytkownika (login, PESEL, rola)
- numer scenariusza dla której wystąpił błąd

Typy zgłoszeń

Nazwa	Opis
Błąd (Bug)	Zgłoszenie oznaczające wystąpienie błędu w działaniu / wyglądzie funkcjonalności / ekranu systemu.
Usprawnienie (Improvement)	Zgłoszenie oznaczające konieczność wykonania dodatkowego zadania przez któryś z zespołów.
Wniosek o zmianę (Change Request)	Zgłoszenie oznaczające potrzebę wykonania modyfikacji prawidłowo działającego elementu systemu / funkcjonalności.
Test (Test)	Zgłoszenie odpowiadające danemu przypadkowi testowemu. Status zgłoszenia informuje o tym, czy dany scenariusz testowy został wykonany oraz z jakim wynikiem.

Opis priorytetów zgłoszeń

Nazwa	Opis
Bloker (Blocker)	Blokuje prace developerskie/QA, Uniemożliwia wdrożenie
Krytyczny (Critical)	Powoduje czasową lub stałą niedostępność systemu, niespójność danych, wycieki pamięci, etc.
Poważny (Major)	Poważny błąd w funkcjonowaniu produktu. Nie istnieje obejście problemu akceptowalne przez Zamawiającego, które można zastosować niezwłocznie, tzn. przed akceptacją.
Normalny (Minor)	Zwykły błąd w funkcjonowaniu produktu. Istnieje obejście problemu akceptowalne przez Zamawiającego, które można zastosować niezwłocznie, tzn. przed akceptacją.
Drobny (Trivial)	Drobny błąd. np. niepoprawna graficznie prezentacja danych, błędy w tekstach stałych, etc.

Sposoby rozwiązania zgłoszenia

Każde zgłoszenie może być rozwiązane / zamknięte z wyborem jednego z dostępnych rodzajów rozwiązania.

Rozwiązanie	Opis
Rozwiązane (Fixed)	Wszystkie działania prowadzące do wykonania zadania / dostarczenia poprawki zostały zakończone
Nie rozwiązane (Won't Fix)	Zadanie nie zostanie zrealizowane; błąd nie będzie procesowany. W tym przypadku konieczne jest podanie powodu, ze względu na który zgłoszenie nie zostanie rozwiązane
Duplikat (Duplicate)	Opisywane w zgłoszeniu zadanie / problem jest już przedmiotem innego zgłoszenia. W tym przypadku konieczne jest podanie identyfikatora zgłoszenia, które jest duplikowane
Niekompletne (Incomplete)	Nie wszystkie zadania określone w zgłoszeniu zostały wykonane. Najczęściej spotykane w przypadku definicji wielu zadań / problemów w jednym zgłoszeniu i realizacji tylko części z nich

Nie można
powtórzyć (Cannot
Reproduce)

Problem nie może zostać powtórzony w scenariuszu i konfiguracji opisanej w zgłoszeniu