Guía de Desarrollo, Anexo 41.02

Proceso de Gestión de Desarrollos y Mantenimientos

Oficina Técnica de Proyectos

GERENCIA INFORMÁTICA
JOSEFA VALCÁRCEL, 44
28027-MADRID

Control de cambios

Versión	Fecha	Autor	Descripción / Comentarios
0.1	25/10/2018	OTP	Versión inicial
0.2	30/10/2018	OTP	Capítulo 3: se añade la catalogación de la prioridad en EV
0.3	31/10/2018	OTP	Capítulo 3: se corrige el envío de mail para cambio de prioridad, Se añade proceso de correctivos urgentes
0.4	02/11/2018	OTP	Capítulo 3: se modifica el proceso de urgentes
0.5	10/01/2019	OTP	Capítulo 2: se incluye relación de tarjetas de jira de desarrollo y demanda, Capítulo 4: se añaden instrucciones de buenas prácticas para el uso de las herramientas
1.0	01/02/2019	OTP	Capítulo 4.1.8 resolver cierre-validación por error
1.1	05/02/2019	OTP	Capítulo 4.1.5 envío de correo en caso de usuario externo
2.0	22/12/2020	OTP	Se revisa el documento completo para tener en cuenta los cambios introducidos para adaptar la gestión de proyectos de desarrollo a la Guía de Desarrollo 4.1.0. Se añade información sobre las fechas necesarias para el seguimiento y control de los proyectos (ANS)

Tabla de registro 1: Control de Cambios

Índice General

1 INTRODUCCIÓN 4

1.1 OBJETIVO 4
1.2 AUDIENCIA 4
1.3 ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO 4
1.4 GLOSARIO 4
1.4.1 Términos 4
1.4.2 Acrónimos 6

2 GESTIÓN DE EVOLUTIVOS Y ADAPTATIVOS 6

2.1 GESTIÓN DE LA DEMANDA 6
2.2 PLANIFICACIÓN DE ITERACIONES Y ÉPICAS 7
2.3 FLUJOS DE ÉPICAS Y TAREAS 7
2.4 CAMBIOS DE PLANIFICACIÓN DE ÉPICAS 10
2.5 FECHAS PARA EL CÁLCULO DE ANS 12
2.5.1 Fechas de épicas 12
2.5.2 Métricas de cumplimento 13

3 GESTIÓN DE CORRECTIVOS Y PREVENTIVOS 14

4 BUENAS PRÁCTICAS 18

4.1 BUENAS PRÁCTICAS DE EASYVISTA 18
4.1.1 Transferir acciones a otros niveles 18
4.1.2 Acciones a realizar por Operaciones 19
4.1.3 Incidencias duplicadas o relacionadas 19
4.1.4 Usos del menú de asistentes 20
4.1.5 Cambio de incidencia a petición y viceversa 20

4.1.6 Acción Peticionario No Conforme *21*
4.1.7 Documentación o imágenes adjuntas *21*
4.1.8 Resolución del cierre-validación por error *21*
4.2 BUENAS PRÁCTICAS DE JIRA **22**
4.2.1 Trazabilidad de la demanda *22*
4.2.2 Nombrado de épicas *22*
4.2.3 Registro de fechas *22*
4.2.4 Publicación de versiones *23*
4.2.5 Cancelación de tareas *23*

Índice de Ilustraciones y Tablas

Ilustración 1. Visualización del backlog y épicas 8
Ilustración 2. Pizarra de tareas 8
Ilustración 3. Pizarra de épicas 10
Ilustración 4. Vista de entregas 10
Ilustración 5. Envío de e-mail por cambio de prioridad crítica 15
Ilustración 6. Suspensión de la incidencia en EV 16
Ilustración 7. Envío de notificación de suspensión 16

1 Introducción

1.1 Objetivo

El presente documento tiene como objetivo describir el procedimiento de gestión de los desarrollos SW de la Gerencia de Informática con las herramientas que se han definido para tal efecto. No se describirá el manejo de las herramientas en sí, que podrá consultarse en los manuales correspondientes, sino sólo las acciones a realizar para el correcto registro de los proyectos y su posterior control.

1.2 Audiencia

Este documento va dirigido a todo el personal interno y externo de la Gerencia de Informática de la DGT que esté relacionado con los proyectos de desarrollo correctivo y evolutivo.

1.3 Estructura del documento

Este documento está distribuido en 4 capítulos, con los siguientes contenidos:

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Gestión de evolutivos y adaptativos
- Capítulo 3: Gestión de correctivos y preventivos
- Capítulo 4: Buenas prácticas, en el uso de las herramientas

1.4 Glosario

1.4.1 Términos

En este apartado se incluyen, organizados por orden alfabético, los términos que se utilizan en el propio documento para facilitar su lectura y comprensión.

- **Desarrollo evolutivo**: cualquier parte de código, script o configuración que incluya:
  - Implementación de nuevos requisitos funcionales solicitados por los usuarios de las aplicaciones.
  - Implementación de cambios en funcionalidades concretas de la aplicación.
  - Implementación de mejoras conducentes a menores tasas de error o a la optimización del rendimiento de la aplicación o servicio.
  - Implementación de cambios necesarios debido a modificaciones normativas
- **Desarrollo correctivo y preventivo:** cualquier parte de código, script o configuración que incluya:
  - Modificaciones en las aplicaciones para corrección de errores o resolución de incidencias.
  - Resolución de defectos funcionales o técnicos hallados en las aplicaciones como consecuencia de su uso, problemas de configuración o auditorías.
  - Soporte a los departamentos de Calidad, Arquitectura, Pruebas, Integración u Operaciones de Sistemas en la investigación y resolución de problemas, incluyendo, si es necesario, la modificación de la aplicación o la preparación de escenarios de prueba
- **Desarrollo adaptativo:** cualquier parte de código, script o configuración que incluya:
  - Actualizaciones a nuevas versiones de los componentes comunes de la DGT.
  - Actualizaciones a nuevas versiones de servicios internos de negocio de la DGT.
  - Actualizaciones a nuevas versiones de servicios compartidos de la Administración General del Estado (por ejemplo, CL@VE o componentes de @firma).
  - Actualizaciones a nuevas especificaciones de la arquitectura, como por ejemplo mecanismos de autenticación, especificaciones de servicios o mecanismos de acceso a datos.
  - Actualizaciones a nuevos entornos tecnológicos de la DGT.
- **Deuda Técnica**: necesidad o requisito que surge en el proceso de Mejora Continua
- **Documentación**: Documentación necesaria asociada a una épica concreta de acuerdo con la Guía de Desarrollo vigente.

- **Épica**: conjunto de tareas asociadas a un subsistema (o sistema, si este no tuviese subsistemas) correspondientes a un incremento de valor del producto.
- **Error**: incidencia o error detectado en producción de una versión mayor.menor (x.y) anterior
- **Iteración**: hito de entrega a producción que supone un incremento de valor del producto.
- **No Conformidad Sistemas:** necesidad o requisito que surge en la fase de despliegue por parte de Sistemas.
- **Requisito**: necesidad sobre el contenido, forma o funcionalidad del sistema o subsistema.
- **Urgencia:** prioridad de la incidencias o petición.

1.4.2 Acrónimos

En este apartado se incluyen, organizados por orden alfabético, los acrónimos que se utilizan en el propio documento para facilitar su lectura y comprensión.

- **DGT**: Dirección General de Tráfico
- **EV:** Easyvista, herramienta para la gestión de incidencias
- **GI**: Gerencia de Informática de la DGT
- **N2**: nivel dos de mantenimiento (equipo de proveedor)
- **SVN**: Subversion, herramienta de control de versiones

2 Gestión de evolutivos y adaptativos

La gestión de los desarrollos de tipo evolutivo o adaptativo se realiza en la herramienta de Jira. En este apartado se describe el procedimiento para registrar correctamente dicha gestión, sin entrar en la descripción del uso de la herramienta, que puede consultarse en el manual de usuario incluido en la Guía de Desarrollo de la GI (“Anexo 41.01 Manual de usuario JIRA - DGT”).

2.1 Gestión de la demanda

En el caso de contratos abiertos, **las necesidades a implementar vienen definidas por el Proceso de Gestión de la Demanda,** que es gestionado en base a las solicitudes planteadas por los

usuarios de las aplicaciones o las detectadas por la propia GI. La herramienta utilizada para esta gestión también es Jira (“*Proceso de Gestión de la Demanda GI-DGT.pdf”*), no siendo objeto del presente documento describir dicho proceso, pero sí nombrarlo como origen de las distintas tareas que se irán creando en Jira en base a las necesidades identificadas. Para los contratos cerrados, el alcance vendrá definido en los propios pliegos, así como en los acuerdos alcanzados durante el arranque del proyecto.

A partir de esas necesidades (tarjetas de Jira de tipo “*Necesidad*” en el proyecto “*Gestión de la Demanda*”), **se deberán crear las tareas** que correspondan en el/los proyectos de JIRA de desarrollo para iniciar su planificación. Se deberán, además, **asociar** estas tareas **a la tarjeta de demanda**, haciendo uso de la relación de enlace **“Es demanda de**” o “**Pertenece a la demanda**”.

2.2 Planificación de iteraciones y épicas

A lo largo del proyecto, será necesario identificar la iteración en la que nos encontramos, entendiendo como iteración, según viene definido en la Guía de Desarrollo, un “*periodo de tiempo definido en los que los equipos de desarrollo realizarán entregas dando respuesta a las necesidades descritas y priorizadas por negocio*”, sabiendo que tendrá como finalidad la solicitud de informes de estado y el proceso de mejora continua.

Se define, por tanto, como iteración un hito de entrega a producción (podrían ser varias épicas en PRE o sólo una), desvinculándolo de los hitos de facturación o trimestres.

Hay que tener en cuenta que cuando se finaliza una iteración hay que pedir la creación de la línea base de cierre de iteración, lo que arrancará el proceso de mejora continua (revisión de los equipos transversales, como arquitectura, pruebas, operaciones…). **Los informes de estado sólo se podrán solicitar sobre la línea de cierre de iteración**.

2.3 Flujos de épicas y tareas

Una vez creadas las tareas propias de cada aplicación, asociadas a las tarjetas de Demanda que se indicaban en el apartado anterior, y que en general para los evolutivos y adaptativos serán de tipo "Requisito", “Deuda técnica”, “No conformidad sistemas” o “Documentación”, **quedarán pendientes de planificación en el estado “backlog”.**

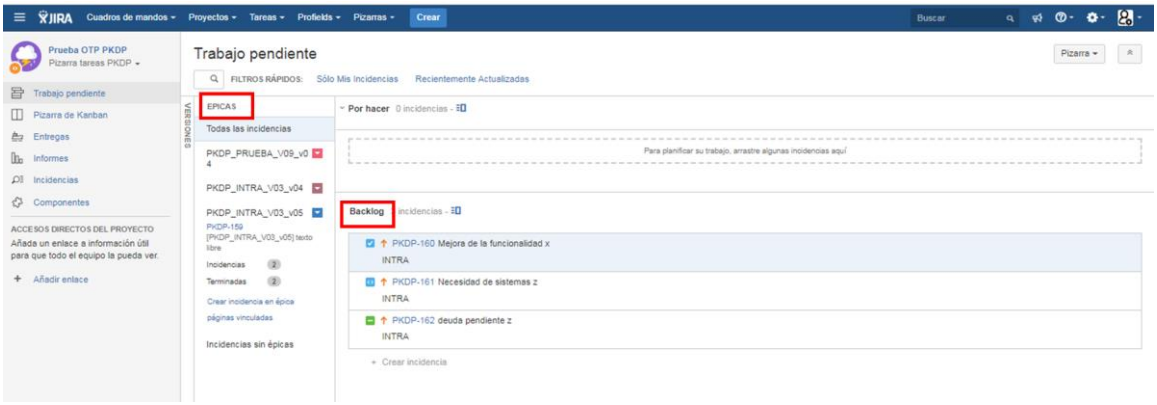

Ilustración 1. Visualización del backlog y épicas

Las tareas planificadas deberán pasar al estado **"por hacer"** en el momento de la planificación, **y progresar por la pizarra de tareas** conforme va evolucionando su desarrollo.

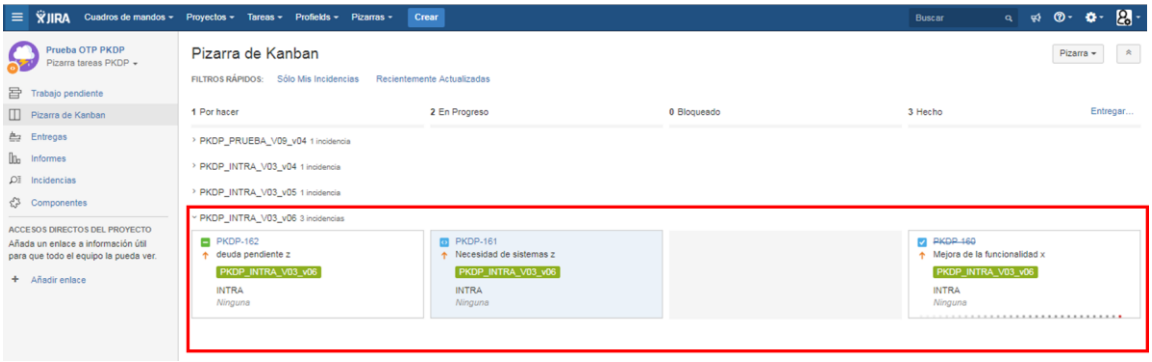

Ilustración 2. Pizarra de tareas

En función del plan de entregas que se acuerde con la GI, se irán creando **"épicas" por subsistema,** donde se asociarán, mediante el enlace de épica (*epic link*), las tareas que se consideren para esa entrega. Dentro de una iteración, podrá haber varias épicas (por subsistema si estos existiesen), que se nombrarán (campo "*Epic name*") de la siguiente manera:

Acrónimo-[subsistema]-proyxx_iyy[_hnn]_ezz_[texto]

xx = número que representa la versión del proyecto

yy = número de iteración

nn = número de hito o trimestre (opcional)

zz = número de la épica dentro de la iteración

texto = texto libre que identifique alguna casuística del producto que necesite diferenciarse, como el entorno (RH), versiones paralelas (ATEX5 y ATEX6), etc.

Una vez estén **todas las tareas** de la épica en el estado "**hecho**" se podrá **solicitar el despliegue al entorno de preproducción**. Esta solicitud deberá registrarse en Jira moviendo la épica del estado "Desarrollo" a "**Solicitado PRE" en la pizarra de épicas,** debiendo crearse en ese momento la **nueva versión correctora**, que se corresponderá exactamente con la etiqueta de SVN, según los criterios de nombrado establecidos en la Guía de Desarrollo que aplique al proyecto.

Cuando el equipo de **Integración confirme** que se ha realizado correctamente el **despliegue** en preproducción **y el equipo de Desarrollo verifique** dicho despliegue, la tarjeta de épica se moverá al **estado "pruebas",** indicando así que el despliegue ha finalizado y que pueden realizarse pruebas en el entorno de preproducción**.**

Si se **detecta algún fallo,** bien en la subida a preproducción, bien durante la ejecución de las pruebas, **se deberá devolver la tarjeta de épica al estado "Desarrollo**", **así como** la tarjeta de **tarea**, correspondiente al código donde se haya detectado el fallo, **al estado "por hacer**" para corregir el problema.

Si por el contrario las **pruebas son satisfactorias**, habiendo sido validados los desarrollos funcionalmente por el usuario y la jefatura del proyecto, y habiendo superado los criterios de calidad y pruebas establecidas en la reunión de arranque del evolutivo, se entenderá que el desarrollo se encuentra **"a disposición para su entrada en producción"** y por tanto se podrá pasar la épica al estado final **"Estable PRE".**

Por último, cuando la **Jefatura de Proyectos de la DGT** considere oportuno **solicitará el despliegue** al entorno de **producción**. En ese momento la tarjeta de **épica deberá pasar al estado "Solicitado PRO".**

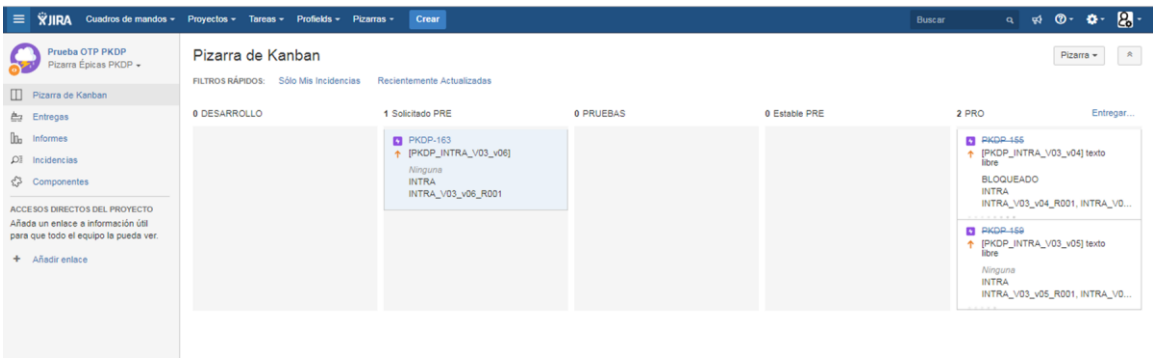

Ilustración 3. Pizarra de épicas

El ciclo terminará cuando **Integración confirme** que se ha **desplegado** correctamente en **PRO y la Jefatura de Proyectos verifique** que el despliegue ha sido satisfactorio. En ese momento **se podrán publicar todas las versiones correctoras** de la Épica desde la vista de "**Entregas**", indicando en la última de ellas la fecha en la que se verificó el despliegue en producción, para que así dejen de verse esas tarjetas en la pizarra correspondiente.

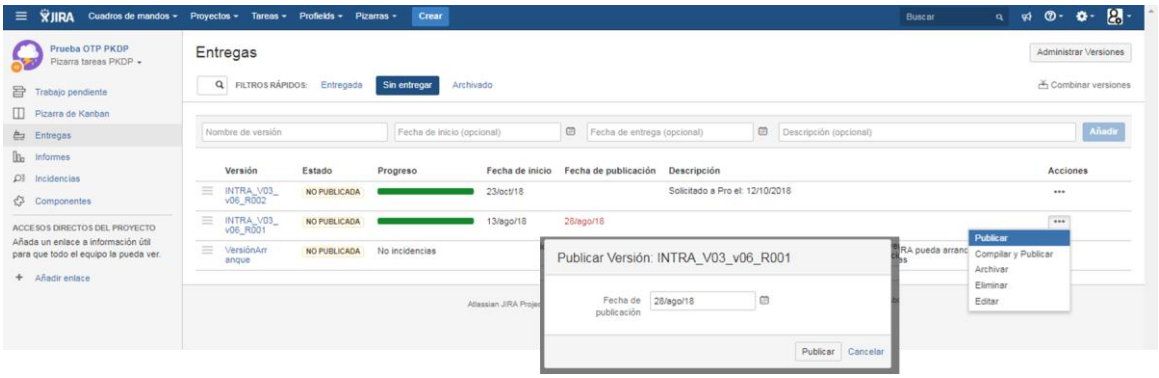

Ilustración 4. Vista de entregas

2.4 Cambios de planificación de épicas

Como ya se ha comentado anteriormente, podrá definirse al inicio de cada fase del proyecto el plan de entregas, creando las épicas que se estimen adecuadas, y cumplimentando la estimación de fechas. Sin embargo, se podrá cambiar la planificación según el procedimiento que se indica a continuación, siempre con la aprobación explícita del Jefe de Proyecto DGT o Jefe de Área.

Ejecución de iteración: para cada subsistema (si los hubiese) sólo podrá haber una épica desplegada en preproducción a la vez (estados Solicitado-PRE y Pruebas), salvo que sea en un entorno diferente (RH o Solaris). Hasta que esta épica no pase a un estado final (estable-PRE o Solicitado-PRO) no se podrá solicitar el despliegue de la siguiente épica.

Cambio de planificación: en el caso de ser necesario un cambio de planificación, si la épica en curso no puede llegar a un estado final por cualquier motivo, se procederá, según el estado en el que se encuentre la épica en ese momento, de la siguiente manera:

- Si la épica está en fase de estabilización en PRE[1]:
  1. Se llevará la épica al estado final ***"Estable-PRE***". Una vez en este estado, mediante el **botón/acción "*Replanificar*",** se añadirá de forma automática el tipo de resolución "REPLANIFICADA", de forma que quede constancia de que esa épica como está no va a llegar a desplegarse en Producción.
  2. **Las tareas** (requisitos, errores, etc) **sobre las que todavía haya que trabajar** se marcarán también con la resolución "REPLANIFICADA", mediante el botón/acción **"replanificar";** las que ya estén correctamente finalizadas se dejarán como están, sin modificar el campo resolución.
  3. Después **se clonarán, de forma automática, todas las tareas** de la épica re-planificada y se asignarán a la siguiente épica, para que la última épica que pase a PRO contenga todo lo nuevo que se ha entregado desde la última versión de PRO. Esto se realiza **mediante el botón/acción "Mover a otra épica"** de la épica re-planificada, indicando en la ventana emergente **la épica destino,** que **deberá estar en el estado "desarrollo**".
  4. Se **enlazarán, de forma automática, las épicas entre sí**, con el tipo de enlace "relates to", para completar la trazabilidad de los despliegues.
  5. Por último, **las tareas** clonadas de la nueva épica que provenga de la resolución **"REPLANIFICADA" se moverán**, de forma automática, **al estado "por hacer",** con lo que se borrará automáticamente su campo "resolución" y el campo "versión correctora". El resto de tareas clonadas se mantendrán en el estado "hecho" con la versión correctora que tenían.

  Es decir, la secuencia de acciones a seguir para replanificar la épica será

  Pasar a "Estable PRE" >> replanificar la épica >> replanificar las tareas necesarias >> Mover a otra épica.

[1] Se entiende esta fase de estabilización cuando ya se ha hecho un primer despliegue en PRE y se está en proceso de corregir los errores encontrados antes de pasarlo al estado "*Estable PRE*"

- Si la épica está en desarrollo (no se ha hecho todavía ningún despliegue) y se quiere juntar con la siguiente épica, lo que se hará es:
  1. Mover, manualmente, las tareas que se consideren de la siguiente épica a la que está en desarrollo.
  2. Incluir un comentario con el motivo de la re-planificación y
  3. Ajustar, manualmente, las fechas estimadas.

2.5 Fechas para el cálculo de ANS

2.5.1 Fechas de épicas

Para el control y seguimiento de la planificación de los proyectos, existen los siguientes campos de fechas en las épicas:

- **Fecha estimada de inicio**: fecha en la que se estima iniciar el desarrollo.
- **Fecha estimada Solicitado PRE**: fecha en la que se estima se hará la primera solicitud de despliegue a PRE de la épica.
- **Fecha estimada de entrega estable PRE**: fecha en la que se estima que la épica estará en el entorno de preproducción a disposición para su entrada en producción.
- **Fecha real de inicio**: fecha real en la que se inicia el desarrollo.
- **Fecha real Solicitado PRE**: fecha real en la que se realiza la **primera solicitud** de despliegue a PRE de la épica. Una vez realizado este primer despliegue esta fecha no se volverá a modificar. El tiempo trascurrido entre la fecha de inicio y esta fecha de solicitud a PRE será el tiempo invertido por el desarrollador en generar el nuevo código. Mientras que el tiempo entre esta fecha de primer despliegue en PRE hasta la fecha de estable PRE reflejará el tiempo necesario para estabilizar la versión en el entorno de preproducción.
- **Fecha nueva estimación estable PRE**: Nueva fecha estimada de estable en PRE. Esta fecha debe rellenarse si la fecha estimada original (*Fecha estimada de entrega estable PRE*) ya ha pasado, o si por algún motivo se ha acordado cambiar la fecha prevista de entrega (por ejemplo, si se retrasó el inicio). No debe modificarse la fecha estimada original.

- **Fecha real de entrega estable PRE**: fecha real en la que la épica está disponible en el entorno de preproducción lista para su entrega a producción.
- **Fecha real PRO**: Fecha real en la que se confirma, por parte de la Jefatura de Proyectos de la DGT, que la épica está correctamente desplegada en producción.
- **Tiempo terceros**: número de días laborables que se han retrasado terceros equipos con respecto a los compromisos o estimaciones indicadas por estos. Este tiempo se descontará del cálculo de cumplimiento. Será obligatorio rellenarlo cuando se pase la épica al estado "Estable PRE", aunque se puede rellenar en cualquier momento, pero siempre deberá estar justificado con un comentario.

Se indica a continuación en qué momento del ciclo de vida de la épica se deben rellenar cada una de estas fechas:

- Cuando se crea la épica: "*Fecha estimada de Inicio*", "*Fecha estimada Solicitado PRE*" y "*Fecha estimada de entrega estable PRE*" que no deberán modificarse posteriormente.
- Cuando se inicia el desarrollo de las tareas asociadas a la épica, "*Fecha real de inicio*".
- Cuando se hace la **primera** subida a PRE, y sólo la de ese primer despliegue, "*Fecha real Solicitado PRE*". Cuando se soliciten nuevos despliegues para corregir los errores detectados en PRE no se actualizará esta fecha.
- Cuando vence la "Fecha estimada de entrega estable PRE", hay que indicar una nueva estimación de entrega en "*Fecha nueva estimación estable PRE*".
- Cuando la épica se considera ya finalizada, con todas las pruebas y controles pasados, lista para poder solicitarse el despliegue a PRO, "*Fecha real de entrega estable PRE*" y "*Tiempo terceros*".
- Cuando se confirma que la épica está correctamente desplegada en PRO, "*Fecha real PRO*".

2.5.2 Métricas de cumplimento

En función de las fechas que se rellenan en las épicas, se calculan los campos que se enumeran a continuación y que podrán ser utilizados para el cálculo del cumplimiento de los ANS de desarrollo evolutivo:

- **Duración estimada de Desarrollo (jornadas)**: indica la duración estimada del desarrollo en términos de jornadas laborables, desde la fecha en la que se estima empezar a trabajar en ese desarrollo (*Fecha estimada de inicio*) hasta la fecha en la que se estima tener una versión estable en el entorno de preproducción (*Fecha estimada de entrega estable PRE*).
- **Duración Desarrollo (jornadas)**: indica el número de jornadas laborables reales utilizadas para llevar a "*Estable PRE*" una épica. Es decir, desde la "*Fecha real de inicio"* hasta la *"Fecha real de entrega estable PRE"*.
- **Desviación duración desarrollo %**: indica el porcentaje de la desviación entre la duración del desarrollo estimada y la real, descontando los retrasos producidos por terceros (*Tiempo terceros*)

3 Gestión de correctivos y preventivos

En el caso de los desarrollos correctivos y preventivos, la gestión se deberá hacer en combinación con las herramientas de Easyvista (para la gestión de incidencias) y Jira (para la gestión de desarrollos)

Los pasos a seguir serán los siguientes:

1. La **incidencia entra** en **EV** en el grupo resolutor del equipo de proveedor (N2)
2. El equipo de Proveedor **asigna a un técnico** para su análisis (lo que contempla el tiempo de **1ª respuesta de su ANS**).
3. El equipo de Proveedor también **determina la prioridad** (o urgencia, siendo 1 para las críticas y cualquier otro valor para las no críticas), lo que fijará el tiempo para el cálculo del **ANS de Catalogación de la prioridad**. En el caso de incidencia crítica, se deberá notificar al responsable DGT y/o OTP del proyecto, mediante la opción "**Enviar un E-Mail** al Solicitante" cambiando la dirección de correo del destinatario e indicando en el cuerpo del correo la afectación del servicio.

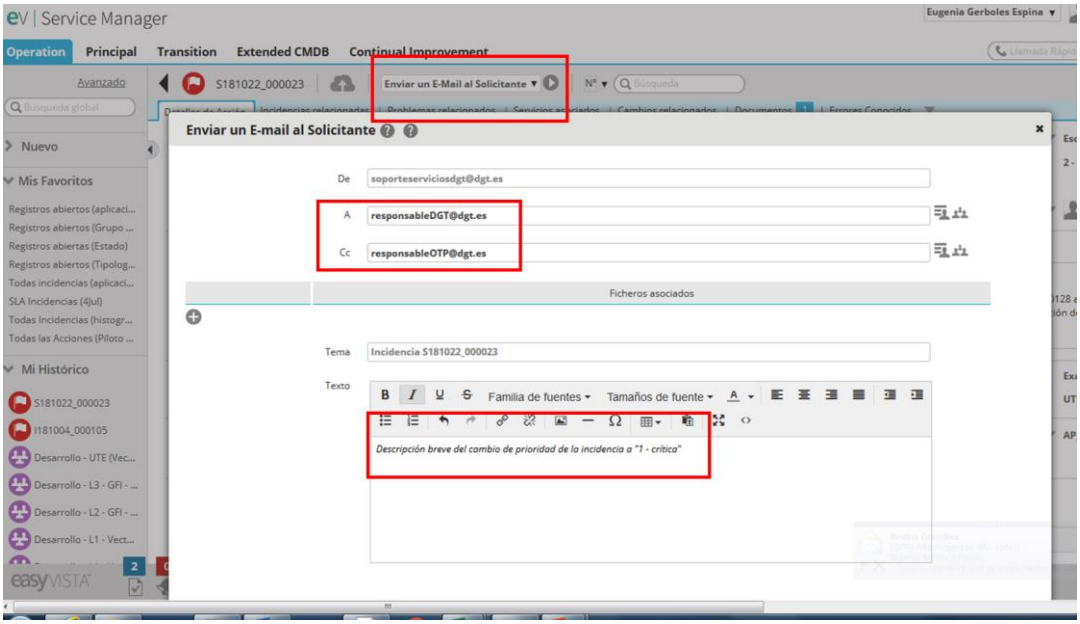

Ilustración 5. Envío de e-mail por cambio de prioridad crítica

4. El técnico la **analiza** y ve que es necesario una **modificación de código** para solucionarla.
5. Da de alta en su proyecto de **JIRA una tarjeta de tipo "Error"** en el que detalla la modificación a realizar y los demás campos a cumplimentar que sean necesarios.
6. Esta tarjeta se **creará** directamente en el **backlog** del proyecto y deberá **moverse** a la columna de **"Por hacer".**
7. Una vez esta tarjeta se haya terminado por parte del proveedor y movido a la columna de **"Hecho" en JIRA** (es decir, que por su parte se podría subir a PRE), el proveedor podrá **cambiar el estado de la incidencia en EV a "Suspendido",** hasta que o bien se pueda cerrar, o bien tengan ellos que volver a realizar alguna acción sobre la misma.
8. Para pasar a "**Suspendido**" una incidencia en EV el proveedor deberá **cumplimentar el campo comentario** con el número de **ticket de JIRA** (para que haya trazabilidad entre ambas herramientas).

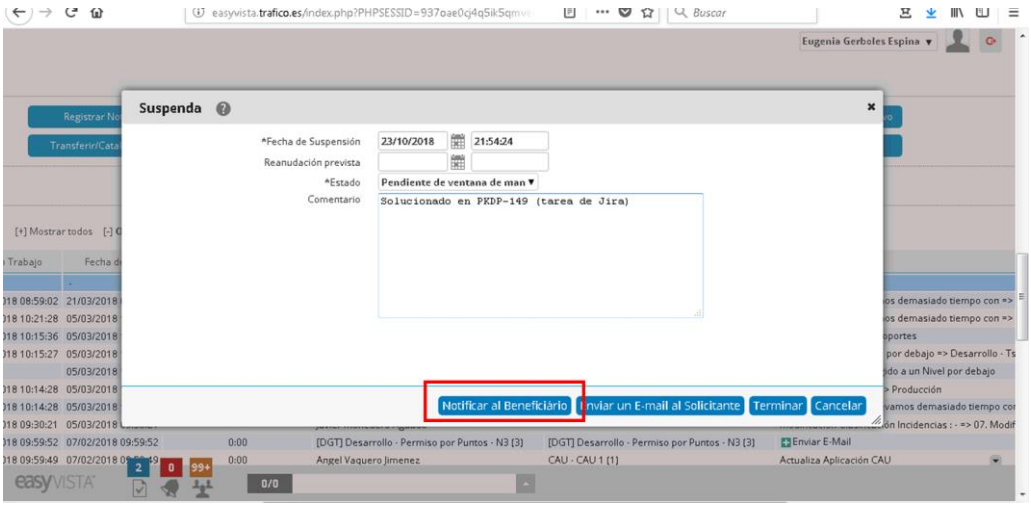

Ilustración 6. Suspensión de la incidencia en EV

9. Además se deberá seleccionar la opción "**Notificar al beneficiario**" para que se envíe notificación al **responsable DGT y/o OTP del proyecto**. Para ello, en la ventana emergente, se deberá **cambiar el nombre del destinatario** por el de los responsables DGT y OTP, e indicar en el cuerpo del correo el ticket de Jira.

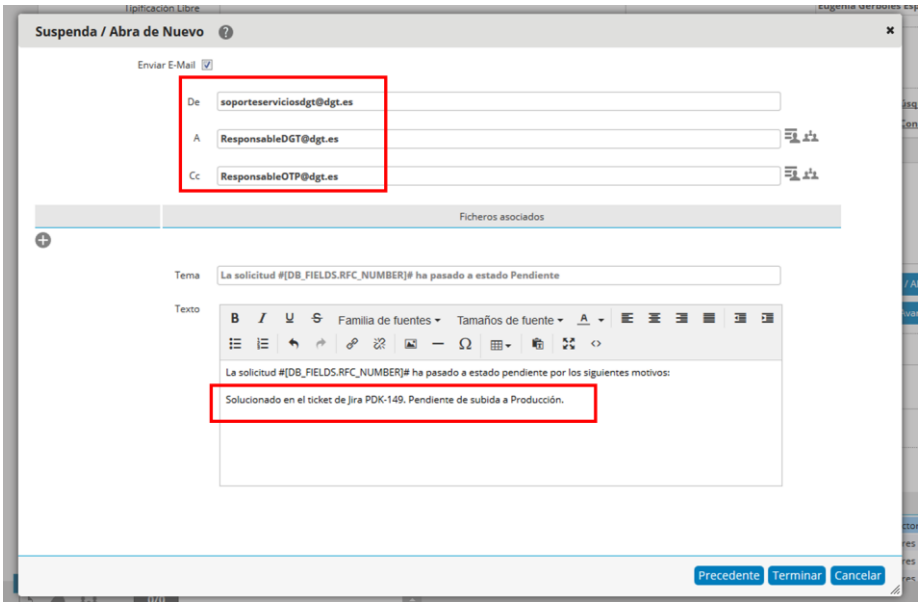

Ilustración 7. Envío de notificación de suspensión

10. En **JIRA**, habrá que determinar, **para la tarjeta de "error" creada:**

- **Si la corrección es urgente**, se deberá seguir el procedimiento de urgencia indicado en la Guía de Desarrollo que aplique al proyecto. Al no generar una nueva versión en Jira, sólo cuando se haya confirmado la subida a Producción**,** se deberá:
  - **Incluir la incidencia en la épica** que está en producción (campo "Epic Link")
  - Añadir a la tarjeta de la incidencia y de la épica la **versión correctora urgente** con la que se ha desplegado en producción.
- Si esta incidencia se puede **incluir en la épica** que el equipo tenga **en curso** con los evolutivos que esté desarrollando, se enlazará (epic link) directamente a la épica.
- **Si no** puede esperar a la fecha estimada de puesta en PRO de esa épica en curso, pero se quiere probar primero en el entorno de PRE, habrá que:
  - **Deshacer la publicación** de la última épica subida a PRO (en la vista de "entregas"), **y devolver** la épica al estado "**desarrollo**" sin modificar las fechas que estuviesen registradas.
  - **Incluir** en ella la **incidencia** para que se despliegue en PRE y luego en PRO.
  - **Generar la nueva versión correctora** con la solicitud a PRE.
- **Si** durante **las pruebas en PRE** se necesita volver a **corregir el código**, además de la gestión en Jira volviendo la épica a "desarrollo" y la tarea a "por hacer", **en EV s**erá necesario **finalizar la suspensión** durante el tiempo necesario para realizar la corrección y volver a suspenderla cuando se vuelva a realizar la solicitud a PRE
- Una vez se conozca la fecha en la que la incidencia estará corregida **en PRO**, el proveedor **podrá cerrar la incidencia en EV** indicando al usuario la fecha en la que estará corregida.

Se entiende que las incidencias que no supongan una corrección en código sólo deberán tratarse por la herramienta oficial de la GI, que actualmente es EV, sin necesidad de dejar registro en Jira.

4 Buenas prácticas

En este capítulo se indica cómo actuar con las diferentes herramientas para algunos casos particulares, de forma que el registro de las incidencias en EV y tareas en Jira sea el correcto y permita obtener las métricas e informes de forma más rigurosa y precisa.

4.1 Buenas prácticas de Easyvista

4.1.1 Transferir acciones a otros niveles

Se ha configurado EV para que no sea necesario saber qué grupo resolutor debe intervenir en cada nivel. Usando adecuadamente los botones de "**Avanzar**" y "**Recatalogar**" se conseguirá siempre mandar la incidencia al grupo resolutor adecuado y, en consecuencia, abrir la acción del nivel adecuado.

En el **botón "Avanzar**" siempre estarán los niveles que pueden intervenir en la resolución de la incidencia según el "**tema**" (tipo de incidencia) y "**sistema**" (aplicación sobre la que se tiene que resolver la incidencia). Si no se encuentra el nivel al que se quiere transferir la incidencia se procederá de la siguiente manera:

1. Revisar si el "tema" o "sistema" son correctos, y si no lo son usar el botón "recatalogar" para corregirlo.
2. Revisar si la acción asignada a mi grupo es de mi nivel, y si no es así "**avanzar**" primero a mi nivel, para que se cierre la acción en curso y se abra la de mi nivel. Desde esta nueva acción, en "Avanzar", ya deberían aparecer los niveles correspondientes a Tema/Sistema

Hay que recordar que para el tema "error de acceso", en el que intervienen en el flujo los tres niveles, del N3 al N1, no es posible pasar directamente sino que hay que transferir primero a N2 para que sea este el que indique a N1 lo que hay que hacer.

4.1.2 Acciones a realizar por Operaciones

Se puede dar el caso de que Operaciones tenga que intervenir fuera del flujo de EV porque para ese tipo (tema/sistema) de incidencias/petición ese equipo no esté dentro del flujo. Por ejemplo, cuando para corregir una incidencia desde Desarrollo es necesario que Operaciones ejecute un script. En estos casos se deberá proceder de la siguiente manera:

1. **Suspender** la acción eligiendo la opción "**Pdte. Operaciones Eventum**".
2. **Fuera de EV, enviar un correo a operaciones.tic@dgt.es** indicando la acción a realizar.
3. Una vez se haya creado el **ticket de Eventum**, añadir en EV el código mediante la opción de "**Comentario>>Registrar nota**".
4. Cuando Operaciones informe de que la petición ha sido resuelta, **copiar en EV la resolución** indicada por Operaciones a través de Eventum **y finalizar la suspensión** con el botón "Suspenda / Abra de nuevo".

4.1.3 Incidencias duplicadas o relacionadas

Puede suceder que haya incidencias que se refieran al mismo problema. Esto se puede deber a diferentes motivos:

1. Incidencia duplicada: si por algún motivo hay dos incidencias/solicitudes del **mismo peticionario** que se refieren al **mismo tema y sistema** (porque el peticionario la haya abierto dos veces o los automatismos de apertura la hayan duplicado) lo que hay que hacer es "**Avanzar > Cerrar N2**" indicando en el comentario que se cierra por duplicidad de incidencia y **haciendo referencia a la otra incidencia** donde se va a tratar.
2. Incidencias relacionadas: puede suceder que varias incidencias (de peticionarios distintos o para sistemas distintos) sean realmente el mismo problema, por lo que tendrán la misma solución, pero **EV no permite relacionar** de forma automática las incidencias. Habrá, por tanto, que **tratarlas todas en paralelo**. En estos casos, se puede hacer referencia en un comentario al código de las incidencias relacionadas, de forma

que pueda después buscarse por texto con la opción **"Principal >> Búsqueda texto completo**".

4.1.4 Usos del menú de asistentes

El menú de asistentes (desplegable del menú superior) sólo debe usarse para casos muy excepcionales ya que se salta los flujos automáticos:

- Cambiar urgencia: asociado al **ANS de** "**Catalogación de la prioridad de una incidencia**", el Proveedor de Desarrollo deberá cambiar la prioridad si así lo detecta. En caso de que la incidencia pase a crítica, enviará un correo, haciendo uso del asistente "Enviar un e-mail al solicitante", cambiando el destinatario al JP-DGT y responsable OTP.
- "Enviar un E-mail al solicitante" o "Notifique a los soportes": para comunicarse con los usuarios o con tu propio grupo resoluctor.
- Asignar: sólo para asignar a otro miembro del mismo equipo, **NUNCA para asignar a otro grupo**.
- Procese esta acción: asignarse la acción a uno mismo. En el histórico sustituye el asignado que hubiese por tu usuario. **No se recomienda asignarse la acción de otro grupo** que no sea el propio ya que se verán limitadas algunas acciones.

4.1.5 Cambio de incidencia a petición y viceversa

Si una incidencia se ve que realmente es una petición (o viceversa) se deberá usar la opción "**Recatalogar**" para convertirla a solicitud. Esto hace que el identificador original de la incidencia desaparezca para crearse el nuevo identificador de solicitud. Si se **quiere buscar** ese identificador y ver en qué solicitud se ha transformado se puede usar la opción **"Principal >> Búsqueda texto completo**", buscando el identificador original.

En el caso de que la incidencia la hubiese abierto un usuario externo (con el correo aplantillado), además habrá que usar el asistente **"Enviar un e-mail al solicitante**", cambiando el destinatario con la dirección de correo del usuario externo (se puede copiar del cuerpo del correo), para indicarle que se ha cambiado el identificador de su petición.

4.1.6 Acción Peticionario No Conforme

Si la solución que se ha entregado no es aceptada por el solicitante, la incidencia se queda en el estado "Peticionario No Conforme" hasta que se vuelva a enviar otra solución, pero ya no se volverá a poder crear acciones de otros niveles. Por tanto, si otro grupo tiene que intervenir habrá que "**Recatalogar**" con el **mismo tema y aplicación** para que se **reinicien los flujos**, creando la acción de N2L y permitiendo las opciones de "avanzar a otros niveles".

4.1.7 Documentación o imágenes adjuntas

Todas las imágenes que en los correos entrantes o salientes vayan incrustadas en el cuerpo del correo se almacenarán de forma automática en la pestaña "documentos" de EV.

Por otro lado, los adjuntos a los correos que se crean de forma automática en el cierre de las incidencias no llegarán a los **usuarios externos**, ya que estos no tienen acceso a EV. En estos casos, si es necesario **enviarles un adjunto**, habrá que hacerlo por el asistente "**Enviar un E-mail al peticionario**", eliminando el destinatario por defecto (rechazadascau@dgt.es) y añadiendo el del usuario externo

Para los usuarios de EV, sin embargo, los adjuntos deberán meterse directamente en la pestaña "Documentos".

4.1.8 Resolución del cierre-validación por error

En el supuesto de que el grupo resolutor por equivocación mande validación al peticionario para el cierre, el procedimiento para recuperar la incidencia de un estado de cierre-validación ("completada"), sin que tenga que devolverla el peticionario, para que no se incremente el contador de Rechazada y pueda seguir siendo tratada por los diferentes grupos resolutores asignados a nivel de CI, sería el siguiente

1. Envíar un e-mail al solicitante, pidiéndole que no haga nada con el correo de validación (Si acepta, se cerrará la incidencia; Si Rechaza, volverá con estado "no conforme" y se incrementará el contador de eficiencia)
2. Robar la acción "validación de usuario" con el asistente "procese esta acción".
3. Recatalogarla con la misma tipología y CI-Aplicación.

4.2 Buenas prácticas de Jira

4.2.1 Trazabilidad de la demanda

Es importante asegurarse de que las tarjetas de demanda en Jira tienen trazabilidad con las tareas de los proyectos a los que afecte esa demanda, que a su vez deberán enlazarse con la épica que representa el proceso de despliegue.

En este sentido, **toda tarjeta de demanda deberá tener siempre asociada al menos una tarea**, generalmente de tipo requisito, en algún proyecto de Jira, haciendo uso de la relación de enlace **"Es demanda de**" o "**Pertenece a la demanda**".

De este mismo modo, para todos los proyectos cuya demanda se gestione por Jira, **las tareas de tipo requisito siempre deberán tener asociada una tarjeta de demanda**.

4.2.2 Nombrado de épicas

A continuación se recuerdan las recomendaciones de nombrado de épicas, que son necesarias para facilitar la trazabilidad con Subversión y dentro del propio Jira

- Epic name**:** es el nombre de la épica, que aparecerá como **etiqueta en las incidencias/tareas** que se asocien. El nombrado deberá seguir las indicaciones que se indican en el apartado "***2.3 Flujos de épicas y tareas*****"**
- Resumen: es el **título de la épica**, que se mostrará en las tarjetas de la pizarra Kanban de épicas. Se recomienda incluir el nombre de la épica (*Epic Name*) en el "*resumen*" (<**[*epic_name*] texto libre**>) para facilitar su identificación en la pizarra de épicas y trazabilidad con la pizarra de tareas.

4.2.3 Registro de fechas

Es importante registrar todas las fechas tal y como se indica en el apartado "***2.5.1 Fechas de épicas***", especialmente las fechas que se indican a continuación y que sirven de base para el cálculo de las métricas de cumplimiento:

- Fecha estimada de inicio

- Fecha estimada de entrega estable PRE
- Fecha real de inicio
- Fecha real de entrega estable PRE:
- Fecha real PRO
- Tiempo terceros:

Por otro lado, cuando se pasa de los estados “Solicitado PRE” y “Pruebas” a “Desarrollo”, se solicita la “*Fecha de vuelta a desarrollo*”. Esta fecha es la que se registra como "*Fecha de publicación*" en la vista de entregas para la versión correctora que ha fallado. Es conveniente rellenarlo cuando se hacen estas transiciones para que en la vista de entregas (y en el comentario de la épica) quedé registrado el histórico de lo que ha pasado con esa épica, a título informativo.

4.2.4 Publicación de versiones

Es importante destacar que **NUNCA** se deben publicar tareas/épicas **desde las pizarras** (opción “Entregar” de la esquina superior derecha del tablero). Esto es porque con esta opción lo que se hace es meter en una nueva versión correctora todas las tareas que estén en la última columna de la pizarra, independientemente de las épicas, versiones correctoras y estado, por lo que puede llevar a errores de concepto.

Por tanto, la recomendación es **realizar siempre la publicación desde la vista de “*Entregas*”** en el menú lateral izquierdo: una vez se haya confirmado por parte de Integración que la versión ya está en producción, se podrán "publicar" todas las versiones de esa épica, dejando la "fecha de publicación" sin modificar, excepto en la última versión que se pondrá la fecha de confirmación de paso a Producción.

4.2.5 Cancelación de tareas

Puede suceder que en algún momento del desarrollo se decida, por el motivo que sea, cancelar el desarrollo de una tarea concreta, bien para entregarlo en diferente épica, bien porque se decida que ya no se va a entregar en ningún momento. El procedimiento en Jira, si se decide cancelar una tarea que ya estaba planificada o una épica entera, sería el siguiente:

- **Si sólo** se quiere **replanificar** en otra épica:

- Las **tareas** habría que **pasarlas de nuevo a backlog** y se quedarían esperando una nueva planificación.
- Para pasarlas al backlog **primero** hay que **ponerlas en hecho** (de alguna manera es como indicar que se ha terminado ese desarrollo en ese punto) y luego ya se pueden "mover a backlog". Se recomienda **indicar en un comentario el motivo de la marcha atrás**.
- **De forma automática**, al "mover a backlog", se creará un comentario del sistema "*<fecha hora>: esta tarea se replanifica en la versión <Versión correctora>, Épica <código épica>"* y **se borrará el enlace a la épica** a la que estaba ligada.

- Si **no se van a desarrollar nunca**, no se deberían borrar de JIRA sino pasarlo al estado hecho pero con una **etiqueta "CANCELADA".** Se publicaría en la versión en la que se planificó.