

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-002

INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-002
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 1 de 5

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	23/09/2013
01	Inclusió d'aquest caixetí de control de canvis de revisió Inclusió del diagrama de flux com a Annex I de la fitxa Eliminació de la T en el codi del procés	16/10/2014

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-SRITIC-002 – Incidències informàtiques

2. TIPUS DE PROCÉS

- ☐ Estratègic
- ☐ Fonamental
- ☒ Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- procés o processos superiors: No n'hi ha
- processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
 - Manteniment evolutiu de sistemes d'informació
- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés consisteix en establir les vies d'actuació per gestionar i resoldre les peticions i incidències relatives als equipaments informàtics, programari o als sistemes d'informació que estan físicament ubicats o s'utilitzen pel servei de gestió acadèmica i les secretaries de centre.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia quan un usuari/a detecta i tramita una incidència o una necessitat relativa als equipaments informàtics, programari o als sistemes d'informació que afecten al funcionament normal de la seva activitat.

Les peticions i incidències es classifiquen en tres grans grups que implicaran una gestió i unes vies de comunicació diferenciades:

- a) Incidències o peticions relatives a software, hardware, perifèrics o als sistemes d'informació generals, gestionades pel CAU.
- b) Incidències o peticions exclusives del sistema d'informació UXXI-AC, gestionades per l'OCU.
- c) Incidències o peticions relatives a desenvolupaments interns relacionades amb gestió acadèmica, gestionades per l'SRITIC.

Elaborat per:
Tècnic subunitat Atenció Usuaris

Revisat per:
Coordinador TIC

Aprovat per:
Coordinador TIC

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-002 INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-002
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 2 de 5

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

1. Incidències o peticions generals gestionades pel CAU

En cas de detectar una incidència o necessitat relativa a software, hardware, perifèrics o sistemes d'informació generals es gestionarà mitjançant el CAU.

Les vies de petició poden ser a través de correu electrònic, telèfon o des de l'aplicació CA Unicenter Service Desk.

En cas de realitzar-se a través de l'aplicatiu, a aquest només s'hi pot accedir a través de la intranet de la URV, tal com marca la Guia de contacte amb el CAU (<https://intranet.urv.cat> secció Manteniments, seleccionant l'opció CAU). L'usuari rep una notificació d'obertura de l'incident/sol·licitud.

El Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU) rep, valora la petició i truca a l'usuari per tal de comentar-ho. Si la petició es pot resoldre al moment, des del CAU se li donen les indicacions pertinents a l'usuari o bé es resol per accés remot. En cas contrari, s'investiga la solució. Si la pot resoldre, es poden donar dos situacions:

- a) Ho gestiona directament el CAU, trucant a l'usuari per donar-li les indicacions o es resol per accés remot.
- b) O bé s'envia a un agent multimèdia de Centre (AMU) que es trasllada al lloc de treball de l'usuari per resoldre la petició.

En cas de que el CAU no pugui resoldre la petició, escala la petició a un segon nivell del CAU que la valora. Si la pot resoldre, fa la gestió a través del CAU (indicacions a l'usuari o accés remot) o bé a través d'un AMU (gestió al lloc de treball de l'usuari).

I sinó escala la petició al Servei de Recursos Informàtics (SRI). Aquest la valora i envia la resolució al CAU perquè procedeixi a gestionar-la amb l'usuari a través de les diferents vies possibles.

El seguiment i tancament de la petició, en qualsevol dels casos, es registra en l'aplicació i automàticament l'usuari rep una notificació de tancament.

2. Incidències o peticions relatives exclusives del sistema d'informació UXXI-AC, gestionades per l'OCU.

En cas de detectar una incidència o necessitat relativa al sistema UXXI-AC es gestionarà mitjançant l'OCU.

La via de petició és l'aplicació Quaterni XXI, tal com marca el manual d'usuari de Quaterni XXI, i s'accedeix mitjançant l'adreça <https://qxxi.ocu.es>

L'OCU rep, valora la petició/incidència i si s'escau, sol·licita a l'usuari informació addicional per al tractament de la mateixa.

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-002 INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-002
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 3 de 5

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

A continuació l'OCU identificarà si es necessari algun tipus d'intervenció per part de l'SRIiTIC per tal de poder resoldre la petició/incidència, podent-se donar dues situacions:

- a) Es necessària la intervenció per part de l'SRIiTIC i se li escala la petició per tal que realitzi les actuacions pertinents. En aquest cas l'SRIiTIC analitzarà la actuació a realitzar podent-se donar els següents casos
 - Si l'actuació a realitzar es pot dur a terme sense la necessitat de planificar l'evolució del sistema, la resoldrà i ho comunicarà a l'OCU.
 - En cas contrari, hi ha la necessitat de planificar l'evolució del sistema es cridarà al procés "Manteniment evolutiu de sistemes d'informació". Un cop es realitzin les actuacions planificades es continuarà amb el procés.
- b) No es necessària la intervenció per part de l'SRIiTIC i es resol la petició/incidència.

El seguiment i tancament de la petició, en qualsevol dels casos, es registra en l'aplicació i automàticament l'usuari rep una notificació de tancament.

3. Incidències o peticions relatives exclusives a desenvolupaments interns relacionats amb gestió acadèmica, gestionades per l'SRIiTIC.

En cas de detectar una incidència o necessitat relativa al algun desenvolupament intern relacionat amb gestió acadèmica (EVIA, signatura, d'actes, preinscripció a màsters i doctorats, etc ..) es gestionarà mitjançant l'SRIiTIC.

La via de petició és el correu electrònic, i l'adreça de correu és suport.uxxiac@urv.cat

L'SRIiTIC rep, valora la petició/incidència i si s'escau, sol·licita a l'usuari informació addicional per al tractament de la mateixa.

A continuació l'SRIiTIC identificarà si es necessari algun tipus d'intervenció per part de l'OCU per tal de poder resoldre la petició/incidència, podent-se donar dues situacions:

- a) Es necessària la intervenció per part de l'OCU i se li escala la petició/incidència, introduint-la Quaterni-XXI per a la seva tramitació.
 - En el moment en què l'OCU resolgui i tanqui la petició/incidència, Quaterni-XXI enviarà una notificació automàtica a l'SRIiTIC. En aquest punt l'SRIiTIC, si s'escau, realitzarà les actuacions que siguin necessàries per tancar la petició/incidència sol·licitada per l'usuari i posteriorment li comunicarà el tancament.
- b) No es necessària la intervenció per part de l'OCU. En aquest cas l'SRIiTIC analitzarà la actuació a realitzar podent-se donar els següents casos
 - Si la actuació a realitzar es pot realitzar al moment la resoldrà.
 - En cas contrari, es tracta d'una actuació relativa a una petició i aquesta requereix una planificació o una dedicació de recursos es cridarà al procés "Manteniment evolutiu de sistemes d'informació"

El seguiment i tancament de la petició, es realitza mitjançant correu electrònic.

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-002 INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-002
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 4 de 5

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. entrades
Necessitat de donar resposta a una petició o incidència d'un usuari.
2. sortides / serveis que s'ofereixen
Resolució de la petició o incidència per les diferents vies possibles (CAU, AMU, OCU o SRIiTIC).
3. usuaris / clients
Els usuaris d'aquest procés són els membres de la unitat o servei que necessiten resoldre una incidència o una petició.
4. propietari / gestor
El propietari d'aquest procés és:

El Servei de Recursos Informàtics (SRIiTIC)
5. agents implicats
 - Usuaris
 - Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU)
 - Agent Multimèdia de Centre (AMU)
 - Servei de Recursos Informàtics (SRIiTIC),
 - 2on nivell del Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU)
 - Oficina de Cooperació Universitaria (OCU)

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

Segons acords de nivells de servei del CAU i Quaterni-XXI

8. INDICADORS

Els propis del CAU i Quaterni-XXI

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I.

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Els usuaris poden utilitzar aquest procés tots els dies laborables de l'any.

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-002

INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-002
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 5 de 5

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc)

- Notificació o correu electrònic d'obertura de la petició
- Notificació o correu electrònic de tancament de la petició

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc)

- Guia de contacte amb el CAU
- Manual d'usuari de Quaterni XXI

13. NORMATIVA RELACIONADA

- Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) de la URV

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Aplicació CA Unicenter Service Desk
- Quaterni XXI

