

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-001

INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-001
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 1 de 3

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-001 – Incidències informàtiques

2. TIPUS DE PROCÉS

- ☐ Estratègic
- ☐ Clau
- ☒ Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- procés o processos superiors: No n'hi ha
- processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
No n'hi ha
- Procés inferior: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Establir les vies d'actuació per gestionar i resoldre les incidències informàtiques produïdes en els equips dels serveis o unitats.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia quan un usuari realitza una petició, ja sigui degut a una incidència o perquè necessita la instal·lació de software, hardware o perifèrics. 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://portal.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:

- Ho gestiona directament el CAU, trucant a l'usuari per donar-li les indicacions o es resol per accés remot.

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-001 INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-001
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 2 de 3

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

- 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.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. entrades

Necessitat de donar resposta a una petició d'un usuari.

2. sortides / serveis que s'ofereixen

Resolució de la petició per les diferents vies possibles (CAU, AMU o SRI).

3. usuaris / clients

Els usuaris d'aquest procés són els membres de la unitat o servei que necessiten solucionar una incidència o la petició d'instal·lació de nou equipament informàtic.

4. propietari / gestor

El propietari d'aquest procés és el Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU).

5. agents implicats

- Usuaris
- Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU)
- Agent Multimèdia de Centre (AMU)
- Servei de Recursos Informàtics (SRI),
- 2on nivell del Centre d'Atenció d'Usuaris (CAU)

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

N/A

8. INDICADORS

N/A

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I.

FITXA DE PROCÉS

PR-SRITIC-001

INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Codi: PR-SRITIC-001
Rev.: 01
Data: 16-10-2014
Pàg. 3 de 3

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

10. CALENDARI DEL PROCÉS

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

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc)

- notificació d'obertura de la petició
- notificació de tancament de la petició

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

- Guia de contacte amb el CAU

13. NORMATIVA RELACIONADA

N/A

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

Aplicació CA Unicenter Service Desk

ANNEX I - PR-SRITIC-001 INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Data: 16/10/2014
Revisió: 01

