

ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST DEL PROCÉS	2
3.	REFERÈNCIES / NORMATIVES	2
4.	DEFINICIONS.....	2
5.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	2
6.	INDICADORS	3
7.	EVIDÈNCIES	3
8.	REPONSABLE DEL PROCÉS	4
9.	RESPONSABILITATS.....	4
10.	FLUXGRAMA	5

RESUM DE REVISIO		
Edició	Data	Motiu de la modificació
00	08/07/2023	Edició inicial de el document
01	17/12/2023	Revisió del procés gestió d'edificis

Elaboració: Responsable de Qualitat Data: 08/07/2023	Revisió: Director del centre Data:17/12/2023	Aprovació: Director General Data: 22/01/2024
---	---	---

1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és gestionar i resoldre les sol·licituds o incidències informàtiques produïdes en els equips dels serveis o unitats.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de sol·licituds, incidències, avaries, canvis i noves instal·lacions d'elements de microinformàtica, actualització i suport del programari estàndard.

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

- N/A

4. DEFINICIONS

- **Incidència:** mal funcionament, o aturada de qualsevol servei o programa informàtic.
- **Sol·licitud:** requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa informàtic.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

5.1 Recepció d'una petició

El procés s'inicia quan un **usuari (U)** realitza la 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 o telèfon.

5.2 Execució de la petició

El **Servei de Suport (SS)** rep, valora la petició i truca a l'usuari per tal de comentar-ho. Si la petició es pot resoldre al moment, des de el Servei de Suport se li donen les indicacions pertinents a l'usuari o bé es resol per accés remot. En cas contrari, s'investiga la solució.

En cas de que el **Servei de Suport** no pugui resoldre la petició, escala la petició a un segon **nivell de Suport** que la valora. Si la pot resoldre, fa la gestió i tanca la incidència.

Sinó s'aconsegueix tancar el **Servei de Suport** eleva la petició al **departament TIC** . Aquest la valora i envia la resolució a Suport 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 i automàticament l'usuari rep una notificació de tancament.

Posteriorment, l'usuari comprova l'execució de la petició o la resolució de la incidència. En el cas que no s'hagi resolt correctament es torna a avisar a **Suport**.

5.3 Recollida i anàlisi dels resultats

Servei de Suport i **departament TIC** enregistren totes les intervencions efectuades als diferents nivells que són emmagatzemades i resten a disposició dels estaments superiors i de Qualitat per a les oportunes valoracions.

6. INDICADORS

- Tiquets registrats.
- Trucades rebudes. Han de complir el criteri següent

Resolució de tiquets registrats	Temps màxim de resolució	Horari estàndard
	Crítica	4h
	Urgent	8h
	Normal	48h

7. EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Descripció</i>
Notificació d'obertura de la petició	Document on es detalla l'obertura d'una petició
Notificació de tancament de la petició	Document on es detalla al tancament d'una petició

8. RESPONSABLE DEL PROCÉS

- El **Responsable de SSGG** és el responsable del procés.

9. RESPONSABILITATS

- **El Servei de Suport (SS)**: és el responsable de vetllar perquè les actuacions sobre les incidències informàtiques es resolguin.
- **Departament TIC (TIC)**: és el responsable o intervenen en el cas de que les tasques estiguin fora de l'abast del Servei de Suport.

10. FLUXGRAMA

