

## **Guía gestión de incidencias mantenimiento hardware**

- Objetivo y alcance
- Descripción de actividades
  - Roles
  - Diagrama de flujo
  - Descripción de actividades
    - Solicitar
    - Diagnosticar y escalar
    - Diagnosticar
    - Solicitar información
    - Aportar información
    - Solicitar presupuesto
    - Estimar
    - Aprobar estimación
    - Sustituir
    - Resolver
- Ayuda búsqueda incidencias mantenimiento hardware

## Objetivo y alcance

Resolver incidencias de recursos hardware vinculados al mantenimiento hardware. Específicamente:

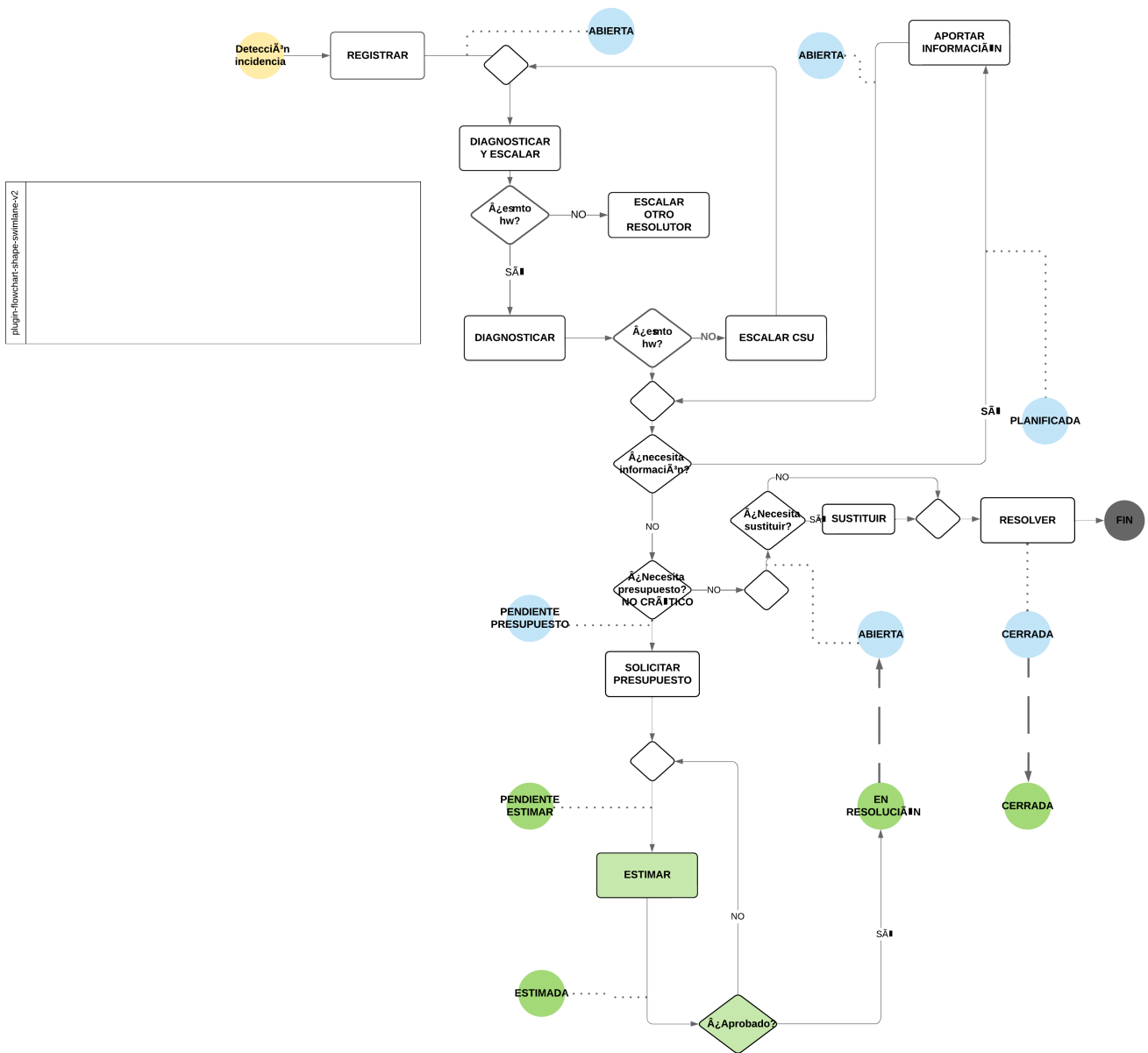
- 2108/2019 LOTE 1. Equipamientos críticos con soporte fabricante.
- 2108/2019 LOTE 2 CRÍTICO. Equipamientos críticos sin soporte fabricante
- 2108/2019 LOTE 2 NO CRÍTICO. Equipamientos no críticos.
- 2108/2019 LOTE 3. Equipamientos salas técnicas.

## Descripción de actividades

## Roles

| ROL                                | Descripción                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solicitante                        | Rol solicitante de la incidencia del equipamiento hardware. Debe proveer información necesaria si el proveedor la requiere.                                   |
| Proveedor (Mantenimiento hardware) | El resolutor de la incidencia. Debe realizar la resolución de las debe garantizar la resolución de la incidencia.                                             |
| Responsable del contrato           | El el responsable de que el proveedor realice todas las actividades del flujo y específicamente en este, aprueba los presupuestos del equipamiento no crítico |

## Diagrama de flujo



draw.io

Diagram attachment access error: cannot display diagram

## Descripción de actividades

### Solicitar

Se abre incidencia desde el área personal de ayudaDIGITAL, **Un recurso de infraestructura no funciona correctamente.**

## **Diagnosticar y escalar**

El CSU, si se trata de una incidencia del mantenimiento, el CI (activo TIC) es del contrato, se escala al proveedor de mantenimiento hardware. Si está en garantía o es de otra índole la incidencia, se escala al resolutor más adecuado.

## **Diagnosticar**

El proveedor diagnostica, puede ocurrir que no se trata de una incidencia hardware y que se devuelva al CSU para que se escale al resolutor correspondiente.

## **Solicitar información**

El proveedor puede necesitar información adicional para completar su diagnóstico y/o acordar ventana. Para ello puede usar la opción planificar.

## **Aportar información**

El solicitante podrá completar desde área personal toda aquella información que se solicite.

## **Solicitar presupuesto**

Si el proveedor determina por las características del CI (no crítico) necesita solicitar una aprobación de presupuesto, iniciará esta parte del flujo. La solicitud de presupuesto se podrá invocar tantas veces como sea necesaria. Esta acción genera una issue en JIRA, y es en esta herramienta dónde se realiza la gestión del presupuesto.

## **Estimar**

El proveedor informa de manera detallada qué coste tendrá la resolución de la incidencia. La estimación tiene una fecha de validez, pasada la cual, hay que volver a estimar.

## **Aprobar estimación**

El responsable del contrato debe aprobar o rechazar la estimación. Si rechaza, el proveedor debe aportar un nuevo presupuesto. Si aprueba, finaliza la gestión del presupuesto

Si se decide que no se realiza la incidencia, el proveedor debe informar coste 0 para que se efectúe la aprobación.

## **Sustituir**

Si tiene que hacer una sustitución del recurso, deberá realizar la acción previo a fijarla.

## **Resolver**

El proveedor de mantenimiento realiza las acciones necesarias para fijar la incidencia. Fin del proceso.

## Ayuda búsqueda incidencias mantenimiento hardware

Desde web técnica, en el filtro de el listado de "Buscar en todas las solicitudes", usar el filtro "ÁMBITO TIC=MANTENIMIENTO Y GARANTÍA INFRAESTRUCTURA", este ámbito proporciona un listado de todas las solicitudes con CI hardware.

PCIÓN

PCIÓN

0

Grupo lógico

Base de datos

Ámbito TIC

Clasificación plataforma

MANTENIMIENTO Y GARANTÍA INFRAESTRUCTURA

Seleccione una opción

Aplicaciones

Falarín