

Estandarización incidencias mantenimiento hardware

Estimados compañeros:

El Área de Servicios al Usuario y Administración Electrónica Interior de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones os informa que con el objetivo de homogeneizar los flujos de trabajo, **a partir del próximo 21/06/2023**, la gestión de **incidencias de mantenimiento hardware dejará de gestionarse de manera independiente** y por tanto ya no estará disponible, para ninguno de los intervinientes del flujo, la loseta específica para ello en Web Técnica.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

- Todo aquél usuario técnico que detecte una incidencia hardware (*conocida en el flujo de mantenimiento hardware como “avería”*), podrá registrarla en la [app móvil ayudaDIGITAL](#) o en el [área personal de ayudaDIGITAL](#). Estará disponible en el *catálogo de incidencias* con el nombre **Un recurso de infraestructura no funciona correctamente**. Una vez registrada, accediendo al detalle de la solicitud, podrá realizar el seguimiento de la misma así como aportar toda información que sea necesaria.
- El resolutor trabajará vía integración en su sistema de gestión.
- Se traspa a Jira toda la parte de propuesta y aceptación de presupuesto, en caso de que fuera necesario.
- Desde Web Técnica se podrán visualizar las incidencias de mantenimiento hardware del mismo modo que se puede consultar cualquier otra incidencia.

Para ayudaros, hemos elaborado la siguiente [guía](#) que confiamos que os sea útil.

Gracias por vuestra atención,

Un saludo,

Inmaculada Carnero Sánchez

Responsable de Comunicación STIC

Área de Coordinación y Estrategia

Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Servicio Andaluz de Salud

inmaculada.carnero@juntadeandalucia.es

Móvil [671595424](tel:671595424)(695424)