

# PROCEDIMIENTO PROVEEDOR SERVICE DESK

## *En cuanto el proveedor recibe la OT*

- Editar la OT
- Cambiar estado de OT a “En Ejecución”
- Rellenar los siguientes campos
  - o Técnico asignado
- Guardar

## *Ver Elementos de Configuración afectados*

- En la parte inferior de la OT existe la pestaña Elementos de Configuración:
- En ella se encuentran los elementos de configuración afectados

## *Anotaciones*

- Actividades → Registrar comentario
- Fecha de la actividad: Por defecto la fecha en la que se crea la actividad. Es modificable para indicar la fecha en la que se hizo un trabajo anterior (no repercute en el cálculo de los tiempos pero si que ordena las actividades de acuerdo con este campo)
- Tiempo invertido: Por defecto el tiempo que se tarda en poner el comentario, modificable por el usuario para indicar el tiempo invertido en la actuación.
- Descripción: Rellenar con las anotaciones
- Guardar

## *Parada de reloj*

- Actividades → Actualizar estado
- Cambiar estado a “Pendiente cliente” o “Causa externa”
- Descripción: rellenar con los motivos de la parada de reloj
- Guardar

## *Cambios de estado que no impliquen paradas de reloj*

- Editar OT
- Cambiar estado
- Guardar

## *Cerrar OT*

- Crear solución ( Actividades→ Solución)
  - o Descripción: Detalle de la solución
  - o Fecha de la actividad: Por defecto la fecha en la que se crea la solución. Es modificable para indicar la fecha en la que se hizo un trabajo anterior (no repercute en el cálculo de los tiempos pero si que ordena las actividades de acuerdo con este campo)
  - o Tiempo invertido: Por defecto el tiempo que se tarda en poner el comentario, modificable por el usuario para indicar el tiempo invertido en la actuación.

- Guardar
- Editar OT
  - Rellenar detalles de cierre en la Orden de Trabajo
    - Resumen de cierre ( elegir de lista)
    - Responsable ( elegir de lista)
    - Facturable (SI/NO/NOSE) por el proveedor
    - Degradación/Interrupción
    - Notificado a usuario final y fecha de notificación
    - Materiales instalados y Materiales retirados : Rellenar campos en caso de que sea necesario

The screenshot shows a window titled 'Materiales'. Inside, there are two side-by-side input fields. The left field is labeled 'Materiales Instalados' and the right field is labeled 'Materiales Retirados'. Both fields are currently empty and have a small vertical scrollbar on the right side of each.

- Cambiar estado de la OT a “Pendiente revisión”
- Guardar

\*\*\*Para cualquier información adicional el proveedor contactará directamente con el técnico de NASERTIC que ha creado la Orden de trabajo (se ve en el registro de actividades).

\*\*\*En la pestaña “Archivos adjuntos” se pueden anexar documentos tanto por parte de NASERTIC como por parte del proveedor.

### *Notificación manual*

Para todas las notificaciones que se quieran enviar por mail tanto a personal de Nasertic, del proveedor como a clientes. Estas notificaciones quedan registradas en la aplicación en la pestaña de “Actividades”

- Actividades → Notificar manualmente
- Agregar destinatario
  - Buscar el destinatario
  - Notas:
    - Ayuda filtrar por tipo de contacto. Ver ANEXO V
    - Para que llegue el mail hay que asegurarse que la dirección de correo del destinatario esté introducida en la aplicación
  - Aceptar
- Modificar título
- Modificar texto del mensaje. Añadir firma en el texto porque si no no se sabe quien lo envía
- Pulsar sobre Notificar

## **ANEXO I - Tabla Resumen de cierre**

Causa raíz

**Cambio**

**Antena**

**AP Cambio AP Wifi** o Bridge inalámbrico.

**Baterías** Cambio baterías de cualquier dispositivo

**Cableado** Cambiar latiguillos, toma de red etc

**Centralita Telefónica**

**Controladora Wifi**

**Equipo Difusión** Cambio del equipo de difusión o alguno de sus componentes

**Equipo Grabación** Cambio equipo grabación en salas de vistas o cámaras vigilancia

**Equipo Proveedor** Cambio de equipo o algún subcomponente perteneciente al proveedor del servicio

**Equipo Radio**

**Hardware** Cambio de cualquier otro tipo de equipo no contemplado

**Instalación Eléctrica** Modificaciones en la instalación eléctrica

**IPMUX**

**Micrófono**

**Protección Eléctrica** Sustitución de protectores eléctricos, diferenciales, rearmables etc.

**Puerto o EQU** Cambio de puerto del switch o de EQU de una extensión

**Router**

**SAI o Rectificador**

**Switch**

**Tarjeta**

**Terminal/Accesorios** Telefónicos Cambio terminal o de sus accesorios (maneta, cascos, etc.)

**Ventiladores** Cambio de ventiladores del rack o de equipos

**Versión Software** Cambio versión de software o parches

**Configuración/Reconfiguración** Algo que ya estaba funcionando se ha tenido que reconfigurar debido a que se ha perdido la configuración o estaba mal configurado

**Corte programado** Corte por trabajo programado tanto si se ha notificado al usuario o por error se ha olvidado notificar

**Datos insuficientes** No se puede atender porque los datos facilitados son insuficientes

**Desaparecida.** Comprobaciones Correctas No hay averías o todo está OK cuando miramos

**Duplicado** Incidentes o Solicitudes duplicados que ya se están tratando en otro ticket

**Explicar Funcionamiento/Configuración** Explicar funcionamiento o configuración

**Fuera Competencia** Incidentes o Solicitudes que NO competen al grupo asignado.

**DHCP** Incidente solicitud referente a un servidor DHCP externo

**Equipo Cliente** Incidente o solicitud fuera de competencia, referente al equipo del cliente

**FW** Fallo Cortafuegos del centro o de sistemas.

**PC** Fallo del PC del usuario final.

**Servidor** Fallo de un servidor externo, del propio centro o del Gobierno de Navarra

**Virus / P2P** La incidencia está siendo provocada por un uso inadecuado de la red debido a un virus o P2P

**Instalación Realizada**

**Otros** Para todo lo que no se pueda catalogar con la clasificación existente.

**Parcheo/Reparqueo** Parcheo o reparqueo tanto de equipo, como entre armarios

**Presupuesto**

**Enviado**

**Realizado**

**Recuperación**

**Meteorología Adversa** Tormenta, niebla, nieve, hielo en parábola, viento, ciclogénesis explosiva, etc. Cuando finaliza se restablece el servicio.

**Suministro Electrico** Proveedor Vuelve el suministro eléctrico del proveedor

**Reinicio**

**Aire Acondicionado** Volver a encender el Aire Acondicionado que estaba apagado o funcionaba incorrectamente

## AP

**Centralita Telefónica** Reinicio de toda la central o de sus unidades de programa.

## Controladora WIFI

**Equipo Difusión** Reinicio equipo difusión TDT

**Equipo Proveedor** Reinicio de un equipo o subcomponente perteneciente al proveedor del servicio

## Equipo Radio

**FW** Reinicio del FW de Nasertic, no el de sistemas.

## IPMUX

**Protección Eléctrica** Rearmar protectores eléctricos, diferenciales, rearmables, conmutar SAI, etc.

**Puerto o Extensión** Reinicio puerto switch o extensión telefónica

## Router

**Mala Sincronización** Reinicio router ADSL por mala sincronización.

## SAI/Rectificador

**Servidor** Reinicio de un servidor de Nasertic (Ej:Solidus, DNS,...)

## Switch

**Tarjeta** Reinicio Tarjeta de switch de central telefónica etc.

## Terminal telefónico

**Reorientar.Antena** Reorientación de la antena en torre.

## Reparación

Cableado Rehacer conectores,  
Instalación Electrónica

**Trabajo No Realizado** Cuando no se ha podido hacer el trabajo por algún motivo y sin embargo se da la OT por cerrada por ejemplo cuando no se puede hacer un alta porque no hay electrónica.

**Trabajo Realizado** Cualquier petición de servicio: parcheos, creación de vlanes, programaciones, cambios de perfil, altas etc...

## ANEXO II - Tabla de estados

### OT

Enviada		Nadie la ha mirado
En Ejecución		Ya se está trabajando sobre ella
Pendiente Cliente	Para reloj	Pendiente cliente o usuario final
Causa Externa	Para reloj	Parada por causa de terceros distintos al propio proveedor o a Nasertic
Pendiente Nasertic	Para reloj	Pendiente Nasertic
Pendiente Revisión	Para reloj	El proveedor ha finalizado y está pde de revisión y cierre por parte de Nasertic
Cerrada	Para reloj	Se ha revisado por parte de Nasertic