



GENERALITAT VALENCIANA

Procés de gestió d'incidències (gvLOGOS-inc)

Versió 2.0

15/11/2017

Direcció General de Tecnologies de la Informació i les

Comunicacions (DGTIC)



Procés gvLOGOS-inc

Versió: v. 2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-inc

Control del document

Títol	Gestió d'incidències (gvLOGOS-inc)
Nom de l'arxiu	gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt
Tipus	<input type="checkbox"/> Document de treball <input type="checkbox"/> Document de referència
Classificació	<input type="checkbox"/> Públic <input type="checkbox"/> Intern <input type="checkbox"/> Restringit <input type="checkbox"/> Confidencial
Estat	<input type="checkbox"/> Esborrany <input type="checkbox"/> Aprovat <input type="checkbox"/> Obsolet

Control de canvis

Versió	Responsable	Organisme	Descripció del canvi	Data
v.1.0	Servei de Qualitat	DGTIC	Versió publicada.	08/11/2013
v.2.0	SCPQ ¹	DGTIC	Revisió 201707.	15/11/2017

¹ SCPQ: Servei de Coordinació de Projectes TIC i Estàndards de Qualitat

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 2 de 23



ÍNDEX DE CONTINGUT

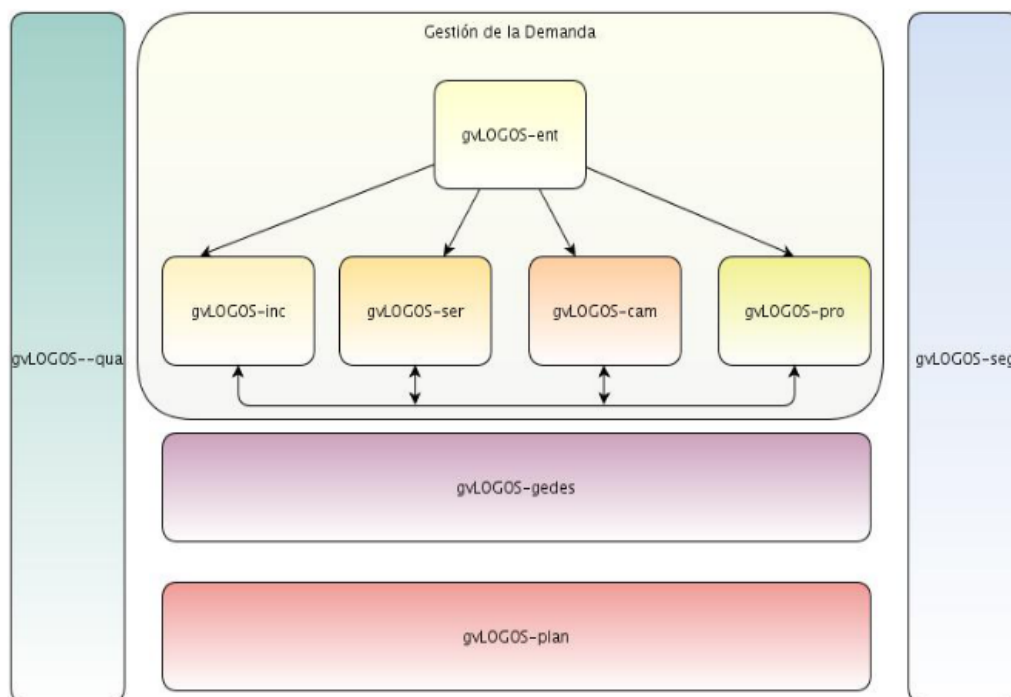
0 MARC DE REFERÈNCIA.....	4
1 INTRODUCCIÓ.....	5
2 OBJECTIU DEL PROCÉS.....	6
3 TERMINOLOGIA.....	6
3.1 CORRECTIUS.....	6
3.1.1 Correctius de desenvolupament de programari.....	6
3.1.2 Correctius d'infraestructures.....	7
3.1.3 Queixes.....	7
4 ROLS I RESPONSABILITATS.....	7
5 ENTRADES DEL PROCÉS.....	10
6 PROCÉS DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES.....	11
6.1 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES (GENÈRIC).....	11
6.1.1 Acceptació de l'entrada/sol·licitud (E2).....	13
6.1.2 Investigació i diagnòstic de la incidència (G1).....	14
6.1.3 Planificació de les tasques (P1).....	16
6.1.4 Desenvolupament de la solució (G5).....	16
6.1.5 Lliurament de la solució (G6).....	18
6.1.6 Procediment per a casos específics.....	19
6.1.7 Resolució de l'entrada/sol·licitud (E6).....	19
6.2 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES TIPUS QUEIXA.....	21
7 EIXIDES DEL PROCÉS.....	23

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 3 de 23



0 MARC DE REFERÈNCIA

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública (actualment Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic), a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC), conscient dels reptes que suposa la gestió de les TIC en els serveis i projectes que es duen a terme des d'aquesta direcció, va impulsar el desenvolupament d'una metodologia única de gestió que incorporara de forma transversal aspectes tan importants com la seguretat, la qualitat i la planificació en cada una de les etapes d'aquest servei i d'aquests projectes de manera que garantisca la centralització de competències TIC de tots els àmbits de la Generalitat, excepte Sanitat.



PRO_I01 Mapa de Processos gvLOGOS

Aquesta metodologia es va desenvolupar prenent com a referència estàndards internacionals i els casos d'èxit en la gestió de les TIC documentats en els diversos àmbits de competències involucrats en la centralització de la gestió de tota la direcció.

Actualment, gvLOGOS es divideix en cinc subsistemes, però els processos dels subsistemes transversals, com ara planificació, qualitat i seguretat, són abordats dins dels processos de la cadena de valor de gvLOGOS (gestió de la demanda i gestió de lliuraments) i no estan documentats com a documents individuals, tot i que les seues activitats sí que estan recollides en tots els processos documentats.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 4 de 23



1 INTRODUCCIÓ

En aquest document s'identifiquen les activitats que donen consistència al procés de la **gestió d'incidències** definit per la metodologia gvLOGOS i que es denomina **gvLOGOS-inc**.

Tant els processos com els seus procediments són representats gràficament per diagrames de flux fent ús de l'estàndard per a la definició de processos BPMN (Business Process Modeling Notation, 'notació per al modelatge de processos de negoci'). Els procediments han de ser usats en conjunt amb les definicions dels processos associats.

La definició del procés de **gestió d'incidències** es recull en els processos gvLOGOS-ent i gvLOGOS-inc. Aquests dos documents es complementen de manera que:

- En **gvLOGOS-ent** es preveu la gestió de les incidències en un primer nivell de suport (N1):
Quan una incidència arriba al CAU, aquesta s'assignarà en primera instància a un grup d'assignació inicial, el qual intentarà resoldre-la sempre tenint en compte la base de coneixement que sobre la **gestió d'incidències** s'ha anat generant per a ajudar els tècnics en aquesta fase.
- En **gvLOGOS-inc** es preveu la gestió de les incidències en un nivell de suport més especialitzat:
Si el grup d'assignació no és capaç de resoldre la incidència, el tècnic l'eleva a un grup d'assignació més especialitzat. Una incidència podrà ser elevada a tants grups d'assignació com calga.

És possible que s'arribi a la conclusió que per a resoldre una incidència cal un canvi; en aquest cas es registrarà una petició de canvi.

Anomenarem incidències greus aquelles que pel seu alt impacte (afecten molts **usuaris/sol·licitants** o **usuaris/sol·licitants** específics) requereixen una resolució i un lliurament immediats. En aquests casos, i només en aquests, es resoldrà primer la incidència i posteriorment es normalitzarà la situació del projecte actualitzant tota la documentació necessària.

Inicialment es consideraran incidències greus les de prioritat P1.² Segons aquesta taula, les incidències generalitzades són sempre incidències greus ja que causen interrupcions considerables en les activitats de l'organització i han de resoldre's amb més urgència i coordinació.

S'aspira al restabliment precoç dels serveis, tot i que calga recórrer a solucions temporals. Aquest tipus de solucions normalment es troben documentades per a fer front a errors coneguts fins que siguin resolts de forma permanent.

² Vegeu la matriu de càlcul de prioritats en el document gvLOGOS-ent.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 5 de 23



2 OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu del procés definit en aquest document és:

- La gestió de les incidències des d'un nivell de suport expert (una vegada el CAU ha determinat que no pot resoldre en primera instància la incidència).

D'acord amb ITIL© v3 Ed.2011, en la fase d'operació del servei, l'objectiu primordial del procés de la gestió d'incidències és restituir en el mínim temps possible el funcionament normal del servei, de manera que es minimitze l'impacte de caràcter advers que produïska la incidència sobre l'organització.

El procés en gvLOGOS té en compte les incidències en qualsevol servei de la DGTIC (relacionades amb el programari i amb la infraestructura) i també té en compte les incidències greus, que hauran de ser resoltes i lliurades als usuaris/sol·licitants com més prompte millor.

3 TERMINOLOGIA

Categoria de l'entrada/sol·licitud	Definició gvLOGOS	
Incidència	Una incidència és la pèrdua o la reducció de la qualitat d'un servei del qual estava gaudint fins al moment l'usuari/sol·licitant i del qual és responsable la DGTIC. Greu: aquella que pel seu impacte haurà de ser resolta i lliurada com més prompte millor, forçant-ne el lliurament si és possible.	
Tipus d'incidències	Correctiu	Quan l'usuari/sol·licitant informa que un servei no està funcionant o ho està fent de forma incorrecta.
	Queixa	Quan l'usuari/sol·licitant manifesta malestar relacionat amb un servei del qual està gaudint i del qual la DGTIC és responsable. La queixa també pot ser relativa a un procediment que haja de seguir l'usuari/sol·licitant en l'organització durant la seua relació amb la DGTIC.
	Altres	Qualsevol incidència que no pertanga als tipus anteriors

Inc_T01-Categoria de l'entrada/sol·licitud

3.1 CORRECTIUS

Tipus d'incidència aplicable tant a l'àmbit de desenvolupament de programari com d'infraestructures.

3.1.1 CORRECTIUS DE DESENVOLUPAMENT DE PROGRAMARI

Són les incidències més comunes en el desenvolupament de programari.

Es tractarà d'un correctiu quan l'usuari/sol·licitant informa que una aplicació que es troba en producció no està funcionant o ho està fent de forma incorrecta.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 6 de 23



Aquest tipus d'incidències no suposen una modificació de la funcionalitat de l'aplicació i requereix que algun dels components de programari³ d'aquesta aplicació hagen de ser revisats i corregits per a solucionar l'error. La modificació del codi pot afectar qualsevol de les capes de l'aplicació (presentació, lògica de negoci i/o dades).

Com en tota incidència, en alguns casos és possible aplicar des del grup d'assignació de nivell 1 un workaround⁴ abans d'eleva-lo al grup d'assignació de nivell 2. Mentre no siga resolta la incidència en aquest nivell més expert, l'usuari/sol·licitant operarà amb l'aplicació fent ús d'aquesta solució temporal (per exemple, l'usuari/sol·licitant accedirà a una pantalla navegant des d'una altra perquè l'opció de menú que l'hi porta directament no funciona).

Mentrestant, en grup d'assignació de nivell 2 s'intentarà determinar la solució a la incidència seguint el procediment de gestió d'incidències de gvLOGOS que s'indica en aquest document.⁵

Normalment, per al cas dels correctius aquest procés agrupa la resolució i el lliurament d'una incidència amb altres incidències i peticions de canvi relacionades amb la mateixa aplicació. La resolució d'aquestes agrupacions d'incidències/canvis es realitza sota una mateixa versió de l'aplicació, seguint un pla de lliuraments concret.

3.1.2 CORRECTIUS D'INFRAESTRUCTURES

aquest tipus d'incidències van relacionades amb una interrupció o perduda en la qualitat del servei. Pot comportar l'incompliment dels SLA.

Implica la localització dels defectes produïts en els elements de configuració (maquinari/programari) que suporten un servei, modificant-lo perquè pugua prestar el servei en les condicions pactades. Poden derivar en un canvi per a ser solucionats.

Com en tota incidència, en alguns casos el primer grup d'assignació no és capaç de resoldre la incidència; no obstant això, si que és possible aplicar un **workaround** abans d'eleva-la a un altre grup més expert perquè n'estudie la resolució. En aquests casos, mentre no siga resolta la incidència, l'usuari/sol·licitant operarà fent ús d'aquesta solució temporal (per exemple, imprimint amb la impressora d'un altre company si la seua està avariada, etc.).⁶

3.1.3 QUEIXES

Es tractarà d'una queixa quan l'usuari/sol·licitant manifesta malestar relacionat amb un servei del qual està gaudint i del qual la DGTIC és responsable. La queixa també pot ser relativa a un procediment que haja de seguir l'usuari/sol·licitant en l'organització durant la seua relació amb la DGTIC, etc.

Aquest tipus d'incidències se solen tractar en el grup d'assignació de nivell 1 (N1)⁷ encara que, si cal, poden elevar-se a un nivell superior de resolució.

El procés de queixes està més relacionat amb la millora contínua que amb la **gestió d'incidències**, però el canal d'entrada/sol·licitud és el mateix.

4 ROLS I RESPONSABILITATS

El procés de gestió d'incidències comparteix els rols següents descrits en gvLOGOS-ent:

³ Pot ser que si es resol un correctiu, es determine la necessitat d'aplicar algun tipus de canvi a la infraestructura per a corregir l'error en l'aplicació.

⁴ Solució temporal que se sap que resol temporalment l'error encara que no de forma definitiva.

⁵ En aquests casos, la gestió dels correctius estarà relacionada amb la gestió de problemes identificada per ITIL.

⁶ Si no està clara la resolució de la incidència, podrà ser necessari l'estudi de la causa arrel. En termes ITIL estaríem parlant de la gestió de problemes

⁷ N1 = Grup d'assignació de primer nivell.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 7 de 23



Rol	Descripció
Usuari/Sol·licitant	Responsable d'informar de l'entrada/sol·licitud (l'ocurrència d'una incidència, la petició d'un servei, etc.)
Grup d'assignació de nivell 1 (N1 ⁸)/Agent del CAU	Agents del CAU: Atenció, diagnòstic i resolució en remot. En cas de necessitar l'ajuda d'altres grups de suport, treballa sobre l'entrada/sol·licitud fins al moment d'assignació/acceptació per part d'aquest altre nivell.
Grup d'assignació de nivell 2 (N2 ⁹) /Tècnic	Nivell d'assignació següent obtingut des del 1r nivell d'assignació per a resoldre l'entrada/sol·licitud. Responsable d'acceptar l'entrada/sol·licitud, per a resoldre-la d'acord amb els nivells de servei acordats (SLA) en cas que corresponga i actualitzant el registre de l'entrada/sol·licitud d'una manera exacta i oportuna.
Gestor del CAU	És el coordinador de l'entrada/sol·licitud (normalment dins del CAU) i s'encarregarà de: <ul style="list-style-type: none">• Gestionar totes les activitats del CAU.• Actuar com a últim punt d'assignació dins del CAU.• Prendre un rol més ampli d'enfocament de serveis orientats a client.• Elevar qualsevol problema que pugui afectar negativament l'organització.• Participar en les reunions dels comitès de canvis (CAB).¹⁰• Ser responsable del maneig que es dona a les entrades/sol·licituds i altres activitats que es realitzen des del CAU.• Gestionar els torns de treball perquè el personal amb les habilitats adequades estiga present en les diferents franges horàries.• Producció d'informes estadístics i de gestió.• Representar el CAU en reunions.• Gestionar la formació i conscienciació del personal del CAU.• Assistir el personal de primer nivell quan la càrrega de treball siga elevada.
Coordinador del grup d'assignació	Es tracta d'un rol genèric que assumeix la responsabilitat de la resolució d'un conjunt d'entrades/sol·licituds agrupades sota algun criteri. És el responsable del grup d'assignació i últim responsable de les entrades/sol·licituds d'aquest grup durant tot el cicle de vida. També és el responsable de l'assignació de les entrades/sol·licituds per a la seua resolució (si el funcionament del grup ho requereix). En N2, aquest rol es materialitzarà en alguns casos en el GP del projecte afectat per l'entrada/sol·licitud.

ENT_T01-Rols

8 N1 = Grup d'assignació de primer nivell.

9 N2 = Grup d'assignació de segon nivell.

10 El rol que representa al CAB en gvLOGOS rep el nom de comitè de decisió (CD).

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 8 de 23



Procés gvLOGOS-inc

Versió: v. 2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-inc

Així mateix, participen els rols descrits en gvLOGOS-pro:

Rol	Descripció
Supervisor de la sol·licitud	Encarregat de la supervisió dels projectes d'un marc d'actuació. Entre altres, té la responsabilitat de demanar l'aprovació d'un projecte sense que siga necessària la fase de validació de valoració. Serà el que pugua marcar com a "NO" el camp "Requereix validació de la valoració".
Gestor de projecte	Tècnic assignat a l'assumpte i responsable de la gestió del projecte.
Oficina de Qualitat	Aquest rol està a càrrec del personal de la Oficina Tècnica d'Assegurament de la Qualitat TIC (ASCATIC).
Comité de decisió	Comité de decisió
Gestor de facturació	Gestor de la facturació, encarregat de marcar com a facturable o no el cost d'un projecte, de revisar el cost imputat i de tancar el projecte.
Gestor de lliuraments	Gestor del lliurament, responsable d'acceptar el lliurament, supervisar-lo i passar a resolt el projecte.
Responsable funcional	Responsable funcional

PRO_T01-Rols i responsabilitats

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 9 de 23



5 ENTRADES DEL PROCÉS

A més de la informació requerida per a qualsevol sol·licitud, identificada en el document **gvLOGOS-ent**, una incidència tractada per **gvLOGOS-Inc** requerirà la informació següent:

Informació	Descripció
Nom del projecte.	Nom del projecte en el qual es planificaran les tasques per a resoldre la incidència (si escau).
Anàlisi de la solució	Elements de programari afectats pel correctiu i anàlisi de les modificacions que cal fer-hi (ara en el document IMPAXX).
Esforç estimat	Esforç estimat per a dur a terme la resolució de la incidència.
Esforç real	Esforç real que s'ha invertit per a resoldre la incidència.
Versió/Fita	En el cas dels manteniments de programari correctius, versió de l'aplicació on es lliurarà el correctiu. En altres tipus d'incidències pot resultar necessari associar la incidència a una fita concreta en el pla.
Esforç restant	Esforç que es necessita per a resoldre la incidència.
Data d'inici prevista	Data prevista per al pas a l'estat "En desenvolupament".
Data de finalització prevista	Data prevista per al pas a l'estat "Resolta".
Tasca relacionada	En cas de requerir un projecte de gestió, tasca a la qual dóna lloc la incidència.
Informació relacionada amb els SLA	Pendent de determinar

INC_T04-Camps de les incidències

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 10 de 23



6 PROCÉS DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

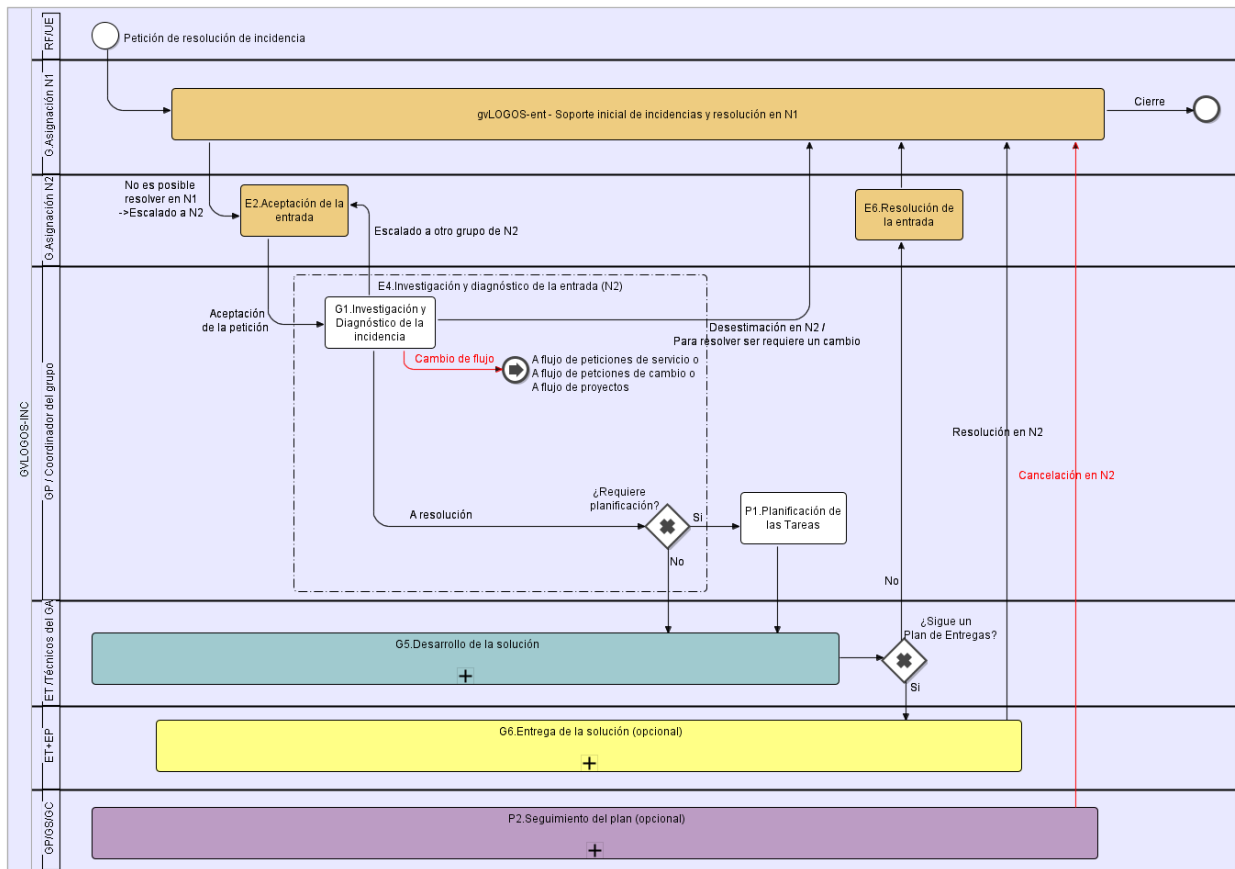
6.1 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES (GENÈRIC)

El procés de la **gestió d'incidències** de **gvLOGOS** consta dels passos següents:

- Acceptació de l'entrada/sol·licitud (E2)
- Investigació i diagnòstic de la incidència (G1)
- Planificació de les tasques (opcional) (P1)
- Desenvolupament de la solució (G5)
- Lliurament de la solució / E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud (incidència) (G6)

De forma genèrica, és el mateix procediment per a totes les incidències; ara bé, cada un dels passos pot variar en part per a adaptar-lo al tipus d'incidència.

En el diagrama següent es mostra aquest procediment genèric:



INC_bpmn_01-Diagrama procés

Resum del procediment:

- Des del grup d'assignació de nivell 1 s'intenta una primera resolució i, si no és possible, s'eleva al grup d'assignació de nivell 2.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 11 de 23



Procés gvLOGOS-inc

Versió: v. 2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-inc

- El primer que es farà en el grup d'assignació de nivell 2 és l'acceptació de la incidència pel grup d'assignació corresponent.
- Una vegada acceptada la incidència s'haurà d'estudiar què fa falta per a resoldre-la.
- En alguns casos pot ser necessari planificar les tasques que cal dur a terme per a resoldre-la.
- La implementació de la solució de vegades serà aïllada per a aquesta sola incidència i altres vegades necessitarà que s'integre en un pla i en un desenvolupament conjuntament amb altres entrades/sol·licituds que estiguen en procés de resolució.
- De la mateixa manera, el lliurament de la solució podrà ser aïllat una vegada resolta la incidència o haurà de complir un pla de lliuraments i ser lliurada juntament amb la solució a altres entrades/sol·licituds.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 12 de 23



6.1.1 ACCEPTACIÓ DE L'ENTRADA/SOL·LICITUD (E2)

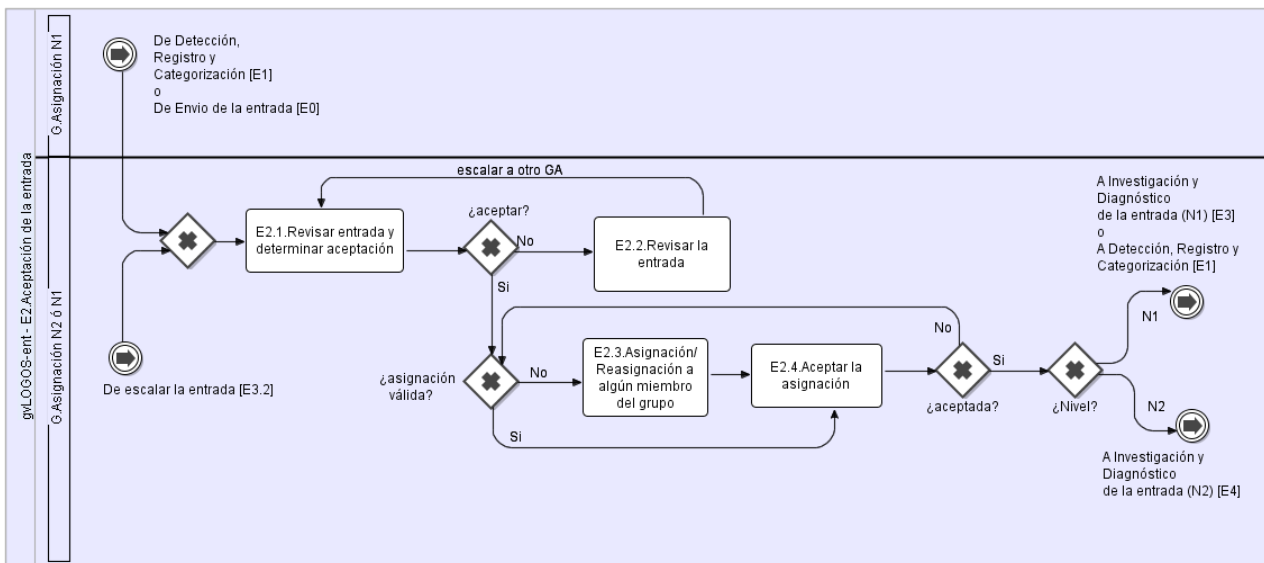
És responsabilitat del grup d'assignació la tasca d'acceptar l'entrada/sol·licitud i en cas de no considerar correcta l'assignació al grup, podrà referir-se al coordinador del grup corresponent perquè siga aquest últim qui investigue i decidisca si el registre s'ha assignat correctament o incorrectament.

En molts casos, serà el mateix coordinador del grup qui per defecte podrà ser assignat a l'entrada/sol·licitud perquè siga aquest qui decidisca si ha de reassignar-la a un altre membre del grup.

El grup d'assignació (N1 o N2) al qual s'ha assignat l'entrada/sol·licitud, decideix si acceptar-la o rebutjar-la.

El primer grup a acceptar la sol·licitud en el moment que es cree serà el grup de suport encarregat de registrar-la i categoritzar-la, i, si és possible, també de resoldre-la.

El diagrama que apareix a continuació mostra el procediment que cal seguir:



ENT_bpmn_02 -Acceptació de l'entrada/sol·licitud

E2.1. Revisar entrada/sol·licitud i determinar acceptació. Si el grup d'assignació (N1/N2) decideix acceptar l'entrada/sol·licitud, passem al pas **E2.3. Assignació/Reassignació a algun membre del grup.**

E2.2. Revisar l'entrada/sol·licitud. Si el grup d'assignació (N1/N2) entén que no li correspon a aquest resoldre l'entrada/sol·licitud i decideix no acceptar-la, revisarà la informació incorrecta que s'hi inclou i que ha ocasionat que li haja sigut assignat de forma incorrecta. És a dir:

- Reassignarà el servei afectat (si el coneix)
- Reassignarà el CI afectat (si el coneix)
- Reassignarà l'àrea/subàrea/subàrea2 (si la coneix)
- Elevarà l'entrada/sol·licitud a la persona/grup que considere encarregat de resoldre-la (si el coneix). Si la persona/grup desconeix a qui assignar l'entrada/sol·licitud, es desestimarà tornant en última instància al CAU.

1. Clf. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 13 de 23



L'entrada/sol·licitud tornarà al pas **E2.1. Revisar entrada/sol·licitud i determinar acceptació**, tot i que possiblement assignada a un grup d'assignació diferent.

E2.3. Assignació/Reassignació a algun membre del grup. L'entrada/sol·licitud ha sigut acceptada i queda pendent determinar quina persona l'ha de resoldre finalment dins del grup. El coordinador del grup determinarà el tècnic que haurà de resoldre-la o bé algun membre del grup se l'assignarà a si mateix.

E2.4. Acceptar l'assignació. Si la persona a qui s'ha assignat l'entrada/sol·licitud considera que per algun motiu no pot dur a terme la tasca, ho farà constar al coordinador del grup, qui determinarà si ha de reassignar o no l'entrada/sol·licitud a un nou tècnic. Si el tècnic rebutja l'assignació l'entrada/sol·licitud tornarà al pas **E2.3. Assignació de l'entrada/sol·licitud**.

En cas contrari:

- Si s'ha efectuat ja el pas **E1. Detecció, registre i categorització**, es continua en l'etapa **E3. Investigació i diagnòstic de l'entrada/sol·licitud (N1)**.
- En cas contrari, es continua en l'etapa **E1. Detecció, registre i categorització**.

6.1.2 INVESTIGACIÓ I DIAGNÒSTIC DE LA INCIDÈNCIA (G1)

En aquesta fase es duran a terme els passos següents:

G1.1. Determinar les tasques que cal dur a terme per a resoldre la incidència. Estudiar i documentar quines tasques cal dur a terme per a resoldre la incidència. Es documentaran les tasques segons s'indica en la plantilla IMPAXX.¹¹

Durant l'estudi de la incidència pot ocórrer un d'aquests supòsits:

G1.2. Recategoritzar l'entrada/sol·licitud. Si de l'estudi es conclou que no es tracta realment d'una incidència,¹² o que si ho és, requereix el tractament d'un projecte per la seua magnitud, s'haurà de modificar la categoria per a passar-la a Canvi, Servei o Projecte segons corresponga.

G1.3. Reassignar incidència. Si d'acord amb la nova categoria s'identifica que l'entrada/sol·licitud no ha sigut assignada al grup correcte, es modificarà l'assignació i es continuarà el procés tornant a **E2. Acceptació de l'entrada/sol·licitud** perquè el nou grup determine si l'entrada/sol·licitud realment li correspon resoldre-la o no a aquests.

Si el grup d'assignació (N1/N2) és correcte, aquest completarà la investigació i el diagnòstic de l'entrada/sol·licitud, segons indique el procediment corresponent¹³ a la nova categoria.

G1.4. Elevar incidència. Si de l'estudi es desprèn que el grup d'assignació (N1/N2) no és capaç de resoldre la incidència, aquesta s'eleva a un altre grup més expert segons la matriu d'assignació corresponent i es continuarà el procés tornant a **E2. Acceptació** de l'entrada/sol·licitud perquè el nou grup determine si l'entrada/sol·licitud realment els correspon o no resoldre-la a ells.

En general, pot ocórrer amb qualsevol incidència que un grup d'assignació (N1/N2) no siga capaç de resoldre-la; no obstant això, pot ocórrer que es conega una solució temporal (o workaround¹⁴) abans d'eleva la incidència a un altre grup d'assignació de nivell 2 s'informarà a l'usuari/sol·licitant d'aquesta solució temporal.

11 Es denomina IMPAXX ja que la informació necessària en cada tipus d'incidència podrà ser diferent. Així, per exemple, serà possible parlar d'IMPACO=Descripció de l'impacte per als correctius, IMPAIN=Descripció de l'impacte per a incidències d'infraestructures, etc.

12 Arribats a aquest punt, l'entrada/sol·licitud ja ha sigut categoritzada per almenys un tècnic i acceptada pel grup. Tot i així, pot ocórrer que després de l'estudi es determine que finalment la categoria de l'entrada/sol·licitud no era la que semblava.

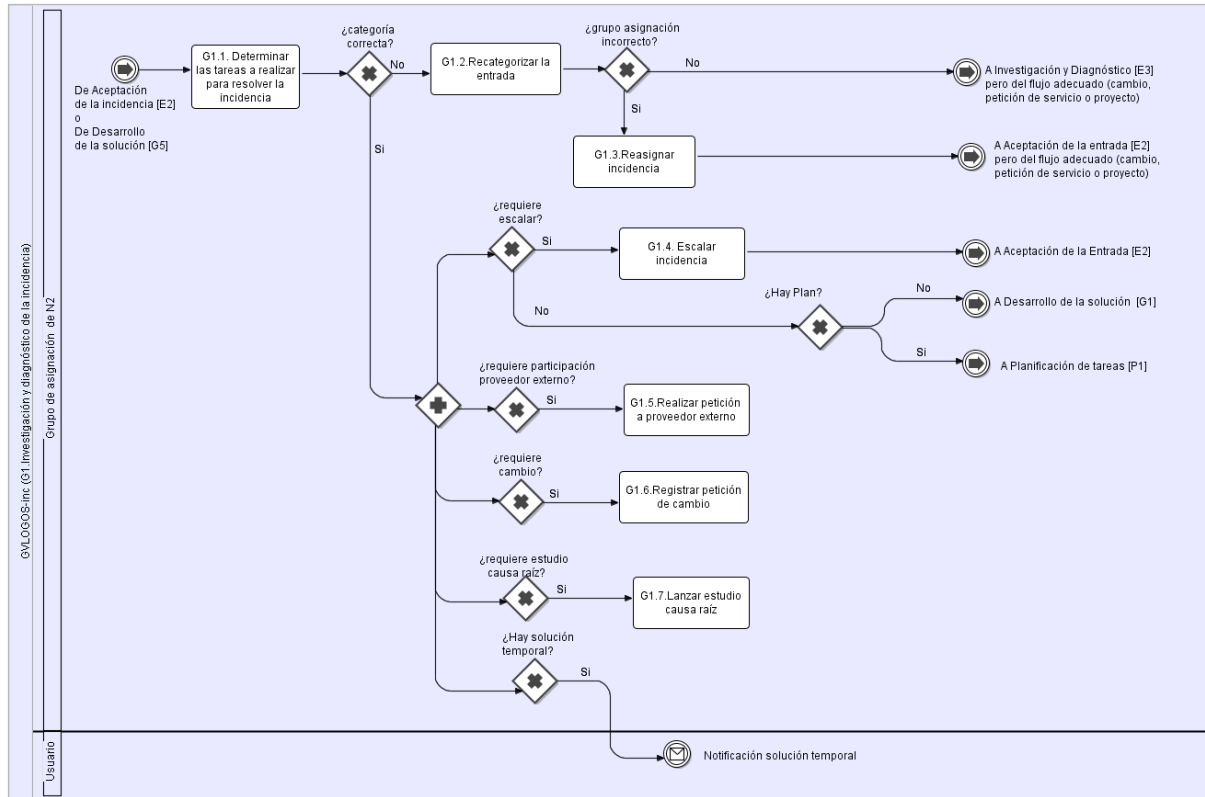
13 Vegeu la documentació sobre procediments que cal seguir per a la gestió de canvis, peticions de servei i projectes segons el cas.

14 Solució temporal que se sap que resol temporalment l'error encara que no de forma definitiva.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 14 de 23



La solució definitiva en certs casos pot ser difícil de determinar i pot donar lloc al que es coneix en ITIL® com un “problema”. En aquests casos, mentre no siga resolta la incidència per un altre nivell més expert, l’usuari/sol·licitant operarà fent ús d’aquesta solució temporal.



INC_bpmn_02-Investigació i diagnòstic

G1.5. Fer petició a proveïdor extern. Si després de l’estudi de la incidència es determina que per a resoldre-la cal acudir a un proveïdor extern, el tècnic es posarà en contacte amb el proveïdor i farà la sol·licitud de resolució corresponent. El tècnic registrarà almenys: el proveïdor al qual s’ha fet la sol·licitud, la data de la sol·licitud i el nombre de tiquet del proveïdor.

G1.6. Registrar petició de canvi. Si després de l’estudi de la incidència es determina que per a resoldre-la cal aplicar un canvi, la petició de canvi haurà de ser registrada i s’haurà de prosseguir amb el canvi per a poder lliurar la solució a la incidència.

També és possible que es determine la necessitat de sol·licitar un canvi per a evitar l’aparició de noves incidències. En aquests casos, es donarà lloc a noves peticions de canvi que, com qualsevol altra entrada/sol·licitud nova, seguiran inicialment el procediment **gvLOGOS-ent** per a, finalment, una vegada elevades, ser ateses segons el procediment **gvLOGOS-cam**.

Després de **G1.5. Fer petició a proveïdor extern** i **G1.6. Registrar petició de canvi**, la incidència passarà a estat **En desenvolupament** i el procediment seguirà per un dels passos següents:

- Si es requereix incorporar la incidència a la planificació d’algun projecte, el procediment seguirà pel pas **P1. Planificació de les tasques**.
- Si es tracta d’una incidència greu o no es requereix incorporar la incidència a la planificació de cap projecte, el procediment anirà directament a **G5. Desenvolupament de la solució**.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d’aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 15 de 23



G1.7. Llançar estudi causa arrel. Encara que es determine la solució a la incidència, el grup d'assignació determinarà si cal fer una anàlisi més a fons sobre quina pot ser la causa arrel del problema.¹⁵

6.1.3 PLANIFICACIÓ DE LES TASQUES (P1)

En determinats casos, la resolució d'una incidència no pot dur-se a terme de forma aïllada sinó que s'ha d'incorporar a la planificació d'un projecte de gestió, que és un projecte que es crea per a resoldre una sèrie d'entrades/sol·licituds (incidències/canvis/peticions) relacionades¹⁶ per un motiu comú.

Excepte algunes particularitats tant en la planificació, com en el desenvolupament de la solució, dins d'aquests projectes per a solucionar d'arrel la incidència reportada, la gestió de projectes en **gvLOGOS** es descriu en **gvLOGOS-pro**.

6.1.4 DESENVOLUPAMENT DE LA SOLUCIÓ (G5)

Una vegada planificades les tasques en el projecte de gestió i sense perjudici del que es disposa en el procés de **gvLOGOS-pro** per a la gestió de projectes concretament en la fase de desenvolupament del projecte, ni en el que es disposa en gvLOGOS-gedes, en la fase de desenvolupament, aquesta fase es du a terme de la manera següent:

G5.1. Construcció de la solució. El grup d'assignació de nivell 2 s'encarregarà de dur a terme les tasques planificades i d'informar de l'avanç d'aquestes fins a la resolució de la incidència.

G5.2. Cancel·lar la resolució de la incidència. Si durant el desenvolupament de la solució un tècnic del grup d'assignació de nivell 2 determina que no es prossegueix amb la resolució, aquest tècnic indicarà el motiu en la incidència i passarà l'estat de la incidència a **Rebutjada**, el procediment gvLOGOS-inc haurà finalitzat retornant el control al procediment **gvLOGOS-ent** en el pas **E7. Tancament de l'entrada/sol·licitud**.

15 Moltes vegades la gestió d'incidències pot resoldre abans els símptomes d'una causa que és l'arrel del problema, més que eliminar aquesta causa en realitat. Per aquest motiu, en aquest procés es restaurarà el servei com més prompte millor elevant-lo al grup que calga.

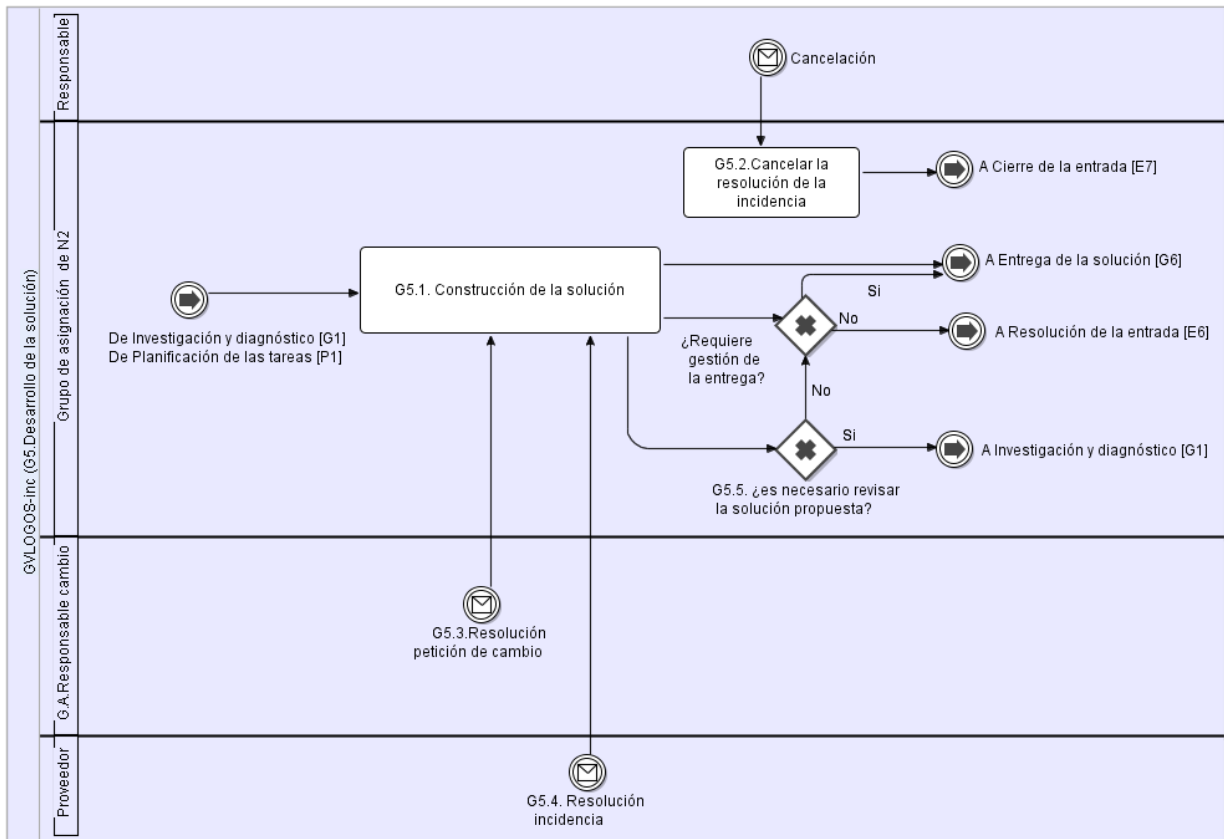
No obstant això, si una vegada establida la solució que cal aplicar per a restaurar el servei el grup d'assignació que ha proposat la solució considera que no s'ha resolt realment la causa del problema, haurà de registrar una incidència de tipus Incidència_Problema per a intentar resoldre el problema i evitar així l'ocurrència de noves incidències.

16 En el cas del desenvolupament del programari poden estar relacionades amb una mateixa aplicació, amb un mateix marc d'actuació, amb un mateix contracte, etc. En el cas d'infraestructures, pot haver-hi un pla de sistemes específic en aquest sentit, etc...

En el cas del desenvolupament del programari, es crea un projecte quan es decideix desenvolupar una nova aplicació, el projecte es tanca quan l'aplicació passa a producció. No obstant això, al llarg de la vida de l'aplicació es van obrint i tancant altres projectes amb objectius concrets de fer evolucionar l'aplicació, sempre amb un determinat abast ben definit i delimitat per a cada projecte. Quan una aplicació està en producció, moltes vegades hi ha un projecte de manteniment que gestionarà determinades entrades relacionades amb l'aplicació.

Es possible que hi haja més d'un projecte de gestió en marxa d'una mateixa aplicació.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 16 de 23



INC_bpmn_03-Desenvolupament de la solució

G5.3. Resolució petició de canvi. Si a l'inici o en el transcurs del desenvolupament es determina que perquè el grup d'assignació pugui continuar amb la resolució de la incidència cal que prèviament es resolga una petició de canvi ja registrada en **G1. investigació i diagnòstic de la incidència**, la incidència passarà a estat **Pendent_entrada/sol·licitud**.

Quan es resolga la petició de canvi, es notificarà al grup d'assignació que estava en espera i:

- Si queden pendents tasques per part del grup d'assignació, la incidència tornarà a estat **En desenvolupament** per a prosseguir amb la resolució.
- Una vegada finalitzades les tasques pendents o si el grup d'assignació no té ja cap tasca pendent per a implementar la solució:
 - Si es requereix gestionar el lliurament (en el cas de desenvolupament del programari), l'estat de la incidència passarà a **En lliurament** i el procediment continuarà pel pas **G6. Lliurament de la solució**.
 - Si NO es requereix gestionar el lliurament (en el cas d'infraestructures), l'estat continuarà sent **En desenvolupament** i el procediment continuarà pel pas **E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud**.

G5.4. Resolució incidència. Si a l'inici o en el transcurs del desenvolupament es determina que per a continuar amb la resolució cal la finalització d'una petició feta a un proveïdor extern en **G1. Investigació i diagnòstic**, la incidència passarà a estat **Pendent_proveïdor** fins que es resolga.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 17 de 23



Quan el proveïdor extern resolga la incidència, notificarà al grup d'assignació que estava en espera i:

- Si queden pendents tasques per part del grup d'assignació, la incidència tornarà a estat **En desenvolupament** per a completar la solució.
- Una vegada finalitzades les tasques pendents o si el grup d'assignació no té cap tasca pendent per a implementar la solució:
 - Si es requereix gestionar el lliurament (en el cas de desenvolupament del programari), es continuarà pel pas **G6. Lliurament de la solució**.
 - Si NO es requereix gestionar el lliurament (en el cas d'infraestructures), es continuarà pel pas **E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud**.

G5.5. Cal revisar la solució proposada? Si en qualsevol moment s'identifica que la solució plantejada no és correcta, es tornarà al pas **G1. Investigació i diagnòstic de la incidència**.

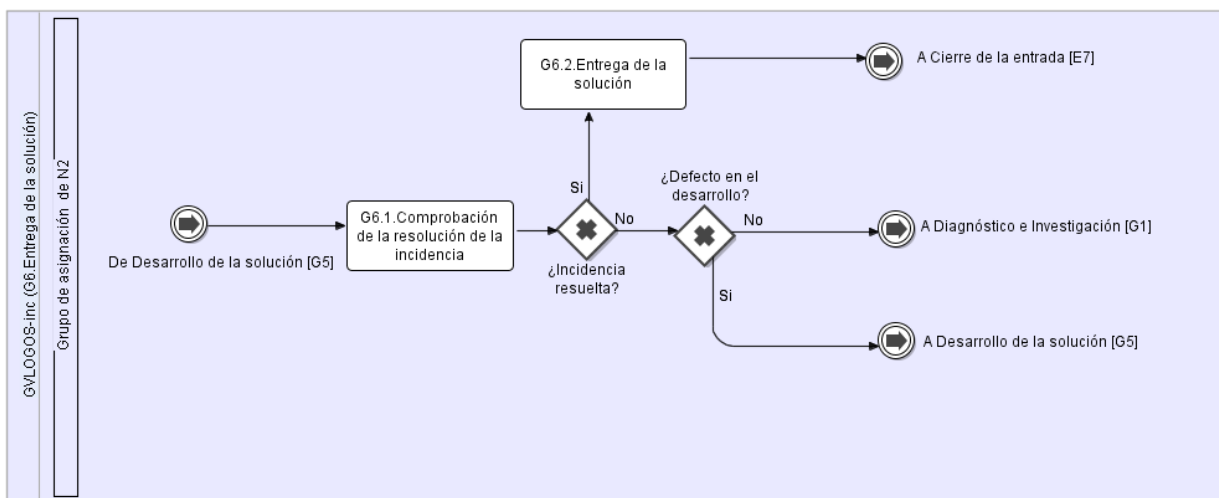
6.1.5 LLIURAMENT DE LA SOLUCIÓ (G6)

Una vegada finalitzada la construcció de la solució a la incidència, en aquesta fase es lliura la solució a l'usuari/sol·licitant que ha registrat la incidència.

Algunes incidències es lliuraran quan hagen sigut resoltes de forma independent, mentre que altres ho faran seguint un pla de lliuraments previst.

En el cas concret del desenvolupament del programari, és habitual l'agrupar en un mateix lliurament la resolució de més d'una incidència (correctius en la majoria dels casos) i fins i tot, si es dona la circumstància, la incorporació d'algun canvi per a racionalitzar els costos que comporta el manteniment del servei.

Com a norma general, les incidències greus (aquelles que s'han de resoldre com més prompte millor) hauran de ser classificades com a tals i forçaran el lliurament de la solució quan la incidència estiga implementada, sense esperar a lliurar-la juntament amb altres incidències.



INC_bpmn_04-Lliurament de la solució

G6.1. Comprovació de la resolució de la incidència. S'haurà de comprovar que la solució a la incidència realment la resol.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 18 de 23



Per al cas del desenvolupament del programari, en aquest punt se seguirà el procediment establert en gvLOGOS-gedes.

Després de la comprovació poden donar-se alguns dels supòsits següents:

- Si es detecta que la solució està ben implementada però que, no obstant això, aquesta no resol realment la incidència, es tornarà al pas **G1. Investigació i diagnòstic de la incidència**.
- Si es detecta que la incidència no es resol perquè hi ha algun defecte en el desenvolupament de la solució, es tornarà al pas **G5. Desenvolupament de la solució**.

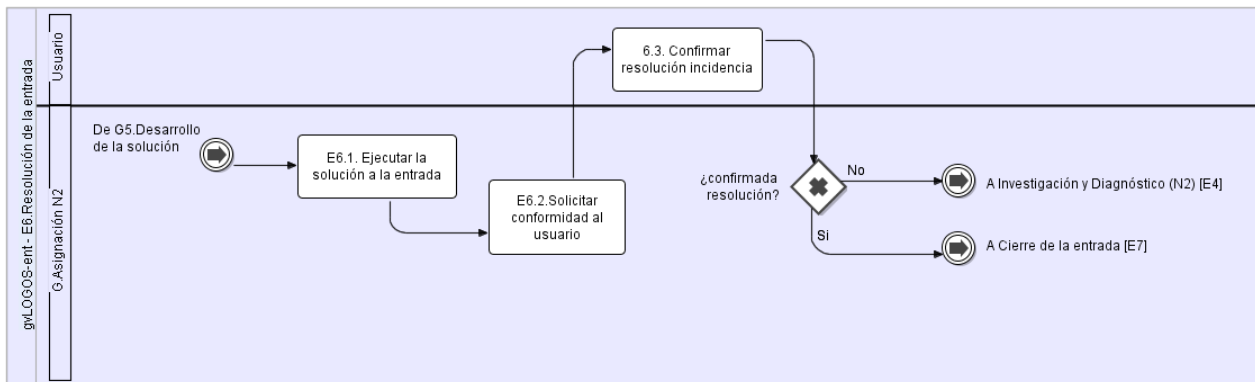
G6.2. Lliurament de la solució. Si la resolució és correcta, es farà el lliurament i el procediment gvLOGOS-inc haurà finalitzat retornant el control al procediment gvLOGOS-ent en el pas **E7. Tancament de l'entrada/sol·licitud**.

6.1.6 PROCEDIMENT PER A CASOS ESPECÍFICS

Totes les incidències passen per aquest procés; només tindrem en compte qüestions específiques en el cas de les queixes i incidències que no siguin de desenvolupament de programari que no passen per aquesta fase.

6.1.7 RESOLUCIÓ DE L'ENTRADA/SOL·LICITUD (E6)

En aquesta etapa, la persona o el grup assignats de **N2** segueix els passos necessaris per a la resolució de la sol·licitud.



ENT_bpmn_07-Resolució de l'entrada/sol·licitud

E6.1. Executar la solució a l'entrada/sol·licitud. El tècnic assignat aplicarà la solució i la provarà conjuntament amb l'usuari/sol·licitant. El tècnic assignat registra i categoritza la resolució d'aquesta amb categoritzacions de resolució per a assegurar una documentació correcta.

E6.2. Sol·licitar conformitat a l'usuari/sol·licitant. Es demana confirmació a l'usuari/sol·licitant, independentment de si la solució/solució alternativa resol l'entrada/sol·licitud.

E6.3. Confirmar resolució incidència. Si l'entrada/sol·licitud no es resol, el procediment torna al pas **E3. Investigació i diagnòstic (N2)** per a la reinvestigació d'una nova solució i possible reassignació o elevació de l'entrada/sol·licitud. En cas contrari, la incidència la resol el tècnic assignat i es pot procedir al tancament de la consulta, per a la qual cosa es continuarà pel pas **E7. Tancament de l'entrada/sol·licitud**.

1. Clf. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 19 de 23



Procés gvLOGOS-inc

Versió: v. 2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-inc

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 20 de 23



6.2 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES TIPUS QUEIXA

En cas que es tracte d'una incidència del tipus queixa, el procés que haurà de seguir des que és rebuda pel CAU fins que es tanca és:

Pas del procés de queixes segons ISO 10002	Es resol en..	En la fase....
1. Identificació, recepció i registre	Grup d'assignació de nivell 1	<p>E1. Detecció, registre i classificació</p> <p>Entendre clarament la queixa feta per l'usuari/sol·licitant per a respondre de la forma més ràpida i completa possible. Hauran de fer-se tots els esforços per a investigar totes les circumstàncies i la informació pertinent sobre una queixa. El nivell d'investigació haurà de ser proporcionat amb la serietat, freqüència d'ocurrència i severitat de la queixa.</p> <p>Totes les queixes hauran de ser classificades i després analitzades per a identificar problemes i tendències sistemàtiques, recurrents i d'incidència puntual, i per a ajudar a eliminar les causes fonamentals de les queixes.</p> <p>Es revisaran en aquest punt de la categorització realitzada en el grup d'assignació de nivell 1, és a dir, que la queixa és procedent, el possible impacte i qui és la persona idònia per a tractar-la.</p> <p>Una queixa pot donar lloc a l'aparició d'un problema l'estudi del qual pot identificar algun possible canvi per a evitar que la queixa torne a produir-se.</p>
2. Seguiment de la queixa	Grup d'assignació de nivell 1	Al llarg de tot el procés fins que es tanque.
3. Justificant de recepció	Grup d'assignació de nivell 1	E1. Detecció, registre i classificació
4. Avaluació inicial	Grup d'assignació de nivell 1	E3. Investigació i diagnòstic inicial de l'entrada/sol·licitud → E3.2. Suport inicial d'incidències
5. Investigació i diagnòstic	Grup d'assignació de nivell 2 (si s'eleva)	E4. Investigació i diagnòstic de l'entrada/sol·licitud
6. Resposta	Grup d'assignació de	E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud



Procés gvLOGOS-inc

Versió: v. 2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-inc

	nivell 1 o N2 (si s'eleva)	o G5. Desenvolupament de la solució Les solucions a les queixes poden ser fins i tot de tipus organitzatiu. En cas de considerar-se oportuna la incorporació d'una millora en l'element afectat per la queixa, es donarà d'alta una nova sol·licitud en el CAU per a sol·licitar la millora d'aquest element (servei, procés, producte, etc.). Una vegada realitzades totes les tasques per a atendre la queixa, el procediment seguirà pel pas E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud.
7. Comunicació de la decisió	Grup d'assignació de nivell 1 o N2 (si s'eleva)	E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud (N1) o G6. Lliurament de la solució (N2)
8. Tancament	Grup d'assignació de nivell 1	E7. Resolució de l'entrada/sol·licitud

INC_T02-Seguiment queixa

En qualsevol cas, les queixes hauran d'estar disponibles per a ser revisades per part de:

- el gestor del servei afectat per la queixa;
- el servei de qualitat;
- tots aquells grups d'interés que considere l'organització.

Les fases a què fa referència la taula anterior pertanyen als processos de **gestió de la demanda (gvLOGOS-ent)** i a **gestió d'incidències (gvLOGOS-inc)**.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 22 de 23



7 EIXIDES DEL PROCÉS

Les eixides d'aquest procés són:

Producte	Descripció
IMPAXX ¹⁷	Impacte de la resolució de la incidència
CATSOL	Catàleg de la solució
PLAPRO ¹⁸	Pla del projecte afectat per la incidència (opcional)

INC_T3-Productes

Des de la definició del procediment, el contingut d'aquestes eixides es normalitzarà fent ús de plantilles; ara bé, en la mesura del que siga possible, es donarà suport a aquestes plantilles des de les mateixes eines de suport.¹⁹

17 En aquest procediment s'indica quina eixida s'ha de generar en cada pas. Tot i que en molts casos en la metodologia es defineix una plantilla per a indicar la informació que cal generar, s'intentarà en la mesura del que siga possible evitar l'ús de documents i donar suport a tots aquests en les eines que ajuden a aplicar el procediment.

18 Quan la incidència requereix una planificació. No aplicable per a totes les incidències. Per exemple, és molt habitual en el cas dels correctius, però no s'utilitza en la majoria d'incidències d'infraestructures ni tampoc en el cas de les queixes.

19 Vegeu l'apartat "Suport de les eines".

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-inc_Proceso_tr.odt		Pàgina 23 de 23