

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

### A qui va dirigit

Aquesta guia va dirigida a tots aquells consumidors/futurs consumidors de serveis del SIC (repositori SVN + Jobs a Jenkins) .

### Context de necessitat

S'ha preparat aquesta guia per a aquells usuaris que no estiguin massa familiaritzats amb els procediments de Remedy a l'hora d'obrir peticions o que pateixin dificultats a l'hora d'identificar el tipus de petició a obrir al servei de SIC a Remedy segons la seva necessitat.

La guia s'ha elaborat a partir de la "Guia d'usuari del Portal d'Autoservei" oficial de Remedy.

### Introducció

Dins Remedy no hi ha tipus de peticions específiques per als serveis SIC, totes les peticions s'han de demanar a partir de 3 tipus de peticions genèriques.

De cara a facilitar la feina d'identificar la tasca a realitzar als tècnics de SAU-Remedy, es demanarà que es respecti una determinada sintaxi a l'hora d'informar el camp de "descripció breu de la petició".

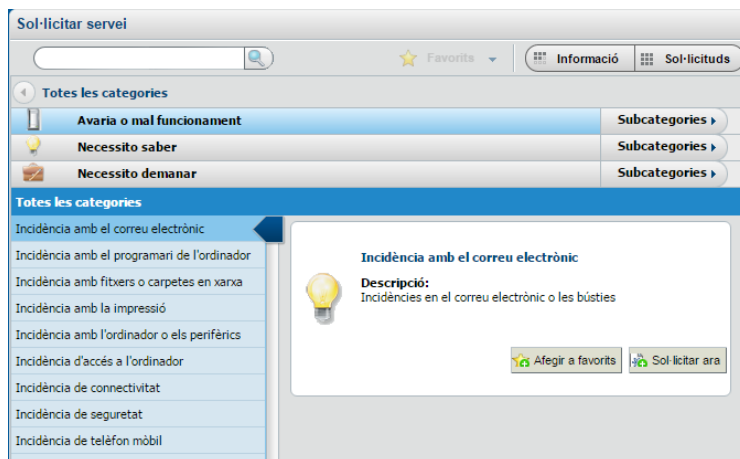
A les peticions s'hi poden afegir adjunts. S'agrairà que a l'hora d'obrir les peticions s'adjunti qualsevol document que pugui ser útil per a la resolució de la tasca (formularis d'alta, captures de pantalla per a les incidències, ...). Per a les peticions d'alta i modificacions de dades caldrà adjuntar el formulari que es correspongui en cada cas. Aquests es troben penjats al [portal de Frameworks i Solucions d'Arquitectura](#), a l'apartat de [SIC](#).

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

### Accés a l'Autoservei de Remedy

Cal entrar a l'eina Remedy mitjançant el seu portal: <http://pautic.gencat.cat>

En accedir-hi demanarà per login a GICAR si no s'ha logat prèviament en aquest sistema.  
Una vegada dins, apareixerà la consola d'Autoservei. Aquesta presenta el següent aspecte:



NOTA: Segons perfil de l'usuari, es trobaran habilitades més o menys tipus de peticions per obrir.

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

### Operativa per obrir peticions

A continuació s'expliquen les 3 categories de peticions que contemplem i l'operativa a realitzar amb cadascuna d'elles per obrir les diferents peticions a SIC.

#### *Obrir petició de Suport funcional*

Caldrà obrir aquest tipus de petició a Remedy per demanar:

- Creació d'usuaris Release Manager per accedir a repositoris SVN/Jobs Jenkins d'aplicacions.
- Creació d'usuaris administradors de CPD per accedir a repositoris SVN/Jobs Jenkins d'aplicacions.
- Creació de repositori SVN d'aplicació.
- Creació de jobs d'aplicació a Jenkins.
- Demanar l'aplicació d'excepció sobre restriccions de pujada d'arxius .JAR, .WAR, .EAR a repositoris SVN.
- Afegir llibreria al Nexus del SIC (necessàries per a jobs de construcció d'artefactes).

Dins la consola d'Autoservei, aquest tipus de petició es pot trobar sota la categoria:

"Necessito demanar -> "Suport funcional" :

Sol·licitar servei

Accés a bústies de tercers - alta o baixa

Accés a bústies de tercers - modificació

Adaptació (preventiva, perfectiva o tècnica)

Bústia departamental - Alta, baixa i modificació

Execució de proves

Extracció de dades d'aplicacions

Extracció de dades de CPD

Gestió accés d'usuaris

Gestió carpetes compartides de xarxa

Gestió del correu electrònic

Gestió d'usuari o permisos d'usuari de CPD

Gestió usuaris accés a logs de les aplicacions

Logs de les aplicacions

Maquinari o programari - configuració

Petició d'accés d'aplicacions de CPD

Petició de visita al CPD

Restauració de fitxers o carpetes de xarxa

Restauració d'elements de correu electrònic

Sol·licitud de logs de negoci

Sol·licitud d'informació

**Suport funcional**

Suport tècnic

Suport tècnic a l'operació de videoconferències

**Suport funcional**

**Descripció:**  
Sol·licitud de recolzament als usuaris en el funcionament de les aplicacions per tal que puguin desenvolupar les seves tasques en l'organització de manera òptima

Afegir a favorits Sol·licitar ara

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

El formulari de petició de Suport funcional presenta el següent aspecte:

Es detalla la informació a omplir en cada camp:

Les peticions d'alta i modificació de dades han d'anar acompanyades del formulari corresponent que es troba penjat al [portal de Frameworks i Solucions d'Arquitectura](#), a l'apartat de [SIC](#).

A continuació s'especifica quin formulari correspon annexar segons tipus de petició:

- Peticions d'alta/modificació dades d'usuaris Release Manager -> [Formulari Gestió d'usuaris al SIC](#)
- Peticions d'alta/modificació dades d'usuaris administradors de CPD -> [Formulari d'accés per a CPD al SIC](#)
- Peticions d'alta/modificació dades repositori SVN aplicació -> [Formulari d'alta d'aplicació per a la Custòdia de codi al SIC](#)
- Peticions d'alta/modificació de Jobs a Jenkins -> [Formulari d'alta d'aplicació per al Portal d'Integració Contínua \(Tasques al Jenkins\)](#)

Descripció breu del suport\*

En aquesta petició Remedy no figura cap camp específic per identificar el tipus de petició a obrir a SIC. Segons el tipus de petició, SAU-Remedy derivarà internament la seva resolució a un equip o altre de resolutors. Per tal de facilitar la tasca d'identificació es recomana que s'indiqui el tipus de petició al camp "Descripció breu del suport".

Per a tal efecte, es recomana seguir la següent nomenclatura a l'hora d'obrir peticions:

### Altes usuaris

Per a **peticions d'alta d'usuaris Release Manager** (per a accedir a repositori SVN o Jobs de Jenkins):

- Descripció breu del suport: "SIC – Alta usuari RML [LOT] [AMBIT]"

Per a **peticions d'alta d'usuaris Administradors de CPD** (per a accedir a repositori SVN o Jobs de Jenkins):

- Descripció breu del suport: "SIC – Alta usuari CPD [NOM\_CPD]"

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

Per a **peticions d'alta d'usuaris Responsables d'Àmbit** (per a accedir a repositori SVN o Jobs de Jenkins):

- Descripció breu del suport: "SIC – Alta usuari RSPL Àmbit [ÀMBIT]"

Per a **peticions d'alta d'usuaris Responsables de Lot** (per a accedir a repositori SVN o Jobs de Jenkins):

- Descripció breu del suport: "SIC – Alta usuari RSPL Lot [LOT]"

### Altes/Modificacions dades repositori SVN

Per a **peticions de creació de repositori SVN d'aplicació a SIC:**

- Descripció breu del suport: "SIC – Alta aplicació [CODI DIÀLEG] [ÀMBIT] al repositori SVN"

Per a **peticions de modificació de dades de repositori SVN d'aplicació a SIC :**

(Per exemple un canvi de CPD, Lot o Responsable de l'aplicació)

- Descripció breu del suport: "SIC – Modificació dades aplicació [CODI DIÀLEG] [ÀMBIT] al repositori SVN: "+ breu descripció del canvi

### Altes/Modificacions dades Jobs d'aplicacions a Jenkins

Per a **peticions de creació de jobs d'aplicació a Jenkins:**

- Descripció breu del suport: "SIC – Alta Jobs aplicació [CODI DIÀLEG] [ÀMBIT]"

Per a **peticions de modificació de dades de repositori SVN d'aplicació a SIC:**

(Per exemple un canvi de CPD, Lot o Responsable de l'aplicació)

- Descripció breu del suport: "SIC – Modificació dades Job aplicació [CODI DIÀLEG] [ÀMBIT] :"+ breu descripció del canvi

**Nom de l'aplicació\***

FRAMEWORK SIC

Al desplegable de d'aplicació cal escollir la opció 'FRAMEWORK SIC'

**NOTA IMPORTANT:** Aquest desplegable no s'omplirà d'opcions fins no haver començat a escriure al camp "*Descripció breu de suport*"

**Descripció detallada del suport\***

En aquest camp es pot detallar més informació sobre la petició

**Urgència\***

**\*\***Desplegui les instruccions a la barra superior. Hi trobarà la taula per determinar la urgència.

Indicar un o d'altre valor segons la urgència de la petició (seguir les instruccions per informar-ho).

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

### *Obrir Consulta*

Caldrà obrir aquest tipus de petició a Remedy per demanar qualsevol tipus d'informació relacionada amb els serveis de SIC.

Sol·licitar servei

Totes les categories

- Avaria o mal funcionament Subcategories ▶
- Necessito saber** Subcategories ▶
- Necessito demanar Subcategories ▶

Totes les categories

- Consulta sobre aplicacions corporatives**
- Consulta sobre aquest portal o eina
- Consulta sobre el funcionament del meu ordinador o perifèrics
- Consulta sobre el programari del meu ordinador
- Consulta sobre el Servei d'Accés a Internet de baixa capacitat

**Consulta sobre aplicacions corporatives**

**Descripció:**  
Consultes sobre les aplicacions corporatives del departament o transversals de la Generalitat que fa servir.

Afegir a favorits Sol·licitar ara

El formulari de consulta presenta el següent aspecte:

Adjunts: + + +

Nom de l'aplicació\* [ ]

Nom de l'aplicació [ ]

\*\*Si no ho trobo a la llista.

Codi de la etiqueta o el nom del seu ordinador\* [ ]

Telèfon de contacte\* [ ]

Descripció de la consulta\* [ ]

Tancar Guardar com esborrany Enviar

Es detalla la informació a omplir a cada camp:

Nom de l'aplicació\* [ FRAMEWORK SIC ]

Al primer camp de Nom de l'aplicació (desplegable), cal seleccionar "FRAMEWORK SIC".

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

Nom de l'aplicació

El segon camp de Nom de l'aplicació (text), serveix per informar el nom de l'aplicació per als casos d'aplicacions que no figurin al sistema Remedy i no apareguin al desplegable. "FRAMEWORK SIC" ja es troba donada d'alta a Remedy i per tant es podrà escollir al desplegable. **S'ha de deixar en blanc.**

Codi de la etiqueta o el nom del seu ordinador\*



La informació sobre el PC de l'usuari que obre la consulta no aportarà valor a l'hora de resoldre una consulta relacionada amb SIC.

Donat que és un camp obligatori i cal informar-ho, s'aconsella informar-ho com si es tractés del camp de "breu descripció" i seguir la següent nomenclatura en omplir-lo:

Per a **consultes generals sobre serveis SIC:**

- "SIC – Consulta : " + breu descripció de la consulta

Per a **consulta específiques sobre repositori SVN de SIC:**

- "SIC – Consulta SVN: " + breu descripció de la consulta

Per a **consulta específiques sobre Jobs de Jenkins de SIC:**

- "SIC – Consulta Jobs Jenkins : " + breu descripció de la consulta

Telèfon de contacte\*



Informar algun telèfon de contacte per tal que en cas de necessitat l'equip de SIC pugui contactar amb el peticionari. També es pot afegir informació sobre l'horari de contacte o bústia.

Descripció de la consulta\*



Descripció detallada sobre la consulta a realitzar. Cas que fos necessari complementar la consulta amb algun/s document/s, caldria annexar-ho/los també.

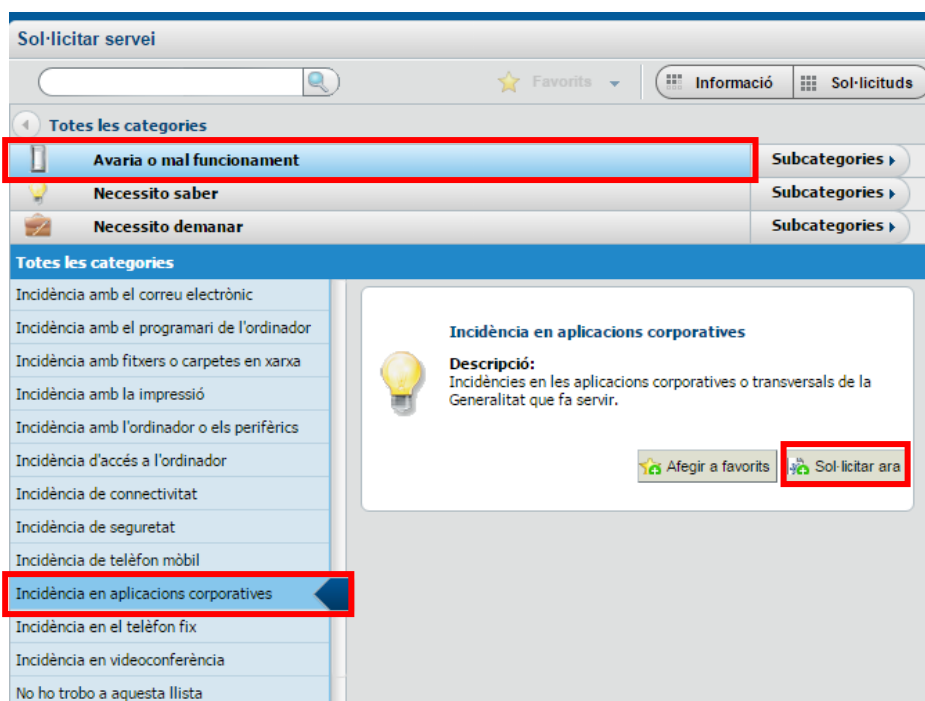
## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

### Reportar incidències




Caldrà obrir aquest tipus de petició a Remedy per reportar qualsevol tipus d'incidència relacionada amb els serveis de SIC, com ara:

- Problemes d'accés a repositoris SVN/Jobs de Jenkins
- Errors d'execució als jobs de Jenkins

Dins la consola d'Autoservei, aquest tipus de petició es pot trobar navegant per:  
"Avaria o mal funcionament" -> "Incidència en aplicacions corporatives" :



El formulari de reportar incidència presenta el següent aspecte:

Adjunts:   

Codi de la etiqueta o el nom del seu ordinador\*

Telèfon de contacte\*

Problema\*

Nom de l'aplicació\*

Nom de l'aplicació

Una o més aplicacions?

Descripció de l'error o problema que es mostra a la pantalla\*

\*\*Per realitzar un millor diagnòstic del problema i agilitzar-ne la resolució adjunti una captura de pantalla

LOPD ☐ Si

\*\*Marqui si considera que la incidència pot afectar o manté relació amb dades personals (de salut, religió o ideologia política, acadèmiques o professionals, econòmiques, nom i cognoms, dni, infraccions, etc.).

Tancar Guardar com esborrany Enviar



## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

Es detalla la informació a omplir a cada camp:

Codi de la etiqueta o el nom del seu ordinador\*

La informació sobre el PC de l'usuari que obre la consulta no aportarà valor a l'hora de resoldre una consulta relacionada amb SIC.

Donat que és un camp obligatori i cal informar-ho, s'aconsella informar-ho com si es tractés del camp de "breu descripció" i seguir la següent nomenclatura en omplir-lo:

Per a **incidències relacionades amb el repositori SVN de SIC**:

- Descripció breu del suport: "SIC – Incidència SVN:" + breu descripció de la incidència

Per a **incidències relacionades amb el Jobs Jenkins de SIC**:

- Descripció breu del suport: "SIC – Incidència Job Jenkins :'" + breu descripció de la incidència

Telèfon de contacte\*

Informar algun telèfon de contacte per tal que en cas de necessitat l'equip de SIC pugui contactar amb el peticionari. També es pot afegir informació sobre l'horari de contacte o bústia.

Problema\*

Funcionament incorrecte	▼
No puc accedir	
Va massa lent	
Funcionament incorrecte (esborrar)	

Al desplegable de Problema, cal escollir la tipologia de incidència:

- "No puc accedir": Per a problemes relacionats amb l'accés a repositoris SVN o Jobs a Jenkins.
- "Va massa lent": Per a problemes relacionats amb temps d'espera a l'hora d'accedir a repositori SVN o execució de jobs a Jenkins.
- "Funcionament incorrecte": Per a qualsevol altre tipus de problema no relacionat amb els anteriors.

Nom de l'aplicació\*

Al primer camp de Nom de l'aplicació (desplegable), cal seleccionar "FRAMEWORK SIC".

## Obrir peticions SIC a Remedy SIC

Nom de l'aplicació

El segon camp de Nom de l'aplicació (text), serveix per informar el nom de l'aplicació per als casos d'aplicacions que no figurin al sistema Remedy i no apareguin al desplegable. "FRAMEWORK SIC" ja es troba donada d'alta a Remedy i per tant es podrà escollir al desplegable. **S'ha de deixar en blanc.**

Una o més aplicacions?\*

Una aplicació

Una aplicació

Més d'una aplicació

(esborrar)

Amb aquest desplegable es pot indicar si la incidència afecta a un sol repositori SVN o job a Jenkins. En cas de que l'afectació sigui per més d'un repositori SVN o job a Jenkins, caldrà enumerar-los mitjançant el camp "Indiqui el nom de les aplicacions afectades".

Indiqui el nom de les aplicacions afectades\*

Ubicació (Planta, Número de lloc...)\*

El camp ubicació no aportarà valor a l'hora de tractar la incidència, però donat que és un camp obligatori, caldrà informar-ho.

Descripció de l'error o problema que es mostra a la pantalla\*



En aquest camp cal descriure la incidència. Es recomana adjuntar captures de pantalla o qualsevol altre document que pugui servir d'ajut per a entendre el problema.