

Obrir peticions SIC a l'Autoservei de Remedy

A qui va dirigit

Aquesta guia va dirigida a tots aquells usuaris que hagin d'obrir alguna petició a SAU-Remedy sobre serveis del SIC.

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".

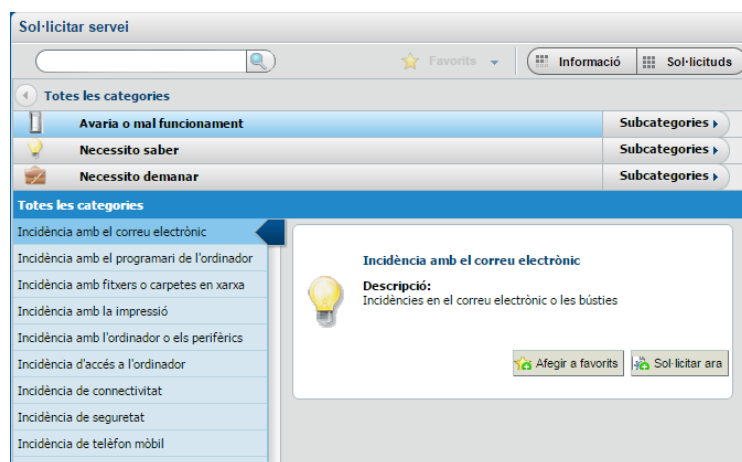
A les peticions s'hi poden afegir adjunts. S'agrairà que a l'hora d'obrir les peticions s'adjunti qualsevol document que pugui ser útil per a la resolució de la tasca (formularis, captures de pantalla per a les incidències, ...).

Obrir peticions SIC a l'Autoservei de Remedy

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 l'Autoservei de Remedy

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.

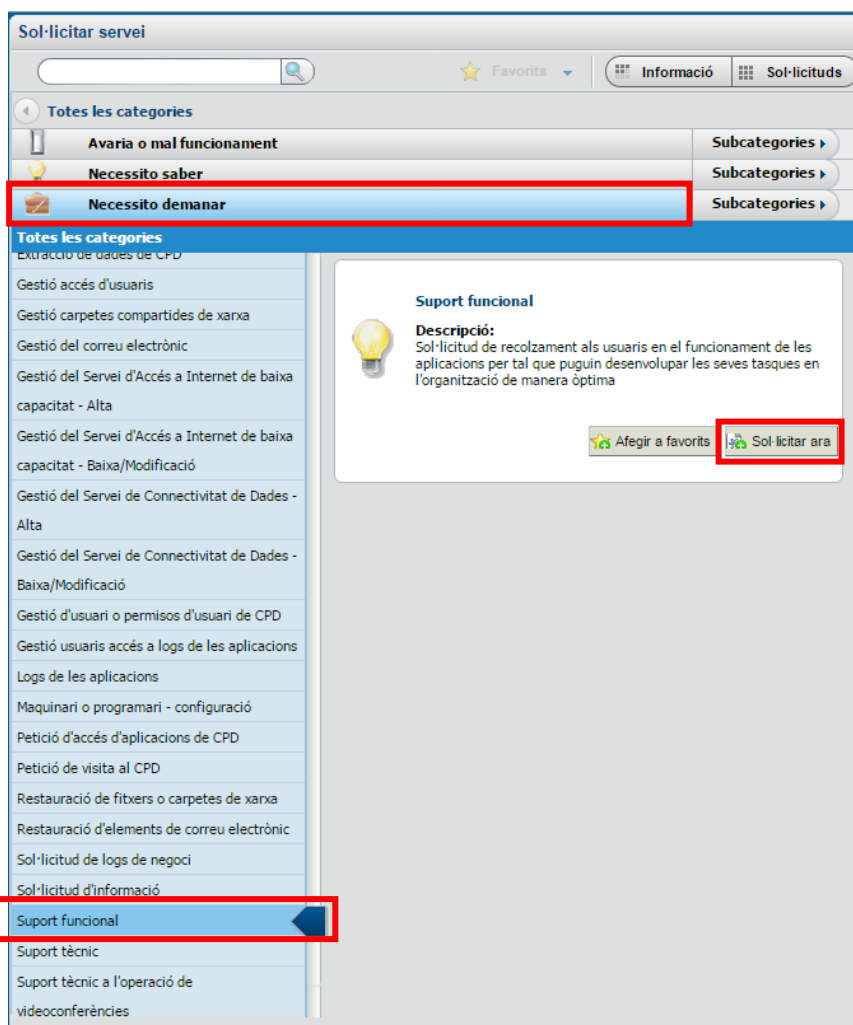
Obrir petició de Suport funcional

Caldrà obrir aquest tipus de petició a Remedy per demanar:

- Creació d'usuaris administradors de CPD per accedir a repositoris SVN.
- Creació de jobs d'aplicació a Jenkins.
- Afegir llibreria al Nexus del SIC (necessàries per a jobs de construcció d'artefactes).
- Restitució de password d'usuari SIC – SVN.

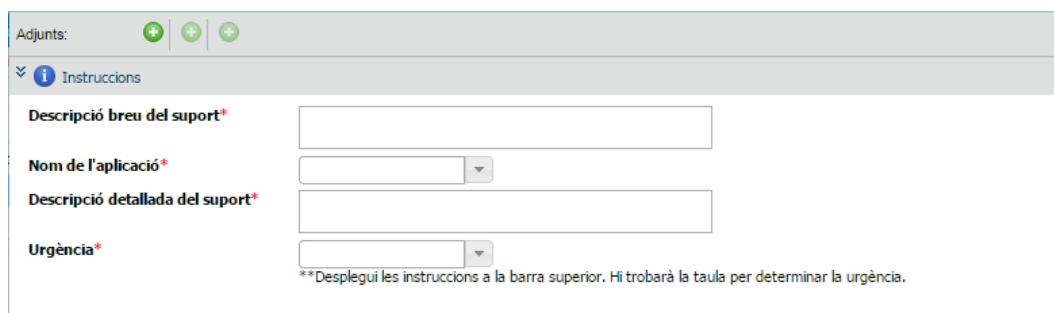
Dins la consola d'Autoservei, aquest tipus de petició es pot trobar sota la categoria:

“Necessito demanar -> “Suport funcional” :



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

Obrir peticions SIC a l'Autoservei de Remedy



The screenshot shows a web form for opening support requests. At the top, there's a header with 'Adjunts:' and three green plus icons. Below it is a section titled 'Instruccions' with a downward arrow icon. The form contains four labeled input fields: 'Descripció breu del suport*', 'Nom de l'aplicació*', 'Descripció detallada del suport*', and 'Urgència*'. The 'Urgència*' field is a dropdown menu. Below the fields, there is a small note: '**Desplegui les instruccions a la barra superior. Hi trobarà la taula per determinar la urgència.'

Es detalla la informació a omplir en cada camp:



This block shows a section labeled 'Adjunts:' with three green plus icons, indicating where attachments can be added.

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



This block shows a single input field labeled 'Descripció breu del suport*' for providing a brief description of the support request.

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 Administradors de CPD** (per a accedir a repositoris SVN):

- Descripció breu del suport: "SIC – Alta usuari CPD [NOM_CPD]"

Restitució de password d'usuari a SIC

Per a **peticions de restitució de password** per accedir a repositoris SVN del SIC:

- Descripció breu del suport: "SIC – Restitució password usuari [nom_usuari]"

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]"

O bé

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

Obrir peticions SIC a l'Autoservei de Remedy

Cal adjuntar del document del Disseny d'Arquitectura de l'aplicació, de cara a que l'equip de SIC pugui extreure informació per a la configuració dels jobs.

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 Consulta

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

Obrir peticions SIC a l'Autoservei de Remedy

El formulari de consulta presenta el següent aspecte:

Es detalla la informació a omplir a cada camp:

Nom de l'aplicació*

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

Obrir peticions SIC a l'Autoservei de Remedy

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.

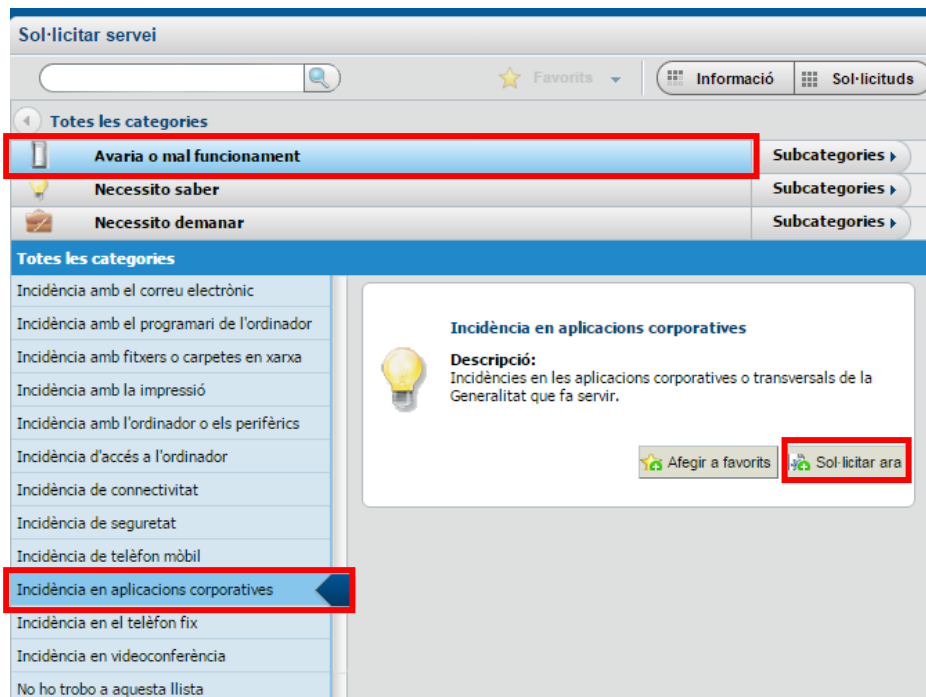
Obrir peticions SIC a l'Autoservei de Remedy

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*

Teléfono 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 l'Autoservei de Remedy

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 l'Autoservei de Remedy

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.