



JUNTA DE ANDALUCIA

<Nombre Proyecto>

Soporte

Versión: 0100

[Versión del Producto]

Queda prohibido cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.



<Nombre Proyecto>
Soporte

<Unidad Organizativa>

HOJA DE CONTROL

Organismo	<Nombre Consejería u Organismo Autónomo>		
Proyecto	<Nombre Proyecto>		
Entregable	Soporte		
Autor	<Nombre de la Empresa>		
Aprobado por		Fecha Aprobación	DD/MM/AAAA
		Nº Total de Páginas	8

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
0100	Versión inicial	<Nombre Apellido1 Apellido2>	DD/MM/AAAA

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos
<Nombre Apellido1 Apellido2>

ÍNDICE

1 USUARIOS.....	4
1.1 Perfiles y Permisos	4
1.2 Autorizaciones.....	4
1.3 Creación de Nuevos Usuarios	4
2 INCIDENCIAS.....	5
2.1 Tipificación	5
2.2 Resolución.....	5
3 FLUJO DE SOPORTE (NAOS).....	6
4 FORMACIÓN REQUERIDA.....	7
4.1 Formación a Usuarios	7
4.2 Formación a CAU	7
4.3 Formación de Administradores.....	7
5 REFERENCIAS COMPLEMENTARIAS	8
5.1 Manual del Usuario	8
5.2 Autorizaciones.....	8
5.3 Matriz de Relaciones Externas	8
5.4 Acuerdo de Nivel de Servicio	8

1 USUARIOS

<Introduzca contenido y borre cuadro>

En este apartado se debe incluir toda la información referente a los usuarios del Sistema. Se indicarán de forma general los usuarios y su relación con el Sistema y posteriormente se definirán en detalle en cada apartado.

1.1 *Perfiles y Permisos*

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Cada uno de los perfiles existentes en el Sistema se describirán detalladamente. La información a indicar en cada caso es Nombre del perfil, Descripción, Tipo de usuarios a los que va destinado y Permisos que tiene asignados .

Los diferentes tipos de permisos existentes que se pueden asignar a Perfiles, se describirán detalladamente, indicando el alcance del permiso y el elemento del sistema sobre el que aplica.

1.2 *Autorizaciones*

<Introduzca contenido y borre cuadro>

La asignación de permisos dentro del sistema debe estar regulada. En este apartado se describirá el procedimiento para pedir, gestionar y asignar autorizaciones, indicando acciones a realizar y perfiles encargados de realizarlas.

1.3 *Creación de Nuevos Usuarios*

<Introduzca contenido y borre cuadro>

En este apartado se describe la información relativa al alta de nuevos usuarios en el sistema, incluyendo el procedimiento de solicitud de alta, con detalle de acciones y perfiles implicados.



<Nombre Proyecto>
Soporte

<Unidad Organizativa>

2 INCIDENCIAS

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Toda la información de reporte de incidencias sobre el sistema quedará recogida en este apartado.

2.1 Tipificación

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Descripción de los tipos de incidencias contemplados para el Sistema. Se indicará para cada tipo, nombre, descripción, y situaciones en las que aplica.

2.2 Resolución

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Incluye la descripción de cada estado de resolución de incidencias contemplado y las situaciones en la que aplica.



<Nombre Proyecto>
Soporte

<Unidad Organizativa>

3 FLUJO DE SOPORTE (NAOS)

<Introduzca contenido y borre cuadro>

El flujo de reporte, gestión y resolución de incidencias se describirá en este apartado incluyendo una descripción detallada de estados y transiciones, incluyendo toda la información acerca de los perfiles autorizados a ejecutar cada una de las transiciones y los requisitos para llevarlas a cabo.

Es necesario aportar un diagrama que represente detalladamente este flujo y que sirva de soporte a la descripción realizada.



<Nombre Proyecto>
Soporte

<Unidad Organizativa>

4 FORMACIÓN REQUERIDA

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Aquellas tareas de formación requeridas se describirán en este apartado, divididas en tres apartados según el perfil al que va dirigida la formación.

4.1 Formación a Usuarios

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Descripción de las tareas de formación destinadas a Usuarios del Sistema, incluyendo objetivos de la formación, cursos planificados, material didáctico y recursos necesarios.

4.2 Formación a CAU

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Descripción de las tareas de formación destinadas al Centro de Atención a Usuarios del Sistema, incluyendo objetivos de la formación, cursos planificados, material didáctico y recursos necesarios.

4.3 Formación de Administradores

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Descripción de las tareas de formación destinadas a Administradores del Sistema, incluyendo objetivos de la formación, cursos planificados, material didáctico y recursos necesarios.

5 REFERENCIAS COMPLEMENTARIAS

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Cualquier información adicional a los apartados incluidos en este documento se incluirá a continuación en forma de referencia.

Se realizará una breve introducción a las referencias incluidas en el documento.

5.1 *Manual del Usuario*

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Manual del Sistema destinado al Usuario final, por lo que se trata de un manual funcional.

5.2 *Autorizaciones*

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Se incluyen las acciones que requieren de una autorización, como son la asignación de permisos a usuarios y la creación de nuevos usuarios.

5.3 *Matriz de Relaciones Externas*

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Se incluirá referencia a la información de las relaciones existentes entre el Sistema y otros sistemas externos.

5.4 *Acuerdo de Nivel de Servicio*

<Introduzca contenido y borre cuadro>

Se incluirá referencia a la información del Acuerdo de Nivel de Servicio definido.