

INC 2023-000004

Fallo aplicación inventario

Código:	INC 2023-000004	Horas dedicadas:	2 hora/s
Estado:	Cerrada	Otros gastos:	150 €
Origen / Fecha creación:	Portal de usuarios 09/11/2023 19:57:19		
Registrado por:	Telefonía_01, CP_Operador de		
Última modificación:	Software_01, CP_Especialista en 16/11/2023 19:47:09		
Tipo:	Incidencia		
Categoría:	/Transporte/Transporte privado	Tiempo 1ª respuesta:	43,97
Escalada:	Sí	Tiempo de resolución:	44,82
Intentos de solución:	1	Tiempo de cierre:	44,83

Registro

Origen / Fecha creación: Portal de usuarios 09/11/2023 19:57:19

Registrado por: Telefonía_01, CP_Operador de

Notificado por: Contacto, SEUR

Localización: /CP_Asturias

Cliente: SEUR

Título: Fallo aplicación inventario

Descripción:

Ha ocurrido algún tipo de fallo o error al iniciar la aplicación de inventario, por lo que el servicio no funciona correctamente.

Clasificación

Tipo:	Incidencia		
Categoría:	/Transporte/Transporte privado		
Prioridad:	Baja		
Calendario:	Asturias		
SLA:	CP General C	Fecha estimada:	14/11/2023 16:57:00

Fin de servicio de primera línea

Servicio 1ª línea:	Hemos comprobado la utilización del servicio de inventario como se nos ha notificado y hemos encontrado un error de apertura para algunos dispositivos. En breve, le comentaremos una solución.	Horas:	1
Acción a realizar:	Escalar a 2ª línea	Gastos:	150
Grupo:	CP Soporte Nivel Proveedores	Técnico de 2ª línea:	AWS_01, CP_Proveedor
Firma registro:	Software_01, CP_Especialista en 16/11/2023 19:39:56		

Identificar fuente de la incidencia / petición (CI)

Nombre	Origen	Tipo	Proveedor	Contrato
--------	--------	------	-----------	----------

Autorización de incidencias / peticiones

Usuario autorizador	Tipo de autorización	Estado de la autorización	Fecha
---------------------	----------------------	---------------------------	-------

Niveles de servicio

Acuerdo:	CP General C		
Grupo:	CP Soporte Nivel Proveedores	Técnico:	AWS_01, CP_Proveedor
¿Se cumple SLA?:	No		

Primera respuesta

Horas max.:	12h 00m	Horas reales:	43h 58m
Fecha máxima:	13/11/2023	Fecha real:	16/11/2023
¿Se cumple 1ª respuesta?	No		

Resolución

Horas max.:	24h 00m	Horas reales:	44h 49m
Fecha máxima:	14/11/2023	Fecha real:	16/11/2023
¿Se cumple resolución?:	No		

Resumen OLAs/UCs

Nombre	Grupo	Cálculo de tiempo	Fecha inicio	Fecha estimada	Fecha fin	Tiempo consumido	Tiempo de resolución	¿Se cumple OLA/UC?	Nº iteraciones
--------	-------	-------------------	--------------	----------------	-----------	------------------	----------------------	--------------------	----------------

Investigación

Comentarios de la investigación:

Actividades

Actividad	Fecha y responsable	Comentarios
-----------	---------------------	-------------

Histórico de anotaciones

Detalles	Anotación
----------	-----------

Fecha	16/11/2023 15:32	CP Soporte Nivel Proveedores Software_01, CP_Especialista en
Horas	0,25	Se ha habilitado un correo electrónico para consultas especiales acerca del inventario.
Gastos	0	
Fecha	16/11/2023 15:30	CP Soporte Nivel Proveedores Software_01, CP_Especialista en
Horas	0,25	Se confirma el correcto funcionamiento de la aplicación de inventario.
Gastos	0	
Fecha	16/11/2023 15:24	CP Soporte Nivel Proveedores Software_01, CP_Especialista en
Horas	0,5	Se ha realizado una serie de pruebas que indican que la aplicación comenzara a funcionar correctamente.
Gastos	0	

Solución para el usuario:
Resolución realizada con éxito, con sus respectivas anotaciones

Enviar email al usuario: Sí

Firma solución: Software_01, CP_Especialista en 16/11/2023 19:46:34

Cierre

Comentarios: Se cierra correctamente la incidencia tras su solución.

Resolución: Correcta

Firma cierre / revocación solución: Software_01, CP_Especialista en 16/11/2023 19:47:02

Información adicional

Anexos relacionados con la incidencia / petición				
Nombre	Descripción	Anexado por	Fecha	Compartido
				No

Incidencias / Peticiones relacionadas

Tipo relación: Independiente

Tópicos de conocimiento vinculados (KB)

Código	Título	Estado	Comentarios relación
--------	--------	--------	----------------------

Problemas vinculados

Código	Título	Estado	Comentarios relación
--------	--------	--------	----------------------

RFCs vinculadas

Código	Título	Estado	Comentarios relación
--------	--------	--------	----------------------

Campos personalizados