



Asunto: Aprobar el Procedimiento para el Servicio de Soporte Técnico Informático.

C.D. 3849

CUDAP: EXP-UBA 12.866/13

Cdad. Autónoma de Buenos Aires, 9 de abril de 2013.-

V I S T O las presentes actuaciones – CUDAP: EXP-UBA 12.866/13 - mediante las cuales la Unidad de Tecnologías de la Información eleva el Procedimiento para el Servicio de Soporte Técnico Informático, cuyo objetivo es formalizar el circuito a seguir para solicitar, ejecutar y registrar el servicio de soporte informático a la comunidad de la FAUBA y,

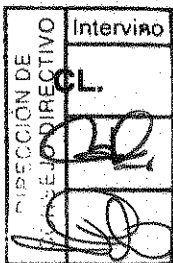
CONSIDERANDO:

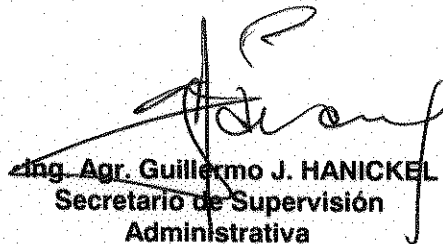
Lo aconsejado por la Comisión de Presupuesto, Administración y Hábitat.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE AGRONOMIA
R E S U E L V E:**

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el Procedimiento para el Servicio de Soporte Técnico Informático, cuyo objetivo es formalizar el circuito a seguir para solicitar, ejecutar y registrar el servicio de soporte informático a la comunidad de la FAUBA, según el Anexo que forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- Regístrese, comuníquese a todas las dependencias administrativas, a los Departamentos Docentes, Directores y Coordinadores de carreras y siga a la Unidad de Tecnologías de la Información a sus efectos.




Ing. Agr. Guillermo J. HANICKEL
Secretario de Supervisión
Administrativa


Ing. Agr. Rodolfo A. GOLLUSCIO
Decano

RESOLUCION C.D. 3849



Asunto: Continuación de la resolución C.D. 3849/13.

C. D. 3849
CUDAP: EXP-UBA 18.170/13
//.2

ANEXO

Unidad de Tecnologías de la Información Procedimiento para el Servicio Técnico de Hardware

El presente documento tiene como objetivo formalizar el procedimiento para solicitar, ejecutar y registrar el servicio de soporte técnico a usuarios de equipamiento informático de la comunidad FAUBA.

Normas generales:

1. Para el registro y seguimiento de los pedidos de soporte técnico, se utilizará el sistema **OTRS Help Desk**, de código abierto y licencia libre GNU Affero General Public.
2. Su utilización por parte de la UTI es transparente al usuario, no se necesitan cuentas de login ni contraseñas adicionales, ya que tiene la capacidad de capturar los pedidos de soporte enviados por mail y el sistema los transforma en Tickets para su resolución.
3. Los pedidos de soporte deberán cursarse vía mail, a la dirección de correo electrónico soporte@agro.uba.ar. Consultas específicas podrán realizarse llamando a los internos **8023** u **8012** de la UTI. Un operador atenderá la llamada y la transferirá al técnico.
4. A los pedidos de soporte que requieran resolverse en el puesto de trabajo (on site) o en el laboratorio de la UTI, se les asignará por sistema un **Nro. de Ticket**.
5. La condición para recibir soporte técnico es que el usuario acredite poseer una **cuenta Fauba** y que el equipo esté correctamente rotulado con el número de inventario que provee el Departamento de Patrimonio de la Facultad.
6. De no cumplirse alguna de las condiciones mencionadas en el punto 5, el usuario deberá presentar una autorización firmada por el responsable del área, justificando la necesidad del soporte.
7. Los técnicos de la UTI no están obligados a instalar programas que no cuenten con las licencias correspondientes, ni son responsables por problemas en los equipos ocasionados por la instalación de software no licenciado.
8. Al realizar el pedido de soporte, ya sea por mail o telefónicamente, los usuarios deberán informar:
 - a) Motivo del pedido (incidente, problema, instalación de software o hardware, etc.)
 - b) Área de origen.
 - c) Dueño del equipo.
 - d) Nro. de Interno de contacto
 - e) Tipo y Características del equipo.
 - f) Nro. de Inventario de la Fauba o, si no lo tuviera, autorización del responsable del área.
9. Para todo servicio de soporte que se realice on site o en el laboratorio de la UTI, el técnico deberá completar y el usuario firmar, el formulario IST (Informe de Servicio Técnico) del anexo I.



Asunto: Continuación de la resolución C.D. 3849/13.

C. D. 3849

CUDAP: EXP-UBA 18.110/13

//..3

10. Atención a Departamentos, Cátedras, Áreas de Docencia e Investigación (Procedimiento A):

- a) A cada usuario que realice un pedido de soporte se le suministrará un turno de atención, que le será comunicado por mail, indicando la fecha y horario asignado y el Nro. de Ticket de Soporte.
- b) Los equipos serán atendidos en el laboratorio de la UTI. El traslado corre por cuenta del usuario.
- c) El usuario deberá imprimir y adherir al equipo el Número de Ticket de Soporte, al momento de entregarlo al laboratorio de la UTI.

11. Atención a Pabellón Central, Dependencias Administrativas o de Servicio (Procedimiento B):

- a) El técnico pasará a brindar atención al lugar donde se encuentra el equipo. Allí intentará dar solución al problema, quedando a su criterio si es necesario el traslado del equipo al laboratorio.

A) Procedimiento para atención a Departamentos, Cátedras, Áreas de Docencia e Investigación:

Nro.	Pasos	Próxim o paso	Actor	Acción en el sistema
1	Surge la necesidad del usuario de solicitar soporte técnico informático, que puede consistir en...		Usuario	N/A
	a) Asistencia telefónica para realizar una consulta	2		
	b) Servicio técnico en laboratorio	5		
2	El usuario se comunica al interno 8023 u 8012 y le transmite al Operador OTRS el motivo del pedido de soporte	3	Usuario	N/A
3	El operador OTRS atiende la llamada y la transfiere al técnico	4	Oper. OTRS	N/A
4	El técnico asiste telefónicamente al usuario. Puede ocurrir que...		Técnico	N/A
	a) La situación no pueda resolverse telefónicamente y requiera atención en laboratorio. El técnico comunica al usuario que debe solicitar un turno al operador OTRS	5		
	b) La situación que motivó el llamado quede resuelta	22		
5	El usuario envía un mail a soporte@agro.uba.ar solicitando el servicio.	6	Usuario	N/A
6	El correo automáticamente ingresa al Sistema OTRS y se constituye en un nuevo Ticket	7	N/A	N/A
7	El sistema OTRS autoresponde el mail al usuario, informándole el nro. de ticket. Puede ocurrir que...	8	N/A	Auto Reply
8	El operador OTRS abre el nuevo ticket en el sistema y	9	Oper.	Status



Nro.	Pasos	Próxim o paso	Actor	Acción en el sistema
	completa los datos adicionales.		OTRS	View "Campos Libres"
9	El operador OTRS envía una respuesta al usuario informando el turno asignado y agenda la fecha en el "Google Calendar" del Técnico, indicando el usuario y Nro. de Ticket	10	Oper. OTRS	Replay "Asignación de Turno"
10	El día del turno asignado, el usuario lleva al laboratorio el equipo, con el Nro. de Ticket de soporte adherido al mismo.	11	Usuario	N/A
11	El técnico recibe el equipo y realiza las tareas de soporte	12	Técnico	N/A
12	Finalizado el trabajo, el técnico informa al usuario que puede pasar a retirar el equipo	13	Técnico	N/A
13	El técnico completa el formulario IST y lo adhiere al equipo reparado, el cual queda en espera de ser retirado.	14	Técnico	N/A

Nro.	Pasos	Próxim o paso	Actor	Acción en el sistema
	El usuario pasa a retirar el equipo y firma el formulario IST. El circuito se bifurca en 2 ramas:		Usuario	N/A
14	a) El usuario se lleva el equipo	15	Usuario	N/A
	b) El técnico entrega el formulario IST firmado al operador OTRS	17	Técnico	N/A
	El usuario prueba el equipo. Puede ocurrir que...			
15	a) El usuario no esté conforme con el trabajo realizado	16	Usuario	N/A
	b) El usuario esté conforme con el trabajo realizado	21		
16	El usuario realiza el reclamo respondiendo sobre el mail origen del pedido	20	Usuario	N/A
	El Operador OTRS recibe el formulario IST y carga en el sistema los datos del soporte. El formulario IST se archiva. Puede ocurrir que...			
17	a) La situación no se haya resuelto exitosamente	18	Oper. OTRS	Status View Cerrar
	b) La situación se haya resuelto exitosamente	19		Status View Pendiente
18	El Operador OTRS cierra el ticket con status " cerrado sin éxito "	22	Oper. OTRS	Status View Cerrar
19	El operador OTRS cambia el estado del Ticket a Pendiente Auto Close + a 7 días . Transcurridos 7 días puede ocurrir...		Oper. OTRS	Status View Pendiente



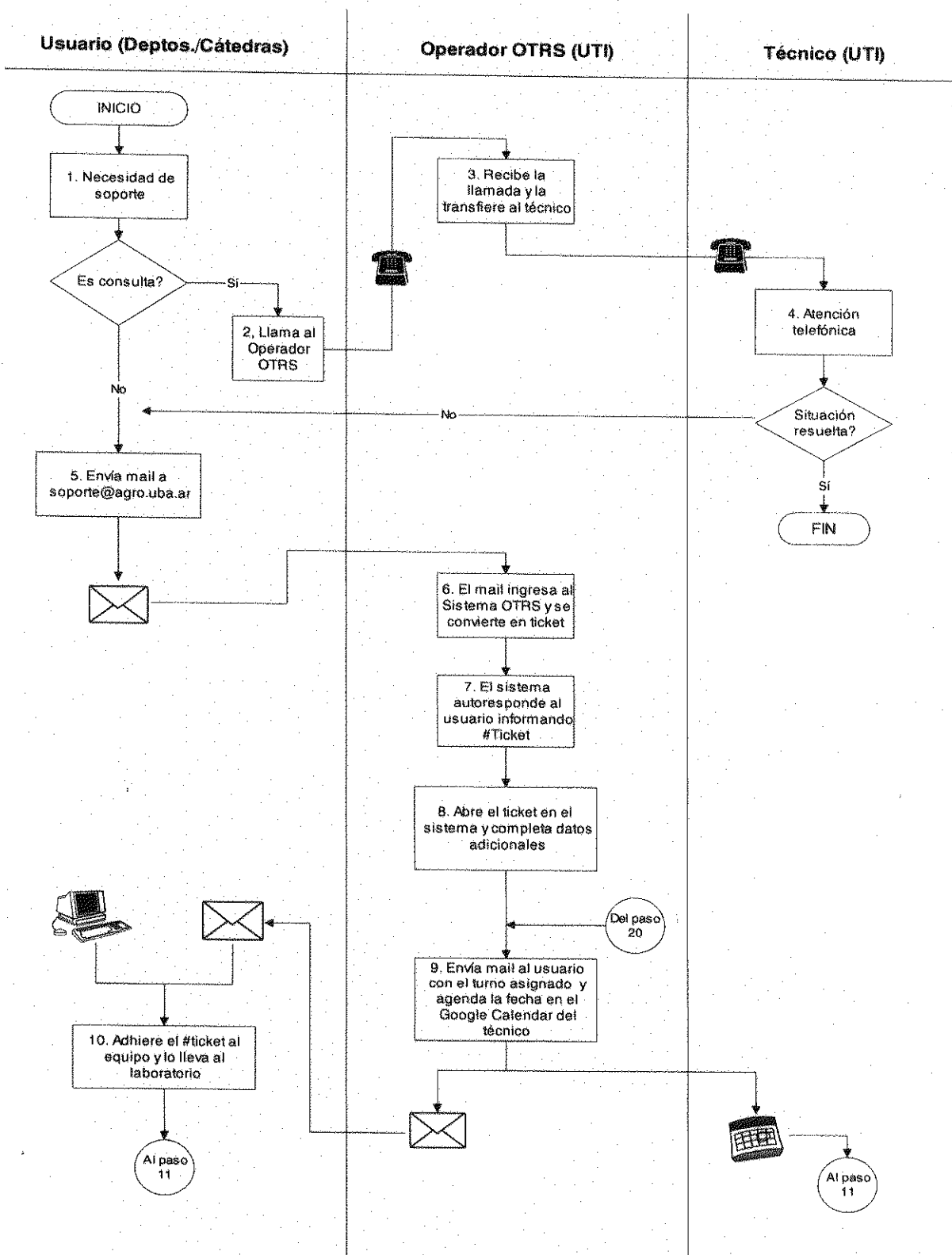
Facultad de Agronomía

Universidad de Buenos Aires

Av. San Martín 4453 - C1417DSE - Argentina

Tel. +54-11-4-524-8000 - www.agro.uba.ar

Nro.	Pasos	Próxim o paso	Actor	Acción en el sistema
	a) El usuario haya enviado un mail de reclamo por el trabajo realizado	20		
	b) El usuario no haya hecho reclamos referentes al soporte	21		
20	Al recibir el mail con el reclamo, el sistema automáticamente reabre el ticket	9	N/A	Auto Open
21	El Ticket se cierra automáticamente con status "con éxito"	22	N/A	Auto Close
22	Fin del circuito			

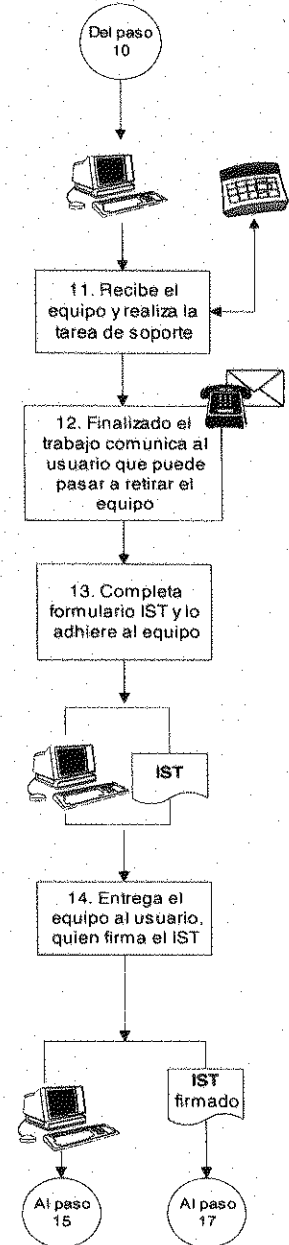
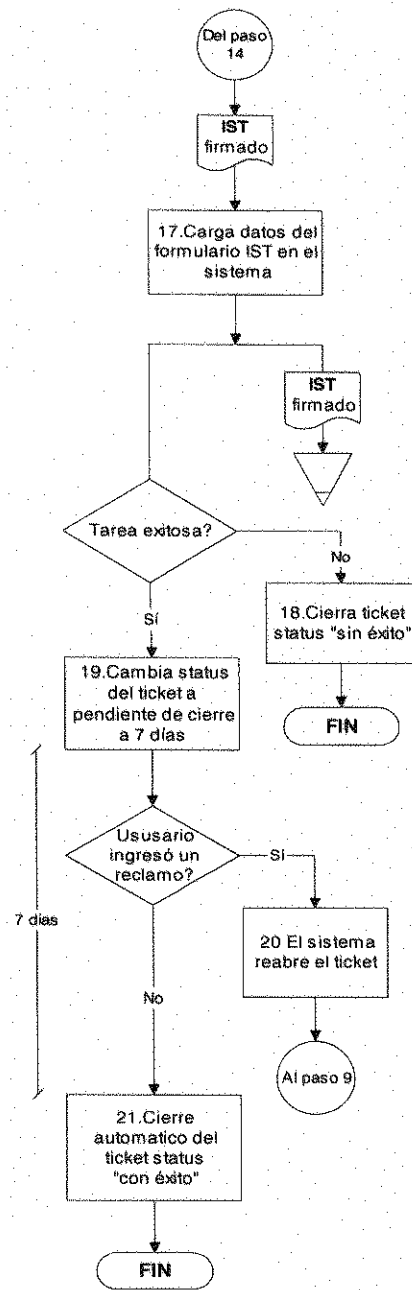
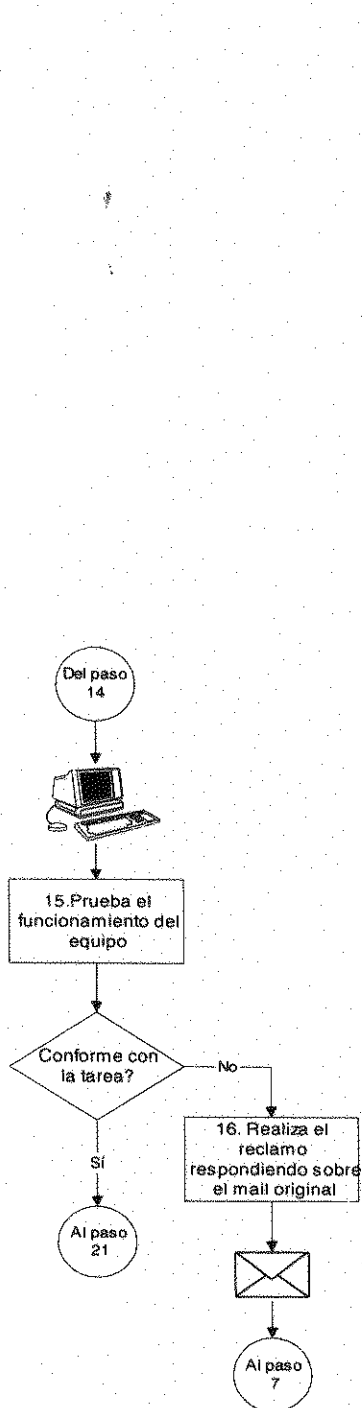




Usuario (Dptos./Cátedras)

Operador OTRS (UTI)

Técnico (UTI)





Procedimiento para atención a Pabellón Central, Dependencias Administrativas o de Servicio:

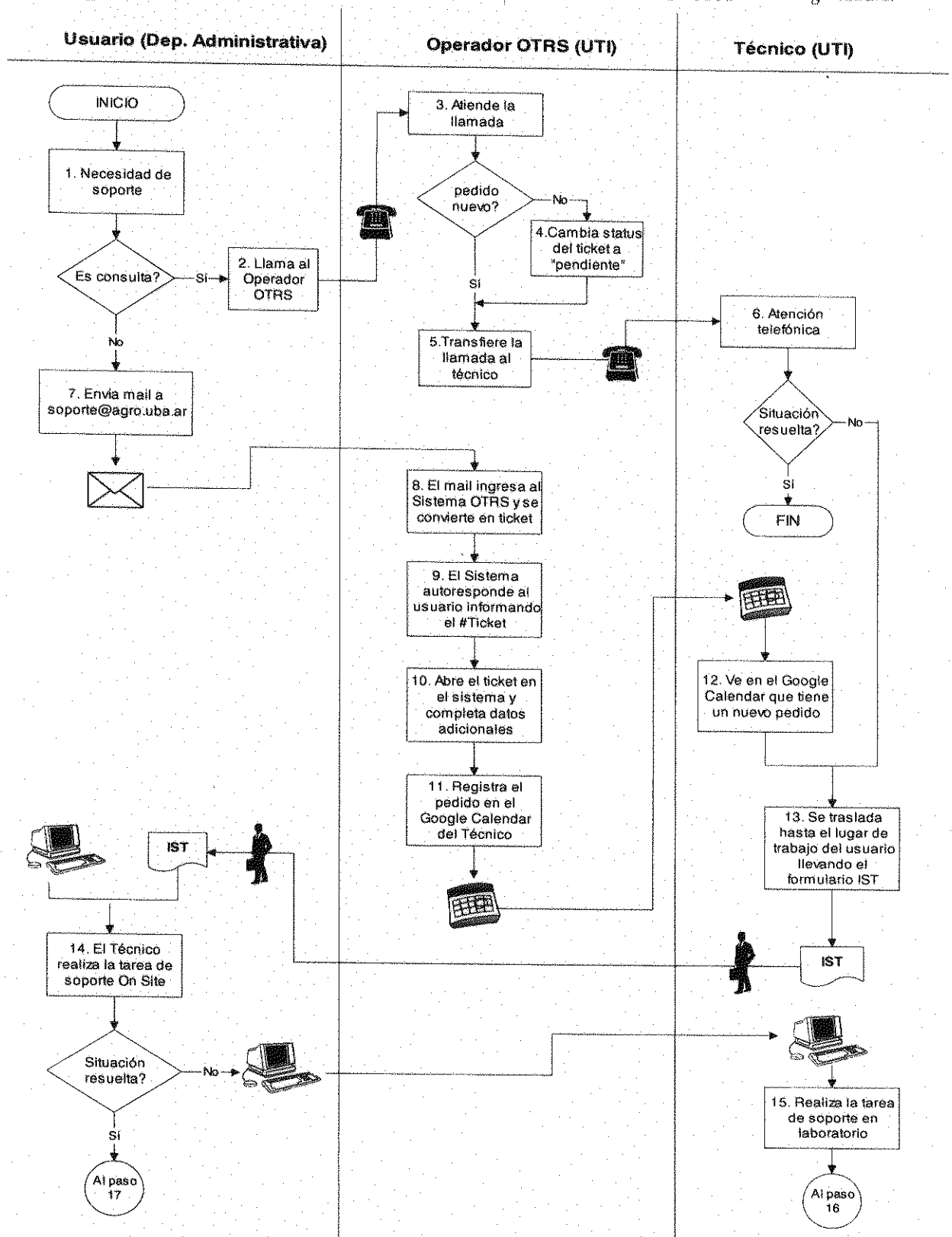
Nro.	Pasos	Próxim o paso	Actor	Acción en el sistema
1	Surge la necesidad del usuario de solicitar soporte técnico informático, que puede consistir en...		Usuario	N/A
	a) Asistencia telefónica para realizar una consulta	2		
	b) Servicio técnico en el puesto de trabajo (on site).	7		
2	El usuario se comunica al interno 8023 u 8012 y le transmite al Operador OTRS el motivo del pedido de soporte	3	Usuario	N/A
3	El Operador OTRS atiende la llamada. Puede ocurrir que...		Operador OTRS	N/A
	a) Se trate de un reclamo	4		
	b) Se trate de un pedido nuevo	5		
4	El operador OTRS cambia el status del ticket a pendiente	5	Oper. OTRS	Status View Pendiente
5	El operador OTRS transfiere la llamada al técnico	6	Oper. OTRS	N/A
6	El técnico asiste telefónicamente al usuario. Puede ocurrir que...		Técnico	N/A
	a) La situación no pueda resolverse telefónicamente y requiera que el técnico se traslade al lugar.	13		
	b) La situación que motivó el llamado quede resuelta	25		
7	El usuario envía un mail a soporte@agro.uba.ar solicitando el servicio de soporte	8	Usuario	N/A
8	El correo automáticamente ingresa al Sistema OTRS y se constituye en un nuevo Ticket	9	N/A	N/A
9	El sistema OTRS autoresponde el mail al usuario, informándole el nro. de ticket.	10	N/A	Auto Reply
10	El operador OTRS abre el nuevo ticket en el sistema y completa los datos adicionales	11	Oper. OTRS	Status View "Campos Libres"
11	El operador OTRS registra el pedido en el "Google Calendar" del Técnico, indicando el usuario, área y Nro. de Ticket	12	Oper. OTRS	N/A
12	El técnico ve en el Google Calendar que tiene un nuevo pedido de soporte	13	Técnico	N/A
13	El técnico se traslada hasta el puesto de trabajo del usuario, llevando el formulario IST	14	Técnico	N/A
Nro.	Pasos	Próxim	Actor	Acción en

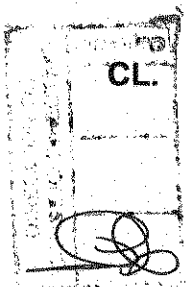
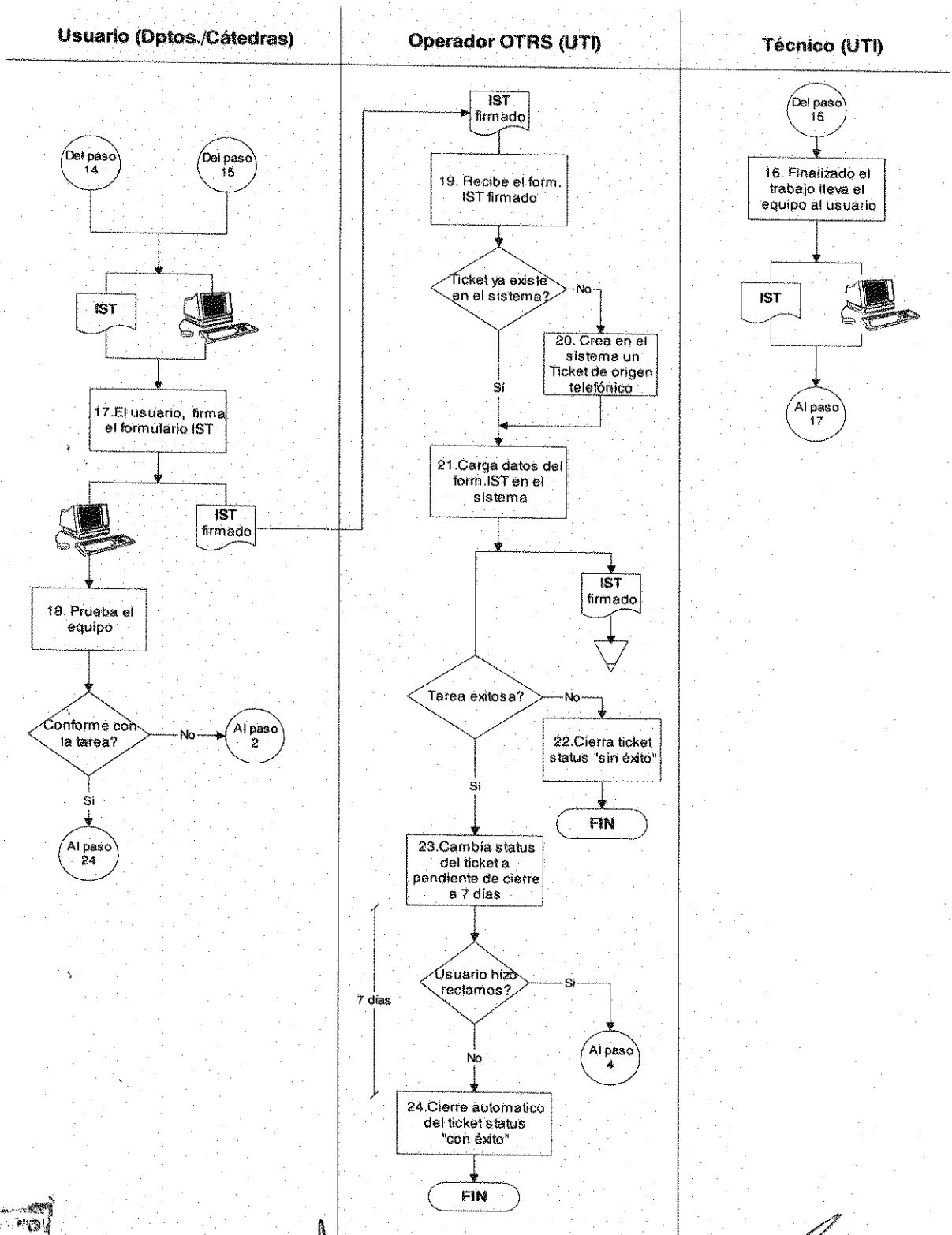


		o paso		el sistema
14	El técnico realiza la tarea de soporte on site. Puede ocurrir que...			
	a) El técnico necesite llevar el equipo al laboratorio	15	Técnico	N/A
	b) La situación que motivó el pedido de soporte quede resuelta	17		
15	El técnico realiza las tareas de soporte en el laboratorio	16	Técnico	N/A
16	Finalizado el trabajo, el técnico lleva el equipo al usuario, junto con el formulario IST	17	Técnico	N/A
17	El técnico completa el formulario IST y el usuario lo firma. El circuito se bifurca en 2 ramas:			
	a) El usuario recibe del técnico el equipo reparado	18	Técnico / Usuario	N/A
	b) El técnico entrega el formulario IST firmado al operador OTRS	19		
18	El usuario prueba el funcionamiento del equipo. Puede ocurrir que...			
	a) El usuario no esté conforme con el trabajo realizado	2	Usuario	N/A
	b) El usuario esté conforme con el trabajo realizado	24		
19	El operador OTRS recibe el formulario IST. Puede ocurrir que...			
	a) El Ticket no exista en el sistema (no hubo pedido de soporte vía mail)	20	Oper. OTRS	N/A
	b) El ticket ya exista en el sistema (producto de un pedido de soporte vía mail)	21		
20	El operador OTRS crea en el sistema un Ticket de origen telefónico	21	Oper. OTRS	New Phone Ticket
21	El operador OTRS carga en el sistema los datos del formulario IST, que luego se archiva. Puede ocurrir que...			
	a) La situación no se haya resuelto exitosamente	22	Oper. OTRS	Staus View Cerrar
	b) La situación se haya resuelto exitosamente	23		Status View Pendiente
22	El operador OTRS cierra el ticket con status "cerrado sin éxito"	25	Oper. OTRS	Staus View Cerrar



Nro.	Pasos	Próxim o paso	Actor	Acción en el sistema
23	El operador OTRS cambia el estado del Ticket a Pendiente Auto Close + a 7 días . Transcurridos 7 días puede ocurrir...		Oper. OTRS	Status View Pendiente
	a) El usuario haya reclamado por el trabajo realizado	4		
	b) El usuario no haya hecho reclamos referentes al soporte	24		
24	El Ticket se cierra automáticamente con status " con éxito "	25	N/A	Auto Close
25	Fin del circuito			





Ing. Agr. Guillermo J. HANICKEL
Secretario de Supervisión
Administrativa

Ing. Agr. Rodolfo A. GOLLUSCIO
Decano



Facultad de Agronomía

Universidad de Buenos Aires

Av. San Martín 4453 - C1417DSE - Argentina

Tel. +54-11-4-524-8000 - www.agro.uba.ar

Asunto: Continuación de la resolución C.D. 3849/13.

C. D. 3849

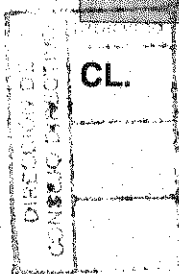
CUDAP: EXP-UBA 18.170/13

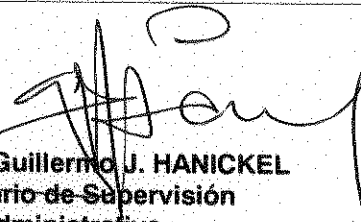
//..13

ANEXO 2

Formulario IST – Informe de Soporte Técnico

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
INFORME DE SOPORTE TECNICO (IST)				
Ticket #				
Origen	<input type="radio"/> Central	<input type="radio"/> Departamento	<input type="radio"/> Cátedra	
Tipo de Soporte	<input type="radio"/> On Site	<input type="radio"/> Laboratorio		
Intervención Realizada				
<input type="radio"/> Actualización SO	<input type="radio"/> Instal. AV – Aspy	<input type="radio"/> Alta de Equipo	<input type="radio"/> Limp. AV – Aspy	<input type="radio"/> Defrag
<input type="radio"/> Actualiz. Disco	<input type="radio"/> Actualiz. Drivers	<input type="radio"/> Format	<input type="radio"/> Falla de Hard	<input type="radio"/> Config. LAN
<input type="radio"/> Liberar Disco	<input type="radio"/> Actualiz. Memoria	<input type="radio"/> Instal. Impresora	<input type="radio"/> Restauración SO	<input type="radio"/> Config. Router WiFi
<input type="radio"/> Instal. Soft. Basico	<input type="radio"/> Instal. Soft. Esp.	<input type="radio"/> Probl. Soft Legal	<input type="radio"/> Placa Wi Fi	<input type="radio"/> Otro
Observaciones				
Resultado	<input type="radio"/> Cerrado con éxito (sujeto a confirmación del usuario)		<input type="radio"/> Cerrado sin éxito	
Técnico que intervino			Fecha intervención	
Entregado a			Fecha entrega	




 Ing. Agr. Guillermo J. HANICKEL
 Secretario de Supervisión
 Administrativa


 Ing. Agr. Rodolfo A. GOLLUSCIO
 Decano