

INSTRUCCIÓ DE SERVICI NÚM. 1/2012 SOBRE SOL·LICITUD DE SERVICIS I PROJECTES DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ

El Decret 119/2011, de 9 de setembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública planteja una reorganització de la funció informàtica, que diferix de l'existent fins al moment. La funció informàtica ja no és subministrada per les Subsecretaries de les diferents conselleries, sinó que se centralitza en la direcció general de Tecnologies de la Informació. Este canvi de model comporta l'obligació d'establir mecanismes perquè un departament de la Generalitat amb alguna necessitat relacionada amb els seus sistemes d'informació puga comunicar-la i siga atesa correctament.

A fi d'organitzar totes les peticions de servicis i projectes de tecnologia que es demanden, homogeneïtzar les comunicacions amb esta direcció general i poder gestionar tota la demanda de manera eficaç, es dicta la present

INSTRUCCIÓ

PRIMER.- COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIES EN EQUIPS I SISTEMES.

Quan un usuari necessite comunicar un problema amb els equips del seu lloc de treball, una interrupció no planificada d'una aplicació informàtica o un altre servicis de tecnologia o una reducció de la qualitat d'un servicis en producció, ho farà a través del canal d'atenció a l'usuari que actualment tinga a la seua disposició el departament a què està adscrit.

En l'ANNEX es relaciona el canal de comunicació establert en cada conselleria o organisme autònom per a la comunicació d'incidències i el seu responsable. Els centres que ja utilitzen el CTSI (Centre de Telecomunicacions i Sistemes d'Informació de la Generalitat), continuaran fent-ho a través del telèfon 961-985300, o alternativament a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accedint una vegada autènticat a l'opció "[Crear incidència](https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-interacciones)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-interacciones>). La resta de departaments, continuaran utilitzant el canal habitual ressenyat en l'annex mentres estiga disponible.

SEGON.- SOL·LICITUD DE SERVICIS.

La sol·licitud d'un servicis oferit pel Centre de Telecomunicacions i Sistemes d'Informació de la Generalitat (CTSI), com són els relacionats amb els sistemes corporatius (correu, xarxa de veu, xarxa de dades, mobilitat, etc.), es realitzarà com fins ara: les persones autoritzades sol·licitaran el servicis a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accedint una vegada autènticat a l'opció "[Realitzar petició](https://ctsi.gva.es/group/guest/realizar-peticion)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/realizar-peticion>) i omplint els formularis amb les dades sol·licitades.

Qualsevol persona ja autoritzada pot sol·licitar l'alta o la baixa d'una altra persona a través del mateix portal per mitjà de l'opció corresponent que apareix una vegada s'ha seleccionat el servicis. També pot sol·licitar-se l'alta o la baixa per correu electrònic a l'adreça service_desk_ctsi@gva.es.

El catàleg de servicis oferits pot consultar-se a través del portal de CTSI, accedint una vegada autènticat a l'opció "[Catàleg de servicis](https://ctsi.gva.es/group/guest/catalogo-de-servicios)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/catalogo-de-servicios>). La direcció general de Tecnologies de la Informació l'anirà ampliant, del que informarà oportunament.

TERCER.- SOL·LICITUD DE NOUS PROJECTES.

Quan un usuari desitge comunicar una nova necessitat que no correspon a un problema d'un equip o sistema en producció, ni es tracta d'un servicis del catàleg, haurà de realitzar una sol·licitud d'un nou projecte a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accedint una vegada autènticat a l'opció "[Crear sol·licitud projecte](https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-solicitud-proyecto)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/crear-solicitud-proyecto>). En el formulari de sol·licitud, a més de descriure la necessitat, haurà d'enquadrar la mateixa en una categoria, marcant les caselles que més s'ajusten.

QUART.- SEGUIMENT DE LES SOL·LICITUDS.

En qualsevol dels casos anteriors, la comunicació o sol·licitud serà conduïda al tècnic que ha d'atendre-la de la manera més eficient, el qual es posarà en contacte amb l'usuari que va originar la petició en el mínim de temps possible, atenent a la càrrega de treball que tinga assignada en eixe moment.

Podrà realitzar-se un seguiment de les sol·licituds enviades a través del portal de CTSI <http://ctsi.gva.es> accedint una vegada autenticat a l'opció "[Consultar peticions/incidències](https://ctsi.gva.es/group/guest/consultar-interacciones)" (<https://ctsi.gva.es/group/guest/consultar-interacciones>).

El que comunique per al seu coneixement i efectes.

València, 17 de gener de 2012

**LA DIRECTORA GENERAL DE
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ**



ANNEX. Canals actuals de comunicació d'incidències

ÀMBIT	CONSELLERIA/ ORG. AUTOGNOM	INCIDÈNCIES DEL LLOC DE TREBALL	INCIDÈNCIES D'APLICACIÓ	RESPONSABLE D'ÀMBIT
1	Presidència i Conselleria de Presidència	CTSI	Aplicació JIRA	Javier Múrcia (múrcia_jav@gva.es)
2.1	C. Economia, Indústria i Comerç	Aplicació SICÍLIA	Aplicació SICÍLIA	Juan Ferrer (ferrer_juamat@gva.es)
2.2	Institut Valencià d'Estadística	Aplicació PHP	Crida o correu al tècnic	
3.1	C. Infraestructures, Territori i Medi Ambient (excepte àmbit de Territori i M.A.)	CTSI	CTSI o Aplicació PETICIONS	Eugenia Gil (gil_meu@gva.es)
3.2	S.A. de Territori, Medi Ambient i Paisatge	Aplicació intranet	Aplicació intranet	
3.3	Institut Cartogràfic Valencià	Crida o correu al tècnic	Crida o correu al tècnic	
4.1	C. Justícia i Benestar Social (excepte àmbit de Justícia)	CTSI (només Centres) i Aplicació JINCIDENCIAS (resta)	Aplicació JINCIDENCIAS	Dolors Bernat (bernat_dol@gva.es)
4.2	DG. Justícia i Administració de Justícia	CTSI	CTSI	Vicente Ortiz (ortiz_vicbal@gva.es)
4.3	Institut Valencià de la Joventut	CTSI	CTSI	Eduardo Salvador (salvador_edu@gva.es)
5	C. Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua	Aplicació MAN	Aplicació MAN	Amparo Sabater (sabater_amp@gva.es)
6	C. Turisme, Cultura i Esport (excepte àmbit de Turisme)	CTSI	Aplicació OSTicket	Francisco de Val (deval_pac@gva.es)
7	C. Governació	CTSI o Aplicació JINCIDENCIAS	Aplicació JINCIDENCIAS	José Cabrera (cabrera_jos@gva.es)
8.1	C. Educació, Formació i Ocupació (àmbit d'Educació)	CTSI	Aplicació ARIS	Juan José Zamorano (zamorano_jua@gva.es)
8.2	DG. Treball + INVASSAT	CTSI	Aplicació ARIS	
8.3	DG. Formació + SERVEF	Aplicació MIURA	Aplicació MIURA	Vicent Descals (descals_vic@gva.es)
9	C. Hisenda i Administració Pública (àmbit d'Administració Pública)	CTSI	Crida o correu al tècnic	José Andrés Lacárcel (lacarcel_jos@gva.es)