



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Procés de Gestió d'Incidències

(gvLOGOS-inc)

Versió 3.0

31 de julio de 2023

Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions - DGTIC



Procés gvLOGOS-inc

Versió: 3.0

Data: 31/07/2023

Projecte: gvLOGOS-inc

Control del document

Títol	Procés de Gestió d'incidències (gvLOGOS-inc)
Nom arxiu	gvLOGOS-inc_Procés.docx
Tipus	<input type="checkbox"/> Document de Treball <input checked="" type="checkbox"/> Document de Referència
Classificació	<input checked="" type="checkbox"/> Públic <input type="checkbox"/> Intern <input type="checkbox"/> Restringit <input type="checkbox"/> Confidencial
Estat	<input type="checkbox"/> Esborrany <input checked="" type="checkbox"/> Aprovat <input type="checkbox"/> Obsolet

Control de canvis

Versió	Responsable	Organisme	Descripció del canvi	Data
1.0	Servei de Qualitat	DGTIC	Versió publicada	08/11/2013
2.0	SCPQ ¹	DGTIC	Revisió 201707	15/11/2017
3.0	SCPQ ¹	DGTIC	Revisió 202307	15/07/2023

¹ SCPQ: Servei de Coordinació de Projectes TIC i Estàndards de Qualitat



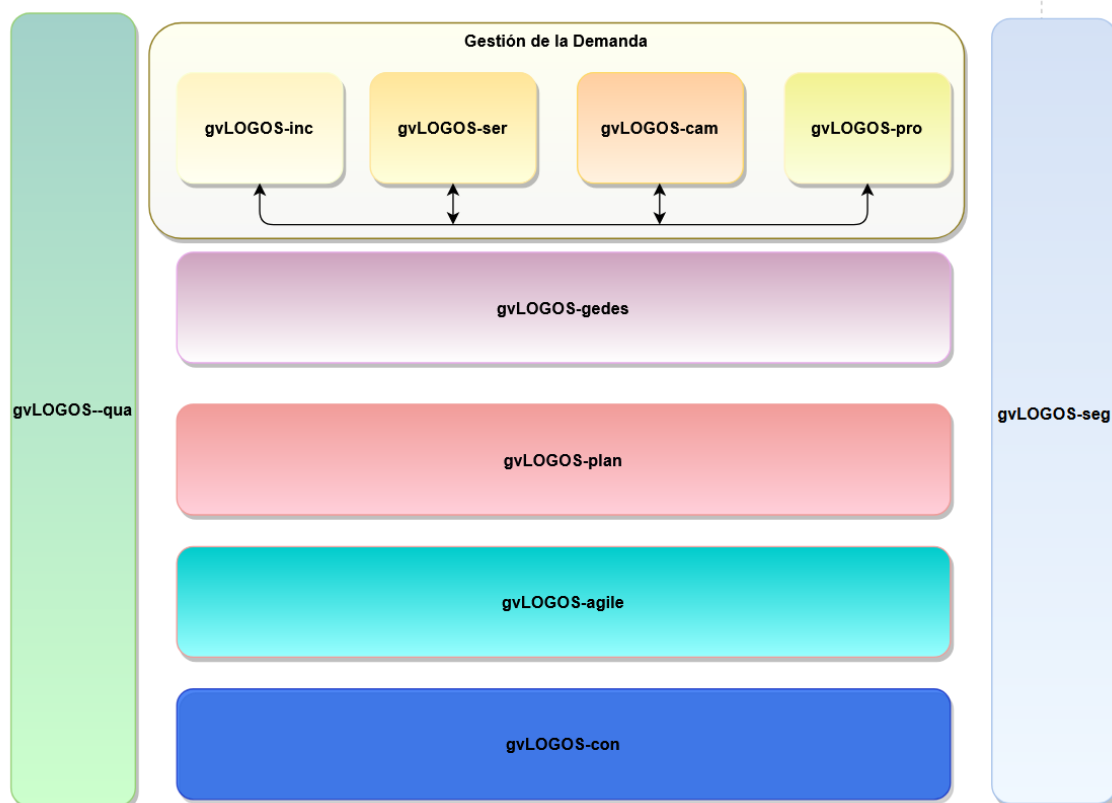
Índex de contingut

1.	Marc de Referència	4
2.	Introducció.....	5
3.	Objectiu del procés.....	6
4.	Terminologia.....	6
4.1.	Correctius	7
4.1.1.	Correctius de desenvolupament de programari	7
4.1.2.	Correctius d'infraestructures	7
5.	Rols i responsabilitats	9
5.1.	Propietari del procés	9
5.2.	Gestor d'incidències	9
5.3.	Service Desk.....	9
5.4.	Tècnic de resolució	10
6.	Entrades del procés	10
7.	Procés de gestió d'incidències	11
7.1.	Identificació i registre	12
7.1.1.	Identificació i registre de la incidència	12
7.1.2.	Identificació i registre de la interacció	13
7.2.	Investigació i diagnòstic	15
7.2.1.	Suport inicial.....	15
7.2.2.	Investigació i diagnòstic	18
7.3.	Resolució i recuperació	19
7.4.	Tancament.....	21
8.	Eixides del procés	22



1. MARC DE REFERÈNCIA

La Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (DGTIC) conscient dels reptes que suposa la gestió de les TIC en els serveis i projectes que es duen a terme des d'aquesta direcció, va impulsar el desenvolupament d'una metodologia única de gestió que incorporara de manera transversal, aspectes tan importants com la seguretat, qualitat i planificació en cadascuna de les etapes d'aquests serveis i projectes de manera que garantisca la centralització de competències TIC de tots els àmbits de la Generalitat excepte Sanitat.



Mapa de Processos gvLOGOS

Aquesta metodologia va ser desenvolupada, prenent com a referència estàndard internacionals, i els casos d'èxit en la gestió de les TIC documentats en els diferents àmbits de competències involucrats en la centralització de la gestió de tota la Direcció.

Actualment gvLOGOS es divideix en set subsistemes, no obstant això, els processos dels subsistemes transversals, com a planificació, qualitat i seguretat són abordats dins dels processos de la cadena de valor de gvLOGOS (gestió de la demanda i gestió de lliuraments) i no estan documentats com a documents individuals però les seues activitats sí que estan recollides en tots els processos documentats.



2. INTRODUCCIÓ

Aquest document identifica les activitats que donen consistència al Procés de **Gestió d'incidències** definit per la metodologia gvLOGOS i que es denomina **gvLOGOS-inc**.

Els procediments han de ser usats en conjunt amb les definicions dels processos associats.

La definició del procés de **Gestió d'incidències** es recull en el procés **gvLOGOS-inc** de manera que, es contempla la gestió de les incidències:

- En un primer nivell de suport (N1):

Quan una incidència arriba al CAU, aquesta s'assignarà en primera instància a un grup d'assignació inicial, el qual intentarà resoldre-la sempre tenint en compte la base de coneixement sobre la **Gestió d'incidències** que s'ha anat generant per a ajudar als tècnics en aquesta fase.

- En un nivell de suport més especialitzat:

Si el grup d'assignació no és capaç de resoldre la incidència, el tècnic l'escalarà a un grup d'assignació més especialitzat. Una incidència podrà ser escalada a tants grups d'assignació com siga necessari.

És possible que s'arribe a la conclusió que per a resoldre una incidència és necessari un canvi, i en aquest cas es registrarà una petició de canvi.

Direm incidències greus a aquelles que pel seu alt impacte (afecten molts Usuaris / Sol·licitants) requereixen una resolució i lliurament immediat. En aquests casos, i només en ells, es resoldrà primer la incidència i posteriorment es normalitzarà la situació del projecte actualitzant tota la documentació necessària.

Inicialment es consideren incidències greus les de prioritat P1

MATRIZ DE PRIORIDADES		IMPACTO			
		1. Organismo/Ventanilla	2. Sitio/ Dpto	3. Usuarios Múltiples	4. Usuario
U R G E N C I A	1. CRITICA: Fuera de uso sin alternativa	P1	P1	P2	P3
	2. ALTA: Degradado sin alternativa	P1	P2	P2	P4
	3. MEDIA. Fuera de uso/Degradado con alternativa	P2	P2	P3	P4
	4. BAJA: Consultas/peticiones	P2	P3	P3	P4



Matriu de prioritats

Segons aquesta taula, les incidències generalitzades són sempre incidències greus perquè causen interrupcions considerables en les activitats de l'organització i han de resoldre's amb major urgència i coordinació.

S'aspira al restabliment primerenc dels serveis, encara que calga recórrer a solucions temporals. Aquest tipus de solucions normalment es troben documentades per a fer front a errors coneguts fins que siguin resolts de manera permanent.

3. OBJETIU DEL PROCÉS

Els objectives del procés definit en aquest document són:

- Assignar un responsable des que es detecta la incidència fins a la seua resolució
- Monitorar i controlar el progrés de totes les incidències rebudes
- Escalar les incidències quan aquestes ho requerisquen
- Gestió de les incidències des d'un nivell de suport expert (una vegada el CAU ha determinat que no pot resoldre en primera instància la incidència).

D'acord amb ITIL® v3 Ed.2011, en la fase d'Operació del Servei, l'objectiu primordial del Procés de la Gestió d'incidències és restituir en el menor temps possible, el funcionament normal del servei, minimitzant l'impacte de caràcter advers que produïska la incidència sobre l'organització.

El procés en gvLOGOS té en compte les incidències en qualsevol servei de la DGTIC (relacionades amb el programari i amb la infraestructura) i també té en compte les incidències greus, les quals hauran de ser resoltes i entregades als Usuaris/Sol·licitants al més prompte possible.

4. TERMINOLOGIA

Una **incidència** és la pèrdua o la reducció de la qualitat d'un servei del qual estava gaudint fins al moment l'Usuari/Sol·licitant i del qual és responsable la DGTIC.

Greu: Aquella que pel seu impacte haurà de ser resolta i entregat al més prompte possible, forçant el lliurament si és possible.

Correctiu: Quan l'Usuari/Sol·licitant informa que un servei no està funcionant o l'està fent de manera incorrecta.



4.1. CORRECTIUS

Tipus d'incidència aplicable tant a l'àmbit de desenvolupament programari com d'infraestructures.

4.1.1. Correctius de desenvolupament de programari

Són les incidències més comunes en el desenvolupament programari.

Es tractarà d'un correctiu quan l'Usuari/Sol·licitant informa que una aplicació que es troba en producció no està funcionant o l'està fent de manera incorrecta.

Aquest tipus d'incidències no suposen una modificació de la funcionalitat de l'aplicació i requereix que algun del component programari ² de la mateixa hagen de ser revisats i corregits per a solucionar l'error. La modificació del codi pot afectar a qualsevol de les capes de l'aplicació (presentació, lògica de negoci i/o dades).

Com en tota incidència, en alguns casos és possible aplicar des del Grup de Assignació de Nivell 1 un workarround ³ abans d'escalar-ho al Grup d'Assignació de Nivell 2. Mentre no siga resolta la incidència en aquest nivell més expert, l'Usuari/Sol·licitant operarà amb l'aplicació fent ús d'aquesta solució temporal (per exemple, l'Usuari/Sol·licitant accedirà a una pantalla navegant des d'una altra perquè l'opció de menú que li porta directament no funciona).

Mentrestant, en Grup d'Assignació de Nivell 2 s'intentarà determinar la solució a la incidència seguint el procediment de Gestió d'incidències de gvLOGOS que s'indica en aquest document ⁴.

Normalment, per al cas dels correctius aquest procés agrupa la resolució i lliurament d'una incidència amb altres incidències i peticions de canvi relacionades amb la mateixa aplicació. La resolució d'aquestes agrupacions d'incidències/canvis es realitza sota una mateixa versió de l'aplicació, seguint un Pla de Lliuraments concret.

² pot ser que resolent un correctiu es determine la necessitat d'aplicar algun tipus de canvi a la infraestructura per a corregir l'error.

³ solució temporal que se sap que resol temporalment l'error, encara que no de manera definitiva.

⁴ en aquests casos, la gestió dels correctius estarà relacionada amb la gestió de problemes identificada per ITIL.

4.1.2. Correctius d'infraestructures

Aquest tipus d'incidències van relacionades amb una interrupció o pèrdua en la qualitat del servei. Pot comportar l'incompliment dels ANS.

Implica la localització dels defectes produïts en els elements de configuració (maquinari/programari) que suporten un servei, modificant-lo perquè pugui prestar el servei en les condicions pactades.

Poden derivar en un canvi per a ser solucionats.



Procés gvLOGOS-inc

Versió: 3.0

Data: 31/07/2023

Projecte: gvLOGOS-inc

Com en tota incidència, en alguns casos el primer grup d'assignació no és capaç de resoldre la incidència, no obstant això, si que és possible aplicar un solució temporal abans d'escalar-lo a un altre grup més expert perquè estude la seua resolució. En aquests casos, mentre no siga resolta la incidència, l'Usuari/Sol·licitant operarà fent ús d'aquesta solució temporal (per exemple, imprimint amb la impressora d'un altre company si la seua està avariada, etc.)⁵.

⁵ si no és clara la resolució de la incidència, podrà ser necessari l'estudi de la causa arrel. En termes ITIL estaríem parlant de la gestió de problemes.



5. ROLS I RESPONSABILITATS

Quant a rols i figures involucrades en el procés de Gestió d'Incidències, es troben els següents:

5.1. PROPIETARI DEL PROCÉS

És el responsable de definir els documents de política, procés i procediments i d'assegurar **el compliment del procés**.

5.2. GESTOR D'INCIDÈNCIES

És la persona o grup de persones responsables de **gestionar i coordinar** les incidències a través del procediment de gestió d'incidències.

Les seues responsabilitats sobre les incidències del seu servei són:

- Supervisió de les incidències obertes.
- Identificar patrons d'incidències i escalar a la Gestió de Problemes.
- Assegurar l'eficiència i l'efectivitat de la gestió d'incidències en el seu àmbit.
- Monitorar el compliment dels ANS.
- Activar el procediment d'incidències greus.

5.3. SERVICE DESK

És la persona o grup responsable del **registre i classificació inicial** de la incidència.

- Les seues responsabilitats són:
- Registrar correctament la comunicació amb l'usuari i les incidències.
- Realitzar suport inicial i classificar el registre de la incidència.
- Resoldre la incidència en primera instància si és possible. En cas contrari escalar-ho al grup de resolució que corresponga.
- Monitorar i comunicar a l'usuari el progrés de la incidència.
- Tancar les incidències amb validació de l'usuari.



5.4. TÈCNIC DE RESOLUCIÓ

És la persona o grup responsable de la **resolució** de la incidència.

Les seues responsabilitats són:

- Resoldre la incidència complint amb els ANS definits.
- Documentar la solució de la incidència.
- Mantindre actualitzat el progrés de la incidència.

6. ENTRADES DEL PROCÉS

Les entrades al procés inclouen:

- Informació d'errors coneguts i les seues solucions
- Registres de canvis que s'han implementat o estan planificats
- Esdeveniments ocorreguts
- Informació dels elements de configuració (CI) i el seu estat
- Acords de nivells de servei (ANS)
- Criteris acordats per a la prioritització i escalat

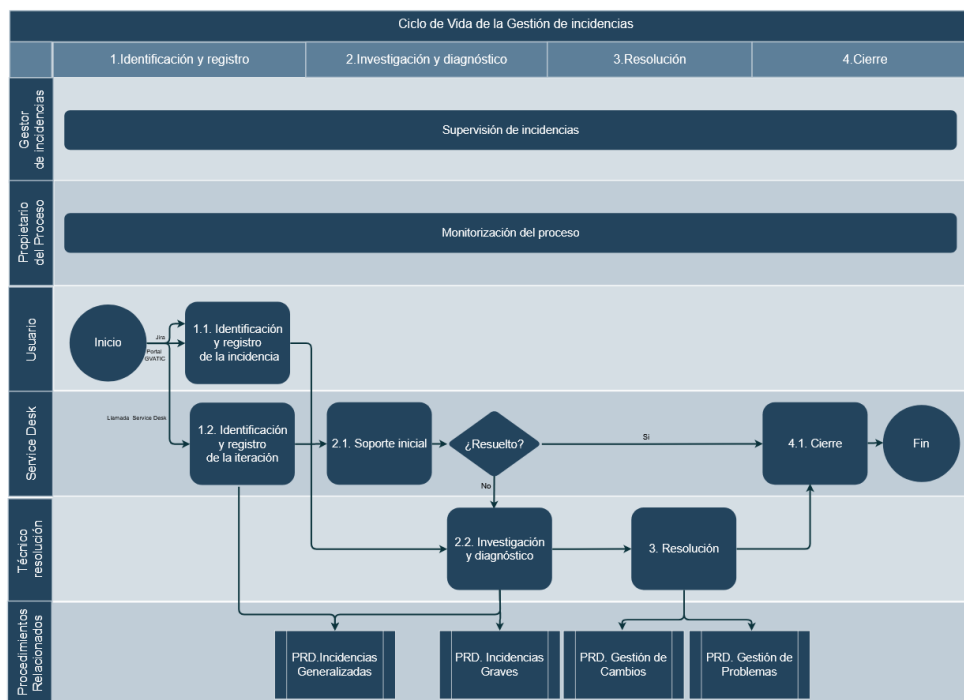


7. PROCÉS DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

El procés de Gestió d'incidències de gvLOGOS consta de les següents fases:

- Identificació i registre
- Investigació i diagnòstic
- Resolució i recuperació
- Tancament

En el següent diagrama es mostra el cicle de vida de la Gestió d'incidències i cadascuna de les seues fases:



Cicle de Vida de la Gestió d'incidències

Cada fase del procés de Gestió d'incidències es detalla dins del procediment, on és representada gràficament mitjançant diagrames de flux, seguit d'una descripció de les accions a realitzar.



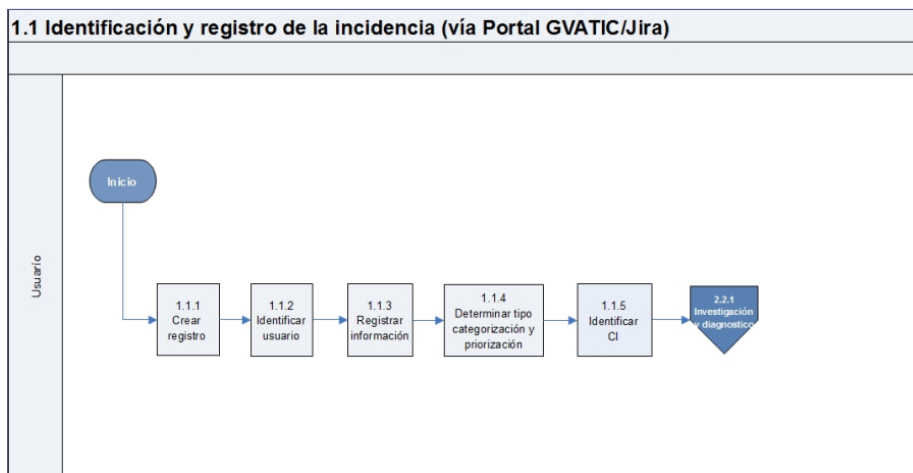
7.1. IDENTIFICACIÓ I REGISTRE

Es divideix en dues fases independents:

- La fase 1.1 "Identificació i registre de la incidència" es duu a terme quan un usuari crea un registre des de les eines de gestió o des del portal. En aquests casos es crea un registre de tipus incidència.
- La fase 1.2 "Identificació i registre de la interacció" ocorre quan l'usuari crida al Service Desk, en aquest cas en l'eina de gestió es crea un registre tipus interacció.

7.1.1. Identificació i registre de la incidència

Se registra una incidència des de l'eina de gestió (Jira) o des del portal (GVATIC).



Tasques a executar:

L'inici és pel fet que l'usuari crea un registre en l'eina de gestió (Jira) o des del portal (GVATIC).

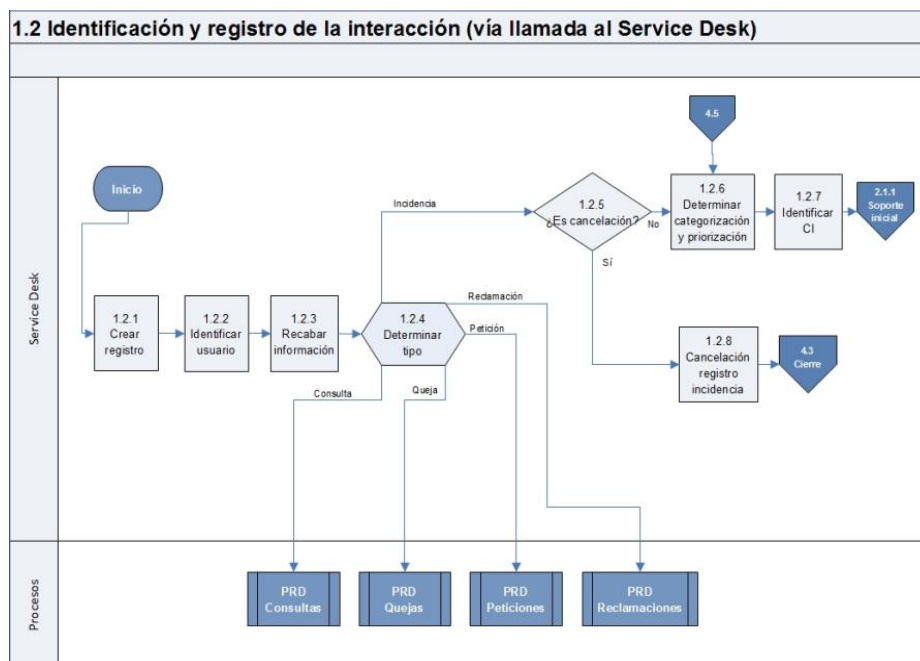
- **1.1.1.** L'usuari crea un registre de tipus incidència en estat oberta. Si es vol informar de diverses incidències diferents s'ha d'obrir registres diferents per cada incidència.
- **1.1.2.** L'usuari busca el contacte en l'eina de gestió i comprova que la informació de contacte és correcta. Cal destacar que en tots els casos s'haurà de completar el número de telèfon amb la numeració pública (número llarg), ja que hi ha grups d'assignació que estan fora de la xarxa de GVA.
 - Si l'usuari no apareix en l'eina: S'afegir tota la informació de contacte que siga possible, principalment telèfon i correu electrònic.



- Si la informació no és correcta: Registrem les dades correctes per a continuar amb la incidència i contactem amb el nostre responsable de la guia per a solucionar-ho.
- **1.1.3.** L'usuari registra en els camps resumeixen i descripció els detalls de la incidència. Si fora necessari també adjuntaria fitxers que ajuden a la resolució de la incidència.
- **1.1.4.** L'usuari determina el servei afectat, tipus de sol·licitud, l'impacte i la urgència d'aquesta .
- **1.1.5.** En els casos que siga necessari, segons el servei afectat que s'haja seleccionat també s'haurà d'identificar el CI o Element afectat (HW o SW).

7.1.2. Identificació i registre de la interacció

Si inicia per una anomenada al Service Desk i aquest registra una interacció.



Tasques a executar:

L'inici és pel fet que l'usuari crida al Service Desk per a informar d'una incidència, realitzar una petició de servei, presentar una queixa, realitzar un reclamació sobre un assumpte obert o fer una consulta sobre un servei.

- **1.2.1.** L'agent del Service Desk contesta al telèfon identificant-se amb el seu nom, crea un registre de tipus interacció en estat oberta i comença a registrar les dades



Procés gvLOGOS-inc

Versió: 3.0

Data: 31/07/2023

Projecte: gvLOGOS-inc

necessàries. Si l'usuari informa de més d'un incident o sol·licitud, l'agent haurà d'obrir registres d'entrada addicionals i proporcionar verbalment a l'usuari el número d'interacció.

- **1.2.2.** L'agent del Service Desk cerca a l'usuari en l'eina de gestió i comprova amb ell si la informació de contacte és correcta. Cal destacar que en tots els casos s'haurà de completar el correu electrònic a més del número de telèfon amb la numeració pública (número llarg), ja que hi ha grups d'assignació que estan fora de la xarxa de GVA.
 - Si l'usuari no apareix en l'eina: L'agent de Service Desk registra el contacte com a genèric i afeg tota la informació de contacte que siga possible, com a mínim telèfon i correu electrònic. Si escau registrar l'organisme al qual pertany l'usuari.
 - Si la informació no és correcta: L'agent de Service Desk sobreescriu les dades correctes per a continuar amb la interacció i notifica a l'usuari que les dades recuperades són incorrectes i ha de contactar amb el seu responsable de la guia per a solucionar-ho.
- **1.2.3.** L'agent del Service Desk recapta a la informació que l'usuari li transmet i la registra en la interacció oberta, per a això pot utilitzar els camps resumeixen i descripció. Si fora necessari també adjuntaria fitxers que ajuden a la resolució de la incidència.
- **1.2.4.** L'agent del Service Desk que atén la crida determina si la interacció està relacionada amb una incidència (per tant , és part d'aquest procés) o amb una consulta, queixa, petició o reclamació.
 - Si és per una incidència continuem en el pas següent 1.2.5.
 - Si és per una consulta, queixa, petició o reclamació passàriem al procediment oportú.
- **1.2.5.** L'agent de Service Desk identifica si la crida és per a cancel·lar una incidència oberta, en aquest cas continuem en l'últim pas 1.2.8. En cas contrari continuem en el següent pas 1.2.6.
- **1.2.6.** L'agent del Service Desk determina el servei catàleg, l'impacte i la urgència d'aquesta .
L'impacte i la urgència de la interacció determinen la prioritat.



IMPACTE x URGÈNCIA = PRIORITAT

Impacte: mesura de criticitat d'incidència per a l'organització. Comunament és equivalent al nivell amb què una incidència contribueix a la distorsió o incompliment del nivell del servei acordat o esperat.

Urgència: l'efecte que la incidència tindrà en l'organització.

Prioritat: és una valoració de la rapidesa amb la qual una incidència ha de resoldre's.

Per a més informació veure Introducció: Matriu de prioritats.

- **1.2.7.** L'agent de Service Desk comprova l'obligatorietat i la identificació del CI (Element afectat HW o SW) a través de la instrucció de treball corresponent. Passem a la fase d'investigació i diagnòstic, suport inicial 2.1.1.
- **1.2.8.** L'agent de Service Desk identifica la incidència que l'usuari vol cancel·lar. Crea una activitat de tipus "Cancel·lació per part de l'usuari" que notificarà al grup assignat que s'ha cancel·lat.

Si la incidència està en estat "pendent de proveïdor" el Service Desk crearà l'activitat de tipus "Cancel·lació al proveïdor" que notificarà al proveïdor la cancel·lació d'aquesta .

Si no es tracta d'un Incident Generalitzat, l'agent del Service Desk haurà de resoldre la incidència de l'usuari i totes les incidències relacionades de grups o proveïdors que estigueren treballant en la mateixa incidència, excepte si alguna d'elles fora una Incidència Generalitzada. Continuem en la tasca 3 de la fase de tancament 4.3.

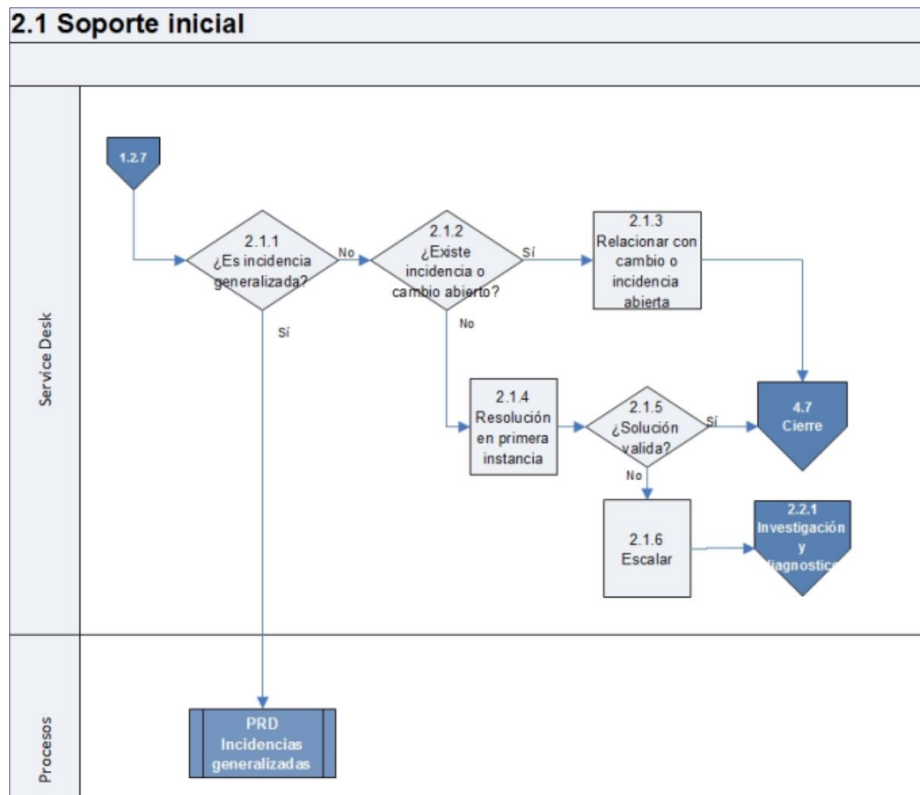
7.2. INVESTIGACIÓ I DIAGNÒSTIC

Distingim dues fases:

- La fase 2.1 "Suport inicial" la proporciona el Service Desk a l'usuari que ha realitzat la crida amb l'objectiu de solucionar la incidència en primer nivell. En cas de no poder solucionar-ho la interacció s'escala a un segon nivell i es crea un registre tipus incidència.
- La fase 2.2 "Investigació i diagnòstic" és duta a terme pel tècnic de resolució, el seu objectiu és restablir el servei tan prompte com siga possible.

7.2.1. Suport inicial

El Service Desk intentarà solucionar-li la incidència a l'usuari.



Tasques a executar:

- **2.1.1.** L'agent del Service Desk identifica si la incidència de l'usuari està relacionada amb alguna de les incidències generalitzades actives en aqueix moment. En cas d'estar-ho crida al procediment d'incidències generalitzades. En cas contrari continuem en el següent pas 2.1.2.
- **2.1.2.** Si existeix un incident anterior o un canvi obert en la llista de canvis planificats, el procediment continua en el següent pas 2.1.3 per a relacionar la interacció actual amb aquest. Si per contra no hi ha cap registre d'incidència o canvi ja obert el procediment continua en el pas 2.1.4.
- **2.1.3.** L'agent del Service Desk relaciona la incidència o el canvi trobat amb la interacció actual. En l'eina de gestió la interacció queda en estat **pendent d'entrada**. Tot el progrés és registrat en la incidència o canvi mitjançant el registre d'activitats. Una vegada que la incidència o el canvi és resolt, totes les interaccions relacionades són també resoltes i continuem en el pas 4.7.
- **2.1.4.** L'agent del Service Desk és el responsable de la investigació i diagnòstic inicial d'una incidència, en fer-ho utilitzarà repositori del coneixement/registres



Procés gvLOGOS-inc

Versió: 3.0

Data: 31/07/2023

Projecte: gvLOGOS-inc

documentals i altres eines o procediments disponibles. L'agent del Service Desk intentarà resoldre la incidència en el moment de la crida.

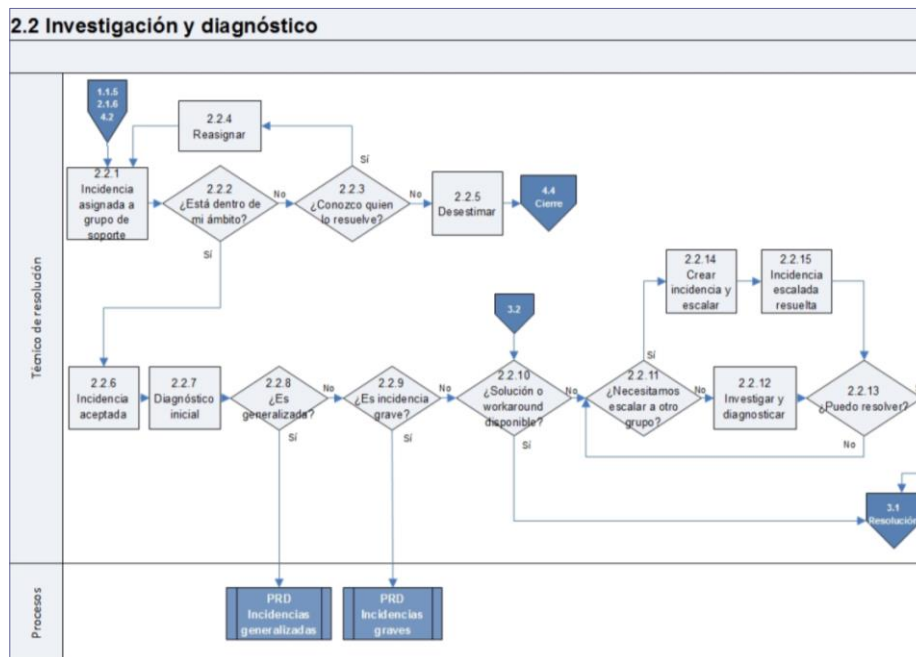
- **2.1.5.** Si l'agent del Service Desk és capaç d'aportar una solució vàlida per a l'usuari, l'agent documentarà la interacció i el procediment donarà pas al 4.7 per a tancar la interacció. Si per contra no es troba una solució, l'agent informa l'usuari de la situació i que la incidència és escalada a un grup de suport superior, el procediment continuarà en el pas 2.1.6.
- **2.1.6.** Quan el Service Desk no pot oferir una solució vàlida a l'usuari es crearà una incidència i serà assignada a un grup de suport per a resoldre-la. Es crea una incidència en estat **oberta** amb les dades de l'usuari, tipus, categorització, priorització i Cl's. La interacció es queda relacionada amb la incidència i en estat **Pendent d'Entrada**. El grup de suport serà seleccionat segons el tipus i la categorització de la incidència.

Una vegada generada la incidència, i si l'usuari sol·licita conèixer el temps d'atenció/resolució del seu cas, Service Desk pot facilitar-li la data del venciment de l'acord de nivell de servei (SLA) per part del proveïdor, indicada en la secció ANS. Aquest valor indica el temps que resta fins que la incidència aconseguisca l'incompliment del SLA acordat. Aquest camp estarà disponible si el proveïdor té un acord de nivell de servei definit amb la DGTIC.



7.2.2. Investigació i diagnòstic

El tècnic de resolució investiga la incidència per a proporcionar-li solució.



Tasques a executar:

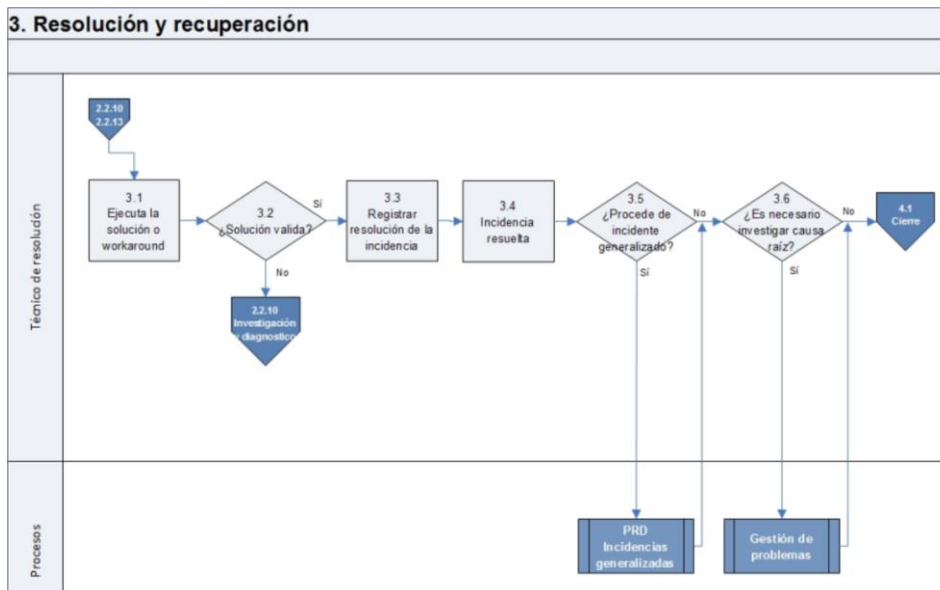
- **2.2.1.** El tècnic de resolució rep una incidència **oberta** al seu grup de suport i tots els components del grup reben una notificació d'aquesta assignació.
- **2.2.2.** El tècnic de resolució revisa la informació de la incidència i determina si és responsabilitat del seu grup de suport resoldre-la. En aqueix cas accepta la incidència i continuem en el pas 2.2.6. En cas contrari continuem en el pas 2.2.3.
- **2.2.3.** El tècnic de resolució determina si coneix el grup que l'ha de resoldre. En el cas de saber-ho continuem en el pas 2.2.4 per a reassignar-la. En cas contrari continuem en el pas 2.2.5 per a desestimar-la.
- **2.2.4.** El tècnic de resolució recategoritza la incidència, l'assigna al grup de suport que la resoldrà i haurà d'indicar el motiu de la reassignació. Continuem en el 2.2.1.
- **2.2.5.** Arribats a aquest punt significa que el nostre grup de suport no resol la incidència ni sabem qui la resol, en aquest cas hem de desestimar la incidència indicant el motiu de la desestimació. Continuem en el pas 4.4.



- **2.2.6.** El tècnic de resolució accepta l'assignació al grup, assigna la incidència a un tècnic concret o a si mateix. La incidència passa a l'estat **Acceptada** i continuem en el pas 2.2.7.
- **2.2.7.** El tècnic de resolució que té assignada la incidència canvia l'estat de la incidència a **En progrés** i comença a diagnosticar la incidència.
- **2.2.8.** El tècnic de resolució determina si es tracta d'una incidència generalitzada, en cas de ser-ho cridarà al Procediment d'Incidents Generalitzats. En cas contrari continuem en el pas 2.2.9.
- **2.2.9.** El tècnic de resolució determina si es tracta d'una incidència greu, en cas de ser-ho cridarà al Procediment d'Incidents Greu. En cas contrari continuem en el pas 2.2.10.
- **2.2.10.** El tècnic de resolució avalua si existeix una solució/workaround disponible. En cas d'existir continuem en el pas 3.1 per a resoldre. En cas de no existir continuem en el pas 2.2.11.
- **2.2.11.** El tècnic de resolució determina si necessita escalar a un altre grup de suport. En cas d'escalar-ho continuem en el pas 2.2.14. En cas contrari continuem en el pas 2.2.12.
- **2.2.12.** El tècnic de resolució realitza una investigació de la informació registrada incloent els registres relacionats i consultant documentació en la gestió del coneixement. Continuem en el pas 2.2.13.
- **2.2.13.** Arribat aquest punt, la persona que té assignada la incidència es pregunta si pot resoldre la incidència. En cas de tindre una solució continuem en el pas 3.1. En cas contrari tornem al pas 2.2.11 per a escalar-la o continuar investigant.
- **2.2.14.** La persona que té assignada la incidència pot crear una incidència relacionada i assignar-ho apropiadament a un altre grup de suport. La incidència inicial queda en estat **Pendent Entrada** i la incidència relacionada queda en estat **Oberta**.
- **2.2.15.** Quan la incidència relacionada és resolta pel grup d'assignació corresponent, el tècnic de resolució rep una notificació i continuem en el pas 2.2.13.

7.3. RESOLUCIÓ I RECUPERACIÓ

La persona que té assignada la incidència realitza els passos necessaris per a la seua resolució. Com el principal objectiu de la Gestió d'Incidents és "restaurar el servei normal tan prompte com siga possible", la naturalesa de la solució pot ser o bé una solució temporal (workaround) o un arranjamant permanent.



Tasques a executar:

- **3.1.** El tècnic de resolució executa la solució per a restaurar el servei documentant els passos seguits en l'eina de gestió.
- **3.2.** El tècnic de resolució comprova que la solució implementada ha restaurat el servei correctament. En cas afirmatiu continuem en el pas 3.3. En cas contrari tornem al pas 2.2.10 per a continuar investigant una nova solució.
- **3.3.** El tècnic de resolució registra la solució de la incidència en l'eina de gestió.
- **3.4.** La incidència passa a l'estat **Resolta**.
- **3.5.** Si es tracta d'una incidència generalitzada la persona o grup assignat cridarà al Procediment d'Incidències Generalitzades per a poder resoldre la resta d'incidències i notificar-lo. En cas contrari continuem en el pas 3.6.
- **3.6.** Després de resoldre la incidència i restaurar el servei, el tècnic de resolució determina si és necessari l'anàlisi de la causa arrel.

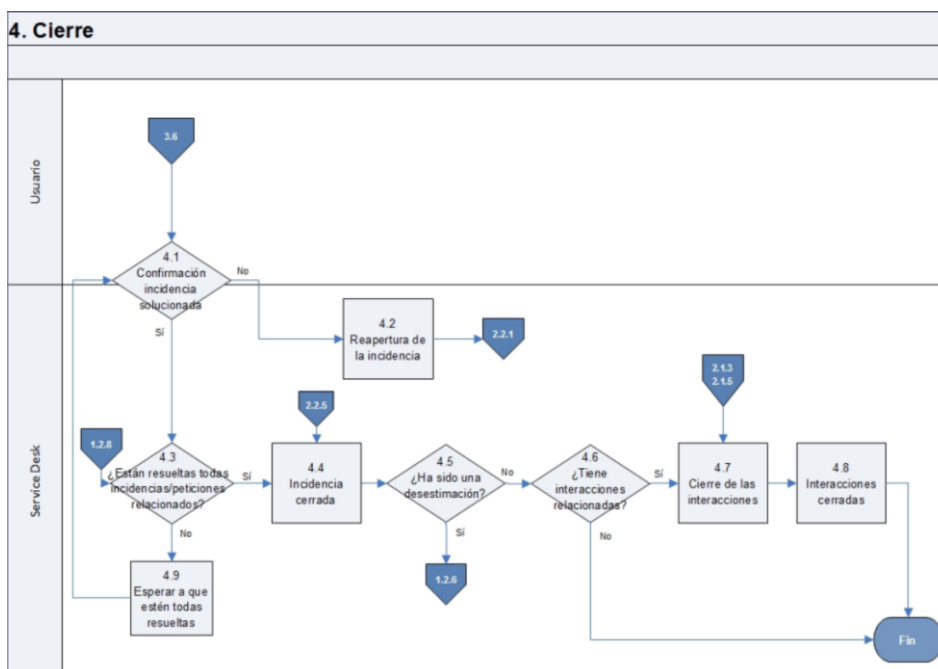
El propòsit de la Gestió d'Incidents és aconseguir restituir en el menor període de temps possible el funcionament normal del servei de l'usuari. Si a l'usuari se li proporciona una solució temporal, pot ser que siga necessari l'anàlisi de la causa arrel per a fixar el problema subjacent.



En cas de necessitar analitzar la causa arrel cridem al procediment de gestió de problemes per a la seua investigació i continuem en el pas 4.1 sense necessitat d'esperar l'evolució del problema.

7.4. TANCAMENT

Es tanquen o reobrin les incidències que s'han donat per resoltes. A més, també es tanquen les interaccions generades per anomenades al Service Desk, tant si han sigut resoltes per ells en primera instància com si estan relacionades amb alguna incidència.



Tasques a executar:

- **4.1.** En aquest pas confirmem si la incidència s'ha solucionat. Si passats uns dies des de la seua resolució l'usuari no comunica la seua insatisfacció continuem en el pas 4.3 per a procedir amb el seu tancament. En cas contrari és perquè l'usuari reclama, en aqueix cas el Service Desk registrarà una activitat de tipus reclamació de l'usuari i continuem en el pas 4.2.
- **4.2.** El Service Desk procedirà a reobrir la incidència després de comprovar que no s'ha resolt la incidència i continuem en el pas 2.2.1 per a la seua investigació i diagnòstic.
- **4.3.** Es revisa si estan resoltes totes les incidències o peticions relacionades. En cas de tindre algun pendent continuem en el pas 4.9. En el cas d'estar tot en estat resolt o tancat continuem en el pas 4.4.



- **4.4.** La incidència evoluciona a l'estat **Tancada** i continuem en el pas 4.5.
- **4.5.** Si la incidència ha sigut desestimada significa que no ha sigut resolta perquè el grup assignat no era el correcte. En aquest cas, si hi ha una interacció relacionada la reobrirem i si no n'hi ha crearem una nova interacció perquè el Service Desk revise el motiu de la desestimació i valore les accions necessàries. Continuem en el pas 1.2.6.

En cas de no haver sigut desestimada continuem en el pas 4.6 per a tancar les interaccions relacionades.

- **4.6.** Si la incidència té interaccions relacionades continuem en el pas 4.7. En cas de no tindre-les la incidència ha arribat a la seua fi.
- **4.7.** Es tanquen totes les interaccions relacionades.
- **4.8.** Les interaccions passen a l'estat **Tancada**. Tant la incidència com la interacció arriba a la seua fi.

8. EIXIDES DEL PROCÉS

Les eixides del procés són:

- Incidències resoltes i accions preses
- Registres d'incidències actualitzats i detallats
- Incidències classificades perquè siguin usats per la gestió de problemes
- Identificació de CI's associats a una incidència
- Comunicacions sobre incidències i resolucions