

A30001- PROCEDIMIENTO SD 12 9 PROVEEDORES.SD

1. INTRODUCCIÓN

Procedimiento que describe la forma de actuación de los proveedores de Nasertic en la herramienta de gestión de tickets Service Desk versión 12.9.

2. RECEPCIÓN DE OT

Cuando se crea una OT a un grupo, la propia herramienta SD envía una notificación vía correo electrónico a la/s dirección/es indicadas para dicho grupo con la información más significativa de la misma.

El proveedor debe conectarse a la herramienta para poder acceder a la información completa y realizar las actualizaciones necesarias.

Los campos más relevantes de la OT son los siguientes:

Clasificación: catalogación de la solicitud

Estado: Al crear la OT siempre “Enviada”

Sede: Sede afectada

Emitido por...: Técnico de Nasertic que envía la OT

Grupo: Proveedor al que se envía la solicitud

Necesario el día: Fecha en la que Nasertic exige que esté realizado el trabajo. (Sólo aplica en solicitudes)

Proveniente de: Incidente:XXXX / Solicitud: xxxxx: Indica si se trata de una OT generada desde una Solicitud o desde un incidente.

Descripción de la orden de trabajo: Descripción detallada del trabajo a realizar.

Crear nueva orden de trabajo 40682 - CA Service Desk Manager - Google Chrome

https://servicedesk.nasertic.es/CAisd/html/popup_frames.html?POPUP_URLIX=0+popupType=1

nasertic CA Service Desk Manager

Orden de Trabajo

Rodriguez Gonzalez, Beatriz [Cerrar sesión](#) (Cerrar ventana)

Archivo Ver Actividades Buscar Ventana Ayuda   

Crear nueva orden de trabajo 40682

Detalles

Proveniente de

Información de resumen

Detalles de cierre

2.1. Elementos de configuración afectados

En la parte inferior de la OT, la pestaña 3. Cis, contiene los elementos de configuración afectados

1. Actividades		2. Soluciones y Conocimiento		3. CIs		4. Adjuntos		5. Padres/Hijos											
1. Elementos de configuración																			
Lista de elementos de configuración				Buscar		Mostrar filtro		Borrar filtro		Añadir CIs		Editar en la lista		Exportar					
Expandir todo (🔍)										Se ha encontrado 1 elemento de configuración									
Nombre 📄		ID Alternativo 📄		Modelo 📄		Modelo Abreviado 📄		Fabricante 📄		Estado 📄		Sede 📄		Subsede 📄		Clase 📄		Familia 📄	
+ 120-SAI-CSMESTELLA-A-01		10.125.62.3		-SAI-		Sistema alimentacion		NASERTIC		En Servicio		CSM ESTELLA		2562.ARMARIO A		Alimentación		Bloque.Diseño	
Expandir todo (🔍)										Se ha encontrado 1 elemento de configuración									

2.2. Archivos adjuntos

1. Actividades	2. Soluciones y Conocimiento	3. CIs	4. Adjuntos	5. Padres/Hijos
1. Archivos adjuntos				
				Adjuntar documento Adjuntar URL
Lista de adjuntos				
Repositorio	Documento	Descripción	Adjuntado el	Estado

3. EMPEZAR A TRABAJAR CON LA OT

Al recibir la OT el proveedor deberá **asignar un técnico** para la realización de este trabajo. Dicho técnico **actualizará el estado** a “En ejecución” cuando comience a trabajar con ella e indicará fecha/hora prevista de resolución.

El proveedor deberá **actualizar** la OT (mediante comentario o notificación manual) con cualquier avance, modificación sobre los trabajos solicitados o su fecha estimada de ejecución. Las OT deberán ser actualizadas en tiempo real.

3.1. Cambio de estado

A continuación se indican los posibles estados de las OTs y su significado:

Enviada		OT enviada al proveedor
En Ejecución		Ya se está trabajando sobre ella
Pendiente Cliente	Para reloj	Pendiente cliente o usuario final
Causa Externa	Para reloj	Parada por causa de terceros distintos al propio proveedor o a Nasertic
Pendiente Nasertic	Para reloj	Pendiente Nasertic
Pendiente Revisión	Para reloj	El proveedor ha finalizado y está pdte de revisión y cierre por parte de Nasertic
Cerrada	Para reloj	Se ha revisado por parte de Nasertic

Para realizar un cambio de estado que resulte en una parada de reloj, hay que indicar siempre el motivo. Para ello debe cambiarse desde el menú **Actividades → Actualizar estado**.

Los cambios de estado que no implican paradas de reloj pueden editarse directamente desde el formulario.

3.2. Registrar comentario

Todas las anotaciones que se quieran realizar en la OT para que puedan ser consultadas por otro técnico o personal de Nasertic se hacen desde el menú : **Actividades → Registrar comentario**.

3.3. Notificación manual

También se pueden enviar notificaciones por mail que a su vez quedarán registradas en la herramienta en la pestaña de "Registro de Actividdes"

- Actividades → Notificar manualmente
- Agregar destinatario

Buscar el destinatario en el campo "Contacto" o bien indicar una dirección de correo electrónico en el campo "Dirección de correo electrónico" y pulsar en los botones "Agregar contacto" o "Agregar correo electrónico según corresponda"

- Modificar título si es preciso
- Añadir la información necesaria en "Texto del mensaje"
- Pulsar sobre Notificar

The screenshot shows the 'Notificación manual para la incidencia 40611' form in the CA Service Desk Manager. The interface includes a header with the nasertic logo, a search bar, and user information for Beatriz Rodriguez Gonzalez. The main form area is divided into two columns. The left column, 'Agregar destinatarios', contains fields for adding contacts and email addresses, along with options for urgency (Normal), preferred method (Correo electrónico), and a checkbox for internal notifications. The right column, 'Destinatarios *', shows a list of selected recipients with an 'Eliminar' button. Below these columns is a section for the message, including a title field (filled with 'Notificación manual - OT 40611 - CSM ESTELLA'), a text area (filled with 'Resumen OT: SAI no funciona. Un saludo Beatriz Rodriguez Gonzalez'), and a dropdown for a personalized response.

3.4. Registrar solución

Para **registrar la solución** adoptada lo más detalladamente posible en la OT se acceder:

Actividades -> Solución:

- Descripción de usuario: Indicará la detalladamente la solución adoptada
- Tiempo invertido: indicará el tiempo invertido en la OT.

4. CIERRE DE OT

Para proceder al **cierre de la OT** es necesario completar una serie de campos en la herramienta SD relacionados con el cierre:

- Resumen de cierre (elegir de lista)
- Responsable (elegir de lista)
- Facturable (SI/NO/NOSE) * **Ver apartado 5. OTs FACTURABLES**
- Degradación/Interrupción
- Notificado a usuario final y fecha de notificación: completar esta información si se ha avisado al usuario final de la resolución de la avería
- Materiales instalados y Materiales retirados : Es necesario incluir en estos campos el material que ha sido retirado o instalado en la sede con el fin de que Nasertic pueda actualizar su base de datos (CMDB)

- Cambiar estado de la OT a "Pendiente revisión"
- Guardar

5. OTs FACTURABLES

- Cuando el proveedor considere que una OT es facturable, pondrá este campo a SI antes de ponerla en el estado "Pdte . de Revisión"
- El técnico de NASERTIC al revisarla la cambiará a "Cerrada" o "Cerrada.Pdte de factura"
- Cuando el proveedor adjunta la factura manda una notificación manual al grupo "Administracion [Nasertic]"
- Administración accede a la OT y la cierra la OT
- Cuando el proveedor la trae en papel, Administración revisa la factura o la pasa al responsable de revisarla
- Una vez revisada la factura vuelve a administración para su contabilización y pago

Procedimiento para el caso de varias OTs facturables con solo 1 factura

En el caso de varias OTs en las que haya una única factura para todas ellas se procede de la siguiente forma:

- Todas las OTs afectadas se marcan como facturable "SI"
- En la última OT, el proveedor adjunta la factura.
- En la descripción de la factura se indicará el listado de todas las OTs implicadas
- En el resto de OTs no adjunta factura y donde pone "Nº factura", se pondrá: "OT nº XXXX", siendo XXX el nº de OT que contenga la factura.