



ANEXO V - PROCEDIMIENTO SERVICE DESK

MARZO DE 2026



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.
| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751

1. INTRODUCCIÓN

Procedimiento que describe la forma de actuación de los proveedores de Nasertic en la herramienta de gestión de tickets Service Desk versión 17.1

url: <https://servicedesk.nasertic.es/CAisd/sd>

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 del incidente.

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 o trabajos coordinados con cliente.

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

generico, usuario Enviada 4 ▼

Contactar con

Detalles

Emitido por... Rodriguez Gonzalez, Beatriz

Identificador Externo 1

Proveniente de

Incidente Problema Solicitud 36244 Orden de Cambio

Información de resumen

Resumen de la orden de trabajo 00:01:36

Resumen de los trabajos a realizar

Descripción de la orden de trabajo *

Descripción detallada de los trabajos a realizar

Detalles de cierre

<vacío> NO

Hora inexacta ☐

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	6. Tickets relacionados de la misma sede						
1. ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN											
Lista de elementos de configuración											
<div>BuscarMostrar filtroBorrar filtroAñadir CfgEditar en la listaExportar</div>											
Expandir todo (\$)											
Nombre	ID Alternativo	Modelo	Modelo Abreviado	Fabricante	Estado	Sede	Subsede	Sede B	Subsede B	Clase	Familia
16500_NEC		TRP-18G-2E (Lo-E)	ODU / Equipo Radioenlace	NEC	En Servicio	CT DORRAO / TORRANO-UNANU	7424.A: CASETA PRINCIPAL			Radio.Equipo	Producto.Inventario
250-ER-DORRAO-A-01	10.3.136.13	-ER-	Equipo Radioenlace	NASERTIC	En Servicio	CT DORRAO / TORRANO-UNANU	7424.A: CASETA PRINCIPAL			Radio	Bloque.Diseño
Expandir todo (\$)											

2.2. Archivos adjuntos

En esta pestaña encontraréis archivos adjuntos por parte de Nasertic para documentar o informando de tareas a realizar que podréis descargar.

También os solicitaremos en muchas ocasiones que adjuntéis a la OT informes, log de central, documentación a rellenar, fotos de las instalaciones, etc.

3. EMPEZAR A TRABAJAR CON LA OT

Al recibir la OT el proveedor deberá **asignar un técnico** para la realización de este trabajo.

En caso de cambio de técnico es necesario actualizar el campo “Técnico asignado” para que Nasertic sepa a quién dirigirse.

Dicho técnico **actualizará el estado** a “En ejecución” cuando comience a trabajar con ella e indicará fecha/hora prevista de resolución, siempre que se pueda.

El proveedor deberá **actualizar** la OT (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 contrato 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

Cualquier cambio de estado que implique parada de reloj, deberá estar autorizado por NASERTIC, documentando la OT e indicando cuál es el motivo y quién lo autoriza. En caso de paradas de reloj sin autorización, se contemplará dicho tiempo como computable para el SLA.

Para acceder al menú de cambio de estado procedemos a entrar al 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.

Hay que tener en cuenta que estos comentarios NO llegan vía mail a Nasertic, simplemente se quedan guardados en la pestaña “1. Actividades” para poder consultarlos a posteriori. Para que los pueda recibir Nasertic y poder revisar en tiempo real hay que realizar una notificación manual a

CCS. Toda la información urgente o relevante tiene que realizarse mediante notificación manual, no registrando un comentario.

The screenshot shows the 'Crear nueva actividad para la orden de trabajo 40611' form in the Nasertic CA Service Desk Manager. The form includes fields for 'Número de orden de trabajo' (40611), 'Tipo de actividad' (Registrar comentario), 'Marca de tiempo' (03/03/2015 14:05:54), 'Resumen de la orden de trabajo' (SAI no funciona.), 'Analista' (Rodriguez Gonzalez, Beatriz), 'Fecha de la actividad' (03/03/2015 14:05:54), '¿Propagar a hijos?' (checkbox), '¿Interno?' (checkbox), and 'Tiempo invertido'. There is also a 'Descripción del usuario' field with an 'Ortografía' button and a 'Respuesta personalizada' dropdown menu.

3.3. Notificación manual

También se pueden enviar notificaciones por mail que a su vez quedarán registradas en la herramienta en la pestaña de “1. Actividades”.

- Actividades → Notificar manualmente
- Agregar destinatario / destinatario en copia.

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

3.4.Registrar solución

Para **registrar la solución** adoptada accederemos desplegando el siguiente menú;

Actividades -> Solución.

- Descripción de usuario; Se deberá incluir toda la información necesaria y que no esté contemplada en otros campos: se hará especial hincapié en describir con precisión y claridad los procesos, reconfiguraciones, reinicios, otras actuaciones realizadas para la resolución del incidente y el material empleado y retirado, indicando S/N del mismo. Asimismo, si es preciso, se adjuntará un log de los equipos implicados como se explica en el punto 2.2.Archivos Adjuntos.
- 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.

En este punto Nasertic revisará la OT y si está de acuerdo con su contenido, la cerrará. En caso contrario, la devolverá a estado “Enviada”, notificándolo, para que se siga trabajando sobre ella según el procedimiento anterior.

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 técnico que ha mandado la OT.
- Administración accede a la OT, revisando factura adjunta y la cierra.
- Cuando el proveedor la manda a Nasertic, 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.