

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS09_FPEEU_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Gerència	

PS09_FPEEU_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Cap de Sistemes	Cap de Sistemes	Comissió de Qualitat de la UVic-UCC (CQU)
Data: 29/05/2024	Data: 29/05/2024	Data: 05/06/2024

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS09_FPEEU_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Gerència	

Relació de versions realitzades

Versió	Data	Descripció
v0	05 juny 2023	Redacció inicial
v1	05 juny 2024	Traspàs dels apartats "grup d'interès" i "indicadors" dels processos cap als procediments. Introducció dels apartats "revisió i millora" i "rendició de comptes".

1 Objectiu

Identificar les necessitats tecnològiques i de recursos d'informació que tenen els centres per impartir la docència i satisfer-les mitjançant els serveis pertinents, així com fer-ne el seguiment.

2 Àmbit d'aplicació

Aplica a les titulacions oficials de grau i de màster de la Fundació Privada Elisava Escola Universitària (FPEEU).

3 Gestor

Cap de Sistemes

4 Grups d'interès

Estudiants

Futurs/res estudiants

Investigadors/res

Persona d'Administració i Serveis – PAS

Personal Docent i Investigador – PDI

Titulats/des

5 Cadena de responsabilitats

Cap de Sistemes: assigna una tècnic/a segons la temàtica, trasllada a la Direcció general i Gerència la necessitat de recursos extres, analitza i assigna els recursos.

Tècnic/a de Sistemes: en el cas d'incidències, donar-hi resposta i buscar la solució adequada per a l'usuari/ària. En el cas de tractar-se d'una sol·licitud de nova necessitat de recurs digital, nous equipaments o noves aplicacions informàtiques, recollir la sol·licitud, avaluar-ne possibilitats tecnològiques de solució i presentar-ho al/ a la Cap de Sistemes per acabar de valorar la viabilitat de la solució.

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS09_FPEEU_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Gerència	

Direcció general i Gerència: aprovar el pressupost necessari per executar la solució.

Estudiants/PDI/PAS: fer les sol·licituds de requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa o d'incidències informàtiques produïdes en els equips dels centres, àrees, serveis o unitats.

6 Descripció

La fita és establir les vies d'actuació per gestionar i resoldre les sol·licituds (requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa) o incidències (mal funcionament o aturada de qualsevol servei o programa) informàtiques produïdes en els equips dels centres, àrees, serveis o unitats.

El procediment s'inicia quan un usuari/ària realitza la petició, ja sigui degut a una incidència o perquè necessita la instal·lació de software, hardware o perifèrics (infraestructures tecnològiques) o l'ús d'eines informàtiques de suport a la comunitat.

Des de Sistemes s'assigna la petició a un/a tècnic/a del grup gestor vinculat a la temàtica i comunica en tot moment a l'usuari/ària via correu electrònic els diferents estats de la petició.

El/la tècnic/a TIC assignat rep i valora si la petició es pot resoldre sense necessitat de recursos extraordinaris, dona les indicacions pertinents a l'usuari/ària, resol per accés remot o es desplaça al lloc de treball de l'usuari/ària per donar-hi solució.

En cas que el/la tècnic/a no pugui resoldre la petició perquè hi ha necessitat de recursos extraordinaris, l'eleva al Cap de Sistemes per quantificar els recursos estimats i amb la Gerència decideix si entra dins la planificació i amb quina temporalitat.

L'usuari/ària comprova l'execució de la petició o la resolució de la incidència i la tanca definitivament o en el cas que no s'hagi resolt correctament la torna a obrir i inicia novament el procediment.

7 Revisió i millora

El procediment es revisa anualment i la responsabilitat de fer-ho recau en la persona gestora del procediment i en última instància al/la propietari/ària del mateix. Aquestes figures valoren la idoneïtat del funcionament i, si escau, decideixen implementar propostes de millora.

8 Rendició de comptes

A la Junta d'Escola, on estan representats tots els col·lectiu d'ELISAVA, s'informa dels canvis i millores implementades als processos i procediments. Alhora, es publiquen tots els processos i procediments a la web d'ELISAVA dins l'apartat de Qualitat.

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS09_FPEEU_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Gerència	

9 Registres (OUTPUTS)

REGISTRE	SUPORT	UBICACIÓ	CUSTÒDIA	TIPUS_EVID
PS09_FPEEU_Pr02_Rg01 Excel inversions TIC	Digital	OneDirve>Press>Press_any acadèmic	Administració	accés restringit

10 Fluxograma

<https://universitatdevic.sharepoint.com/:u:/t/adq/ETaEYleh-F1luscBG2icYwYB2ShVlkh22yEI7waNcDoS0g?e=bnh75F>

