



GENERALITAT VALENCIANA

Procés de gestió de serveis (gvLOGOS-ser)

Versió 2.0

15/11/2017

Direcció General de Tecnologies de la Informació i les

Comunicacions (DGTIC)



Procés gvLOGOS-ser

Versió: v.2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-ser

Control del document

Títol	Gestió de serveis (gvLOGOS-ser)
Nom de l'arxiu	gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt
Tipus	Document de treball Document de referència
Classificació	públic Intern Restringit Confidencial
Estat	Esborrany Aprovat Obsolet

Control de canvis

Versió	Responsable	Organisme	Descripció del canvi	Data
v.1.0	Servei de qualitat	DGTIC	Versió publicada.	08/11/2013
v.2.0	SCPQ ¹	DGTIC	Revisió 201707.	15/11/2017

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

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 2 de 41



ÍNDEX DE CONTINGUT

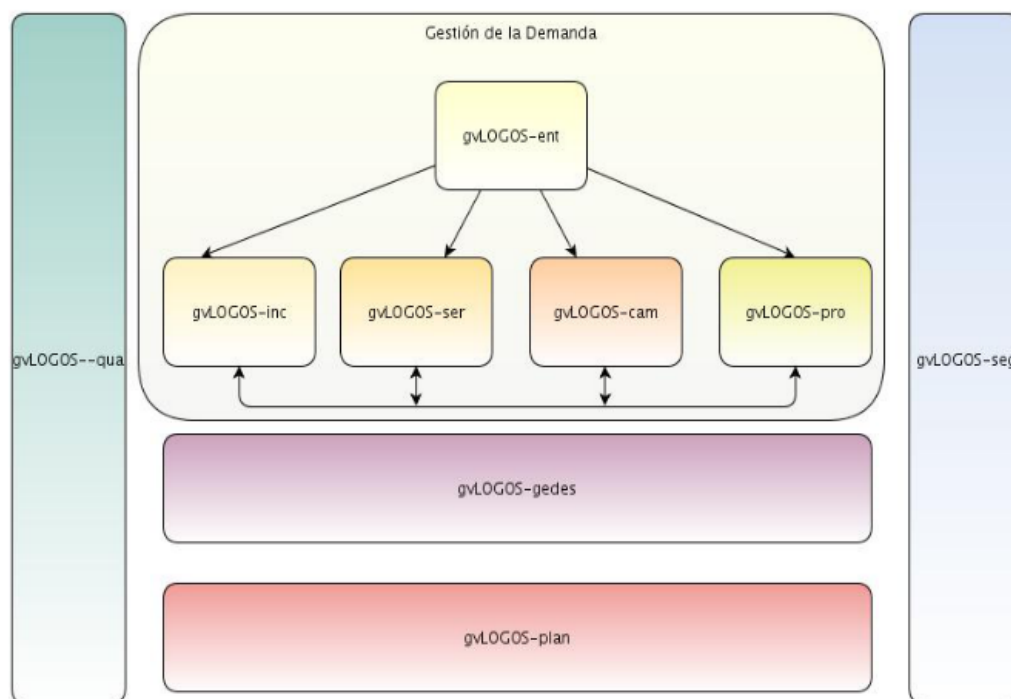
0 MARC DE REFERÈNCIA.....	4
1 INTRODUCCIÓ.....	5
2 OBJECTIU DEL PROCÉS.....	6
3 TERMINOLOGIA.....	7
4 ROLS I RESPONSABILITATS.....	9
5 ENTRADES DEL PROCÉS.....	10
6 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS.....	10
6.1 ACCEPTACIÓ DE L'ENTRADA/SOL·LICITUD (E2).....	11
6.2 PRESA DE REQUISITS (G1).....	14
6.2.1 Procediment per a casos específics.....	15
6.3 VALORACIÓ I VALIDACIÓ (G3).....	16
6.3.1 Procediment genèric.....	16
6.3.2 Procediment per a casos específics.....	18
6.4 PRESA DE DECISIÓ (G4).....	18
6.4.1 Procediment genèric.....	18
6.4.2 Procediment per a casos específics.....	19
6.5 PLANIFICACIÓ DE LES TASQUES (P1).....	19
6.5.1 Procediment genèric.....	20
6.5.2 Procediment per a casos específics.....	20
6.6 DESENVOLUPAMENT DE LA SOLUCIÓ (G5).....	20
6.6.1 Procediment genèric.....	20
6.6.2 Procediment per a casos específics.....	22
6.7 RESOLUCIÓ DE L'ENTRADA/SOL·LICITUD (E6).....	22
6.7.1 Procediment genèric.....	22
6.7.2 Procediment per a casos específics.....	24
7 EIXIDES.....	24

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 3 de 41



0 MARC DE REFERÈNCIA

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública (actualment Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic), a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les 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 forma transversal aspectes tan importants com la seguretat, la qualitat i la planificació en cada una de les etapes d'aquest servei i d'aquests projectes de manera que garantisca la centralització de competències TIC de tots els àmbits de la Generalitat, excepte Sanitat.



PRO_I01 Mapa de Processos gvLOGOS

Aquesta metodologia es va desenvolupar prenent com a referència estàndards internacionals i els casos d'èxit en la gestió de les TIC documentats en els diversos àmbits de competències involucrats en la centralització de la gestió de tota la direcció.

Actualment, gvLOGOS es divideix en cinc subsistemes, però els processos dels subsistemes transversals, com ara 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, tot i que les seues activitats sí que estan recollides en tots els processos documentats.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 4 de 41



1 INTRODUCCIÓ

En aquest document s'identifiquen els procediments de flux de treball d'un equip de treball que donen consistència al procés de la gestió de serveis definit per la metodologia gvLOGOS i que s'anomena gvLOGOS-ser.

La gestió de peticions de servei és reactiva i és, típicament, en resposta a la sol·licitud d'un usuari.

A continuació es mostra una taula resum dels tipus d'entrades/sol·licituds que han de seguir aquest procediment en el nivell de suport expert (N2):

Categoria d'entrada/sol·licitud	Descripció		Requereix aprovació?	Requereix valoració?	Segueix procés de gestió de lliuraments ?	S'intenta resoldre en N1?
Petició de servei del catàleg	Quan un usuari sol·licita subscriure's a algun servei del qual la DGTIC és responsable.		Segons petició	Segons petició	Segons petició	No
Tipus específics de peticions de servei	Petició de servei del catàleg predefinida	Una petició de servei es considera predefinida quan ja està prevalorat el cost d'implementació, preaprovada si el peticionari està autoritzat i establits els passos que cal seguir per a oferir el nou servei.	No	No	No	Segons petició
	Atenció a l'usuari (consultes)	Quan un usuari sol·licita informació puntual sobre algun servei del qual la DGTIC és responsable.	No	No	No	Sí
	Extraccions de dades	Quan un usuari sol·licita informació singular que requereix una certa agilitat en l'obtenció de les dades requerides.	Sí	Sí	No	No
	Actualitzacions de dades	Quan un usuari sol·licita l'actualització de les dades del servei, normalment per a	Sí	Sí	Segons petició	No



Procés gvLOGOS-ser

Versió: v.2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-ser

		resoldre algun error puntual que continguen.				
	Emergència	Una petició que s'ha de resoldre com més prompte millor.	No	No	No	Sí

SER_T01-Tipus de Peticions de Servei

En aquest document tant els processos com els seus procediments són representats gràficament per diagrames de flux fent ús de l'estàndard per a la definició de processos BPMN (Business Process Modeling Notation, 'notació per al modelatge de processos de negoci'), seguit d'una descripció de les accions. Els procediments han de ser usats en conjunt amb les definicions dels processos associats.

2 OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu de gvLOGOS-ser consisteix a descriure totes les accions, els rols i els mitjans que són necessaris per a la prestació correcta de cada un dels serveis vigents en el catàleg de serveis de la DGTIC per als usuaris.

Quan una petició de servei arriba al Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), si es tracta d'una consulta, aquesta s'intentarà resoldre sempre en aquest primer nivell de suport, tal com s'indica en el procés de gestió de la demanda (**gvLOGOS-ent**). És possible que una petició de servei d'aquest tipus no puga ser resolta des d'un primer nivell de suport, la qual cosa donarà lloc a una elevació de la petició perquè aquesta siga resolta en un segon nivell d'assignació més expert.

Depenent dels criteris establits per a tramitar les peticions de servei, n'hi haurà algunes que hagen de ser aprovades per un comitè de decisió (CD), per a poder ser executades, o bé hi haurà peticions que requerisquen un lliurament immediat, que anomenarem peticions d'emergència

Es distingiran també alguns casos en què no cal l'aprovació ni del gestor de projecte ni del comitè de decisió per a resoldre la petició. El catàleg de serveis de la DGTIC haurà d'informar d'aquest fet tant els usuaris com les persones responsables de la seua resolució. Això passa en molts casos quan es tracta d'una petició de servei predefinida (ja prevalorada i fins i tot preaprovada).

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 6 de 41



3 TERMINOLOGIA

En aquest document ha d'interpretar-se "Entrada/Sol·licitud" com a "Petició de servei".

gvLOGOS defineix una petició de servei com tota sol·licitud en la qual un usuari vol subscriure's o accedir a algun servei del qual la DGTIC és responsable. Tots els serveis que ofereix la DGTIC formen part del catàleg de serveis de la DGTIC.

Peticions de serveis del catàleg

Algunes peticions de servei requereixen aprovació i unes altres no. Algunes peticions de servei requereixen valoració i unes altres no. Aquestes propietats de cada un dels serveis oferits en el catàleg de serveis hauran d'estar especificades per a cada servei.

Casos específics de serveis oferits per la DGTIC són:

- Atenció a l'usuari (consultes)

Per al cas del desenvolupament de programari tenim:

- Extraccions de dades
- Actualitzacions de dades
- Peticions derivades de projectes

Atenció a l'usuari (consultes)

Són un cas específic de peticions de servei:

Es tracta d'una consulta quan un usuari sol·licita informació puntual sobre algun servei del qual la DGTIC és responsable.

La resolució d'aquest tipus de peticions no requereix aprovació i va orientada a resoldre els dubtes tècnics o d'utilització dels serveis (inclou també les aplicacions). Els dubtes podran ser plantejats tant pels usuaris del servei com per qualsevol grup d'interès dels equips de treball relacionats amb aquest servei. Aquest tipus de peticions tampoc requereix una valoració prèvia per a ser resoltes.

Tal com s'indica en gvLOGOS-ent, la resolució de consultes se sol dur a terme en N1 i només si cal s'elevaran a N2.

Extraccions de dades

Són un cas específic de peticions de servei:

Es tracta d'una extracció de dades quan un usuari sol·licita informació singular que requereix una certa agilitat en l'obtenció de les dades requerides.

La resolució d'aquest tipus de peticions requereix aprovació i va orientada a obtindre informació relacionada amb els serveis, però directament de les fonts de dades que aquests manegen. Aquest tipus de peticions requereix una valoració prèvia per a ser resoltes.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 7 de 41



Procés gvLOGOS-ser

Versió: v.2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-ser

En podria ser un exemple un tipus determinat d'informe que cal obtindre de manera puntual a partir de les dades localitzades en l'esquema de la base de dades d'una aplicació concreta quan l'aplicació no ens ofereix aquesta informació.

Tal com s'indica en **gvLOGOS-ent**, la resolució d'aquest tipus de serveis s'eleva directament a N2 per a ser resolts.

Actualitzacions de dades

Són un cas específic de peticions de servei:

Es tracta d'una actualització de dades quan un usuari sol·licita l'actualització de les dades de la base de dades de l'aplicació, normalment per a resoldre així algun error puntual en les dades corresponents.

La resolució d'aquest tipus de peticions requereix aprovació i va orientada a la modificació directa de les dades relacionades amb un servei, en les fonts de dades que aquest utilitza, sense fer ús dels mecanismes que proporciona per defecte el servei per a aquesta tasca. Aquest tipus de peticions requereix una valoració prèvia per a ser resoltes.

En podria ser un exemple la sol·licitud d'actualització del contingut d'un camp de tipus data per a modificar el valor que conté, ja que ha sigut erròniament inserit per l'usuari.

Tal com s'indica en **gvLOGOS-ent**, la resolució d'aquest tipus de serveis s'eleva directament a N2 per a ser resolts.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 8 de 41



4 ROLS I RESPONSABILITATS

El procés comparteix els rols següents descrits en **gvLOGOS-ent**:

Rol	Descripció
Usuari/Sol·licitant	Responsable d'informar de l' <i>entrada/sol·licitud</i> (l'ocurrència d'una incidència, la petició d'un servei, etc.)
Grup d'assignació de nivell 1 (N1 ²)/Agent del CAU	Agents del CAU: Atenció, diagnòstic i resolució en remot. En cas de necessitar l'ajuda d'altres grups de suport, treballa sobre l'entrada/sol·licitud fins al moment d'assignació/acceptació per part d'aquest altre nivell.
Grup d'assignació de nivell 2 (N2 ³) /Tècnic	Nivell d'assignació següent obtingut des del 1r nivell d'assignació per a resoldre l'entrada/sol·licitud. Responsable d'acceptar l'entrada/sol·licitud, per a resoldre-la d'acord amb els nivells de servei acordats (SLA) en cas que corresponga i actualitzant el registre de l'entrada/sol·licitud d'una manera exacta i oportuna.
Gestor del CAU	És el coordinador de l'entrada/sol·licitud (normalment dins del CAU) i s'encarregarà de: Gestionar totes les activitats del CAU. Actuar com a últim punt d'assignació dins del CAU. Prendre un rol més ampli d'enfocament de serveis orientats a client. Eleva qualsevol problema que pugui afectar negativament l'organització. Participar en les reunions dels comitès de canvis (CAB). ⁴ Ser responsable del maneig que es dona a les entrades/sol·licituds i altres activitats que es realitzen des del CAU. Gestionar els torns de treball perquè el personal amb les habilitats adequades estiga present en les diferents franges horàries. Producció d'informes estadístics i de gestió. Representar el CAU en reunions. Gestionar la formació i conscienciació del personal del CAU. Assistir el personal de primer nivell quan la càrrega de treball siga elevada.
Coordinador del grup d'assignació	Es tracta d'un rol genèric que assumeix la responsabilitat de la resolució d'un conjunt d'entrades/sol·licituds agrupades sota algun criteri. És el responsable del grup d'assignació i últim responsable de les entrades/sol·licituds d'aquest grup durant tot el cicle de vida. També és el responsable de l'assignació de les entrades/sol·licituds per a resoldre-les (si el funcionament del grup així ho requereix). En N2, aquest rol es materialitzarà en alguns casos en el GP del projecte afectat per l'entrada/sol·licitud.

ENT_T01-Rols

Així mateix, participen els rols descrits en **gvLOGOS-pro**:

² N1 = Grup d'assignació de primer nivell.

³ N2 = Grup d'assignació de segon nivell.

⁴ El rol que representa al CAB en gvLOGOS rep el nom de comitè de decisió (CD).

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 9 de 41



Procés gvLOGOS-ser

Versió: v.2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-ser

Rol	Descripció
Supervisor de la sol·licitud	Encarregat de la supervisió dels projectes d'un marc d'actuació. Entre altres, té la responsabilitat de demanar l'aprovació d'un projecte sense que siga necessària la fase de validació de valoració. Serà el que puga marcar com a "NO" el camp "Requereix validació de la valoració".
Gestor de projecte	Tècnic assignat a l'assumpte i responsable de la gestió del projecte.
Oficina de Qualitat	Aquest rol està a càrrec del personal de l'Oficina Tècnica d'Assegurament de la Qualitat TIC (ASCATIC).
Comité de decisió	Comité de decisió
Gestor de facturació	Gestor de la facturació, encarregat de marcar com a facturable o no el cost d'un projecte, de revisar el cost imputat i de tancar el projecte.
Gestor de lliuraments	Gestor del lliurament, responsable d'acceptar el lliurament, supervisar-lo i passar a resolt el projecte.
Responsable funcional	Responsable funcional

PRO_T01-Rols i responsabilitats

5 ENTRADES DEL PROCÉS

A més de la informació requerida per a qualsevol entrada/sol·licitud, identificada en el document **gvLOGOS-ent**, una petició de servei, a més, requereix la informació següent:

Informació	Descripció
Nom del projecte.	Nom del projecte en el qual es planificaran les tasques per a resoldre la petició de servei (si escau)
Anàlisi de la solució	Elements de programari afectats pel correctiu i anàlisi de les modificacions que cal fer-hi (ara en el document IMPAXX).
Esforz estimat	Esforz estimat per a dur a terme la resolució de la petició de servei.
Esforz real	Esforz real que s'ha invertit per a resoldre la petició de servei.
Versió/Fita	Fita concreta en el pla al qual va associada la petició (si correspon).
Esforz restant	Esforz que es necessita per a resoldre la petició de servei.
Data d'inici prevista	Data prevista per al pas a l'estat "En desenvolupament".
Data de finalització prevista	Data prevista per al pas a l'estat "Resolta".
Tasca relacionada	En cas de requerir un projecte de gestió, tasca a la qual dóna lloc la petició de servei.
Informació relacionada amb els SLA	Pendent de determinar.
Resultat de la validació	Resultat de la validació en cas de ser necessari (resultat validació).
Requisits de la petició	Requisits que haurà de complir la petició de servei.

SER_T02-Camps de les Peticions de Servei

6 PROCÉS DE GESTIÓ DE SERVEIS

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 10 de 41



El procés consta de les fases següents:

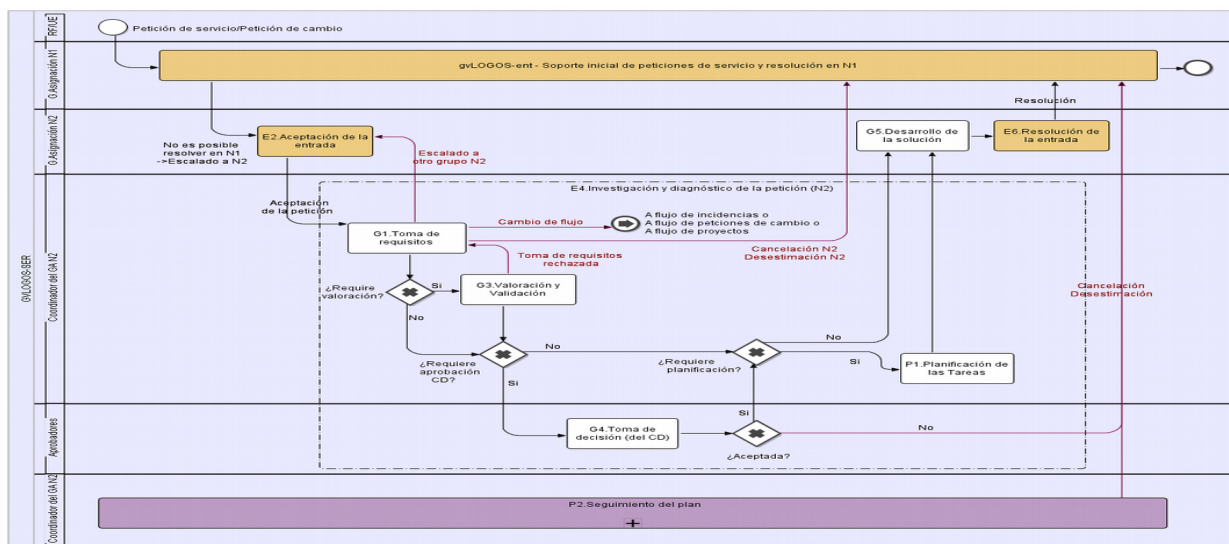
- E2. Acceptació de l'entrada/sol·licitud
- G1. Presa de requisits
- G3. Valoració i validació
- G4. Presa de decisió
- P1. Planificació de les tasques
- G5. Desenvolupament de la solució
- E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud

El procés té els mateixos subprocessos per a totes les peticions de servei; ara bé, cada un pot variar en alguns dels passos en funció del tipus de servei que ha de proporcionar.

La persona o el grup assignat de N2 són els responsables de la investigació i el diagnòstic una vegada la petició ha sigut acceptada.

Els agents del CAU continuaran monitorant l'evolució de les peticions de servei i asseguraran que es produïska de forma apropiada un seguiment i una comunicació d'actualitzacions a l'usuari final.

En el diagrama següent es mostra el procés genèric:



SER_bpmn_01. Procés genèric de gvLOGOS-ser

Per a qualsevol contacte o intent de contacte, l'assignatari de l'entrada/sol·licitud haurà d'actualitzar-la amb l'aportació de tot el seguiment realitzat.

Quan l'usuari ha dut a terme l'acció que tenia pendent, aleshores l'entrada/sol·licitud pot prosseguir amb la seua resolució.

Si al cap del temps màxim establert per a la contestació per part de l'usuari, no ha sigut possible contactar amb l'usuari, l'assignatari tancarà l'entrada/sol·licitud.

6.1 ACCEPTACIÓ DE L'ENTRADA/SOL·LICITUD (E2)

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 11 de 41

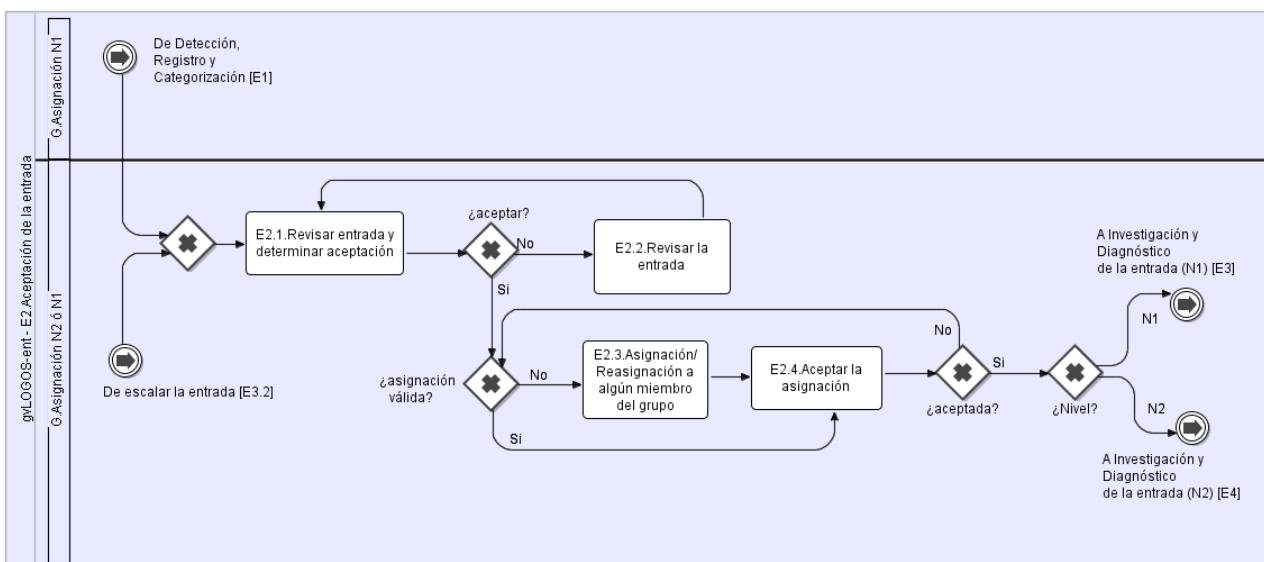


És responsabilitat del grup assignat acceptar la petició de servei. En cas de no considerar correcta l'assignació al grup, serà el coordinador del grup qui investigue i decidisca si el registre s'ha assignat correctament o incorrectament.

En molts casos, el coordinador del grup d'assignació serà gestor del servei i tindrà la capacitat de determinar la viabilitat de la petició. El mateix coordinador del grup determinarà en aquest pas si és ell qui ha de resoldre-la o bé assignar-la a un tècnic del grup capacitat per a fer-ho. Pot ocórrer també que el coordinador del grup determine la viabilitat de la petició per a, més avant, elevar-ne el desenvolupament a un grup d'assignació encarregat de resoldre-la.

El grup d'assignació al qual s'ha assignat la petició decideix si l'accepta o la rebutja.

El diagrama que apareix a continuació mostra el procediment que cal seguir:



ENT_bpmn_02 -Acceptació de l'entrada/sol·licitud

L'acceptació es requereix per a totes les entrades/sol·licituds, siguen del tipus que siguen: incidències, canvis, peticions de servei i projectes. En el diagrama d'entrada/sol·licitud ha d'interpretar-se "entrada" com a "petició de servei".

Els passos que cal seguir es descriuen a continuació:

E2.1. Revisar entrada/sol·licitud i determinar acceptació. Si el grup d'assignació (N1/N2) decideix acceptar l'entrada/sol·licitud, passem al pas **E2.3. Assignació/Reassignació a algun membre del grup.**

E2.2. Revisar l'entrada/sol·licitud. Si el grup d'assignació (N1/N2) entén que no li correspon a aquest resoldre l'entrada/sol·licitud i decideix no acceptar-la, revisarà la informació incorrecta que s'hi inclou i que ha ocasionat que li haja sigut assignat de forma incorrecta. És a dir:

- Reassignarà el servei afectat (si el coneix)
- Reassignarà el CI afectat (si el coneix)

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 12 de 41



Procés gvLOGOS-ser

Versió: v.2.0

Data: 15/11/2017

Projecte:
gvLOGOS-ser

- Reassignarà l'àrea/subàrea/subàrea2 (si la coneix)
- Elevarà l'entrada/sol·licitud a la persona/grup que considere encarregat de resoldre-la (si el coneix). Si la persona/grup desconeix a qui assignar l'entrada/sol·licitud, es desestimarà tornant en última instància al CAU.

L'entrada/sol·licitud tornarà al pas **E2.1. Revisar entrada/sol·licitud i determinar acceptació**, tot i que possiblement assignada a un grup d'assignació diferent.

E2.3. Assignació/Reassignació a algun membre del grup. L'entrada/sol·licitud ha sigut acceptada i queda pendent determinar quina persona l'ha de resoldre finalment dins del grup. El coordinador del grup determinarà el tècnic que haurà de resoldre-la o bé algun membre del grup se l'assignarà a si mateix.

E2.4. Acceptar l'assignació. Si la persona a qui s'ha assignat l'entrada/sol·licitud considera que per algun motiu no pot dur a terme la tasca, ho farà constar al coordinador del grup, qui determinarà si ha de reassignar o no l'entrada/sol·licitud a un nou tècnic. Si el tècnic rebutja l'assignació l'entrada/sol·licitud tornarà al pas **E2.3. Assignació de l'entrada/sol·licitud**.

En cas contrari:

- Si s'ha efectuat ja el pas **E1. Detecció, registre i categorització**, es continua en l'etapa **E3. Investigació i diagnòstic de l'entrada/sol·licitud (N1)**.
- En cas contrari, es continua en l'etapa **E1. Detecció, registre i categorització**.

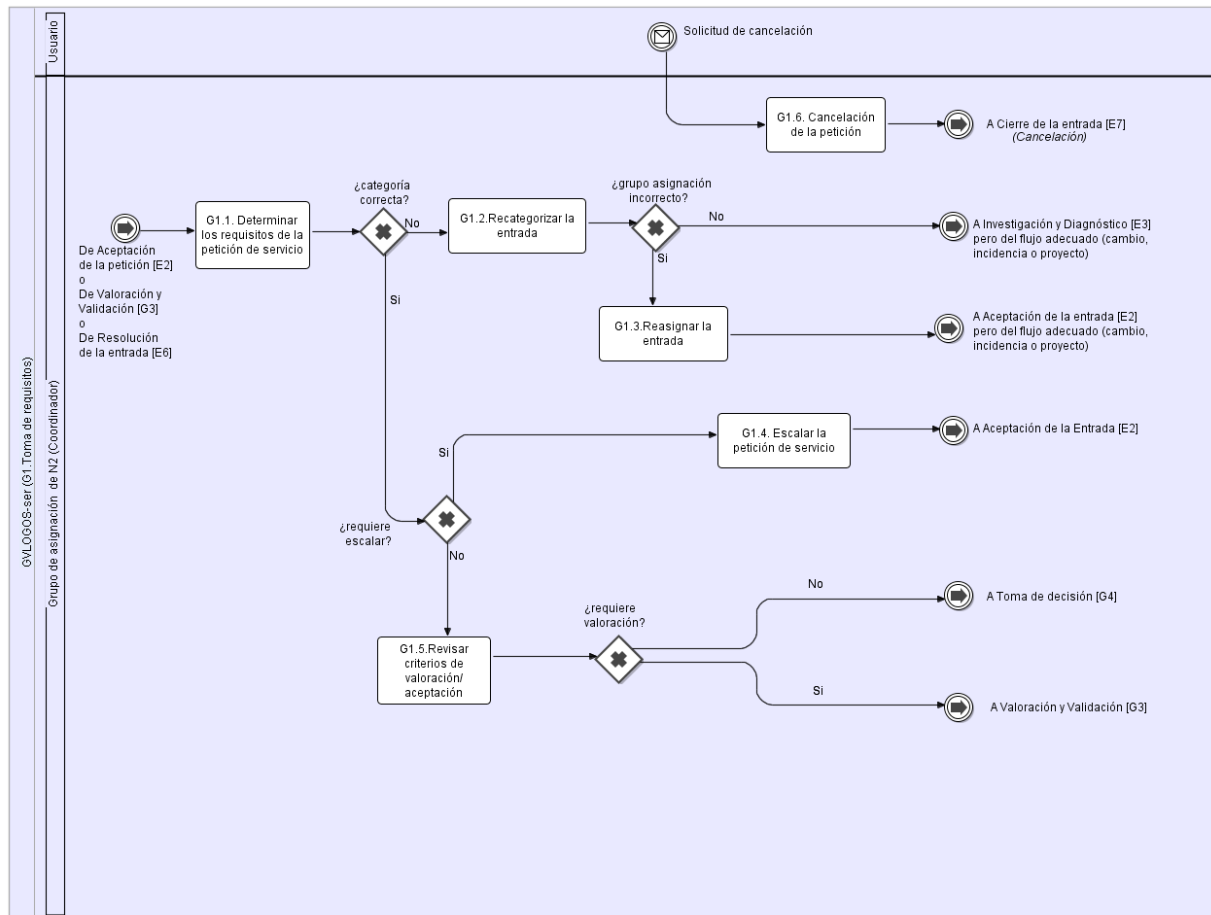
1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 13 de 41



6.2 PRESA DE REQUISITS (G1)

L'objectiu d'aquesta fase és identificar els requisits de la petició de servei.

Procediment genèric



SER_bpmn_02: Presa de requisitos

G1.1. Determinar els requisits. A partir de la informació recopilada pel CAU durant el registre de la petició, el tècnic assignat a la petició elaborarà el document de presa de requisits (TOMREQ) per a disposar de tota la informació necessària sobre el servei del qual vol gaudir l'usuari.

G1.2. Recategoritzar l'entrada/sol·licitud. Podria ocórrer que durant la presa de requisits s'identificara que no es tracta realment d'una petició de servei (podria ser un canvi o fins i tot una incidència), o que tot i ser-ho, per la magnitud de la petició, aquesta ha de ser tractada com un projecte.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 14 de 41



Si aquest és el cas, hauria de modificar la categoria de l'entrada/sol·licitud per a passar-la a incidència, canvi o projecte segons corresponga.

El procediment continuaria pel pas G1 de la fase E4. investigació i diagnòstic (N2) del procediment associat a la categoria corresponent.

G1.3. Reassignar l'entrada/sol·licitud. Si d'acord amb la nova categoria (venim de G1.2), s'identifica que l'entrada/sol·licitud no ha sigut assignada al grup correcte, es modificarà l'assignació. La petició de servei passarà de nou a estat Oberta i es continuarà el procés tornant a E2. Acceptació de l'entrada/sol·licitud perquè el nou grup determine si l'entrada/sol·licitud realment els correspon o no resoldre-la a ells.

Si el grup d'assignació és correcte, aquest completarà la investigació i el diagnòstic de l'entrada/sol·licitud, segons indique el procediment corresponent⁵ a la nova categoria.

G1.4. Elevar la petició de servei. Si de la presa de requisits es desprén que el grup assignat no és capaç de resoldre la petició, aquesta s'eleva a un altre grup expert segons la matriu d'assignació corresponent. La petició de servei passarà de nou a estat Oberta i es continuarà el procés tornant a E2. Acceptació de l'entrada/sol·licitud perquè el nou grup determine si l'entrada/sol·licitud realment els correspon o no resoldre-la a ells.

G1.5. Revisar criteris de valoració/acceptació. Si la petició requereix ser valorada, el procediment continuarà pel pas G3. Valoració i validació.

No obstant això, si en el catàleg s'indica que la petició no requereix valoració (ja està prevalorada) el procediment seguirà pel pas G4. Presa de decisió.

G1.6. Cancel·lació de la petició. També podria ocórrer que, durant la presa de requisits, l'usuari que va fer la sol·licitud decidisca cancel·lar-la. En aquest cas, es registrarà aquest fet en la petició i el procediment seguirà pel pas E7. Tancament de l'entrada/sol·licitud (per cancel·lació de l'usuari).

En cas de no ocórrer cap d'aquests supòsits, una vegada finalitzada la presa de requisits segons les característiques de la petició, se seguirà el procediment de la manera següent:

- Si és necessària la valoració, el procediment seguirà pel pas G3. Valoració i validació.
- Si no és necessària la valoració, però la petició requereix aprovació, el procediment seguirà pel pas G4. Presa de decisió.
- Si no és necessària la valoració ni l'aprovació, el procediment seguirà pel pas P1. Planificació de les tasques llevat que es tracte d'una petició d'emergència que no requereix aquest pas; en aquest cas, el procediment anirà directament a G5. Desenvolupament de la solució.

6.2.1 PROCEDIMENT PER A CASOS ESPECÍFICS

Aquest pas es durà a terme en totes les peticions de servei.

En el cas concret de l'atenció a l'usuari (consultes), aquest pas consisteix a entendre clarament la consulta feta per l'usuari per a respondre de la forma més ràpida i completa possible. Es tracta d'una petició de servei en la qual no cal elaborar documentació, tota la informació requerida per a comprendre la consulta es registrarà en el tiquet corresponent de l'eina de gestió de la demanda abans de ser

5

Vegeu la documentació sobre procediments que cal seguir per a la gestió de canvis, peticions de servei i projectes segons el cas.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 15 de 41



resolta. De la mateixa manera, la resposta a la consulta també haurà de ser registrada en l'entrada/sol·licitud corresponent.

Per al cas de l'atenció a l'usuari (consultes), no es du a terme ni el pas G3. Valoració i validació ni el G4. Presa de decisió, per la qual cosa, una vegada completada la presa de requisits, el tiquet passarà a estat En desenvolupament i se seguirà el procediment pel pas G5. Desenvolupament de la solució.

6.3 VALORACIÓ I VALIDACIÓ (G3)

L'estat de la petició de servei durant tot aquest pas és En diagnòstic.

Es tracta d'un pas opcional ja que algunes peticions de servei poden estar ja prevalorades amb una solució tècnica ja predeterminada (és molt habitual en les peticions de servei predefinides) i és possible que ja estiguen prevalorades les necessitats pel que fa a recursos i capacitats. En cas de no ser així:

En aquesta fase s'han de dur a terme aquestes tasques:

- Avaluar les alternatives tècniques per a resoldre la petició.
- Proposar-ne una com la millor solució tècnica que cal abordar per a resoldre la petició.
- Les capacitats i els recursos necessaris en cada una.
- El benefici esperat i una anàlisi cost-benefici en cada una.
- La planificació inicial per a resoldre la petició (si es requereix).

A més, la qualitat de la informació recopilada en el pas anterior i en aquest mateix pas podrà requerir la validació de l'Oficina Tècnica del Servei de Qualitat (OC). Si no es rep cap instrucció genèrica sobre aquest punt, almenys en el catàleg de serveis haurà d'identificar-se per a cada servei si requereix o no validació.

6.3.1 PROCEDIMENT GENÈRIC

Al llarg de tot aquest pas l'estat de la petició és En diagnòstic.

G3.1. Determinar alternatives i cost de cada una. Es determinaran les possibles alternatives tècniques a la resolució de la petició de servei (en el cas d'haver-hi més d'una).

G3.2. Fer l'anàlisi de cost-benefici. Per a cada alternativa (en el cas d'haver-hi més d'una) s'establirà: el cost en hores, el consum de recursos/capacitats requerides, el benefici de cada una de les alternatives, una anàlisi de riscos de cada una i una anàlisi per a determinar quina és la més recomanable amb un balanç del cost de la seua resolució respecte del benefici esperat.

Encara que siga un tècnic qui tinga assignada la petició (pot ser el coordinador del grup), el coordinador del grup podrà sol·licitar suport a tècnics de grups de suport o als mateixos tècnics del grup d'assignació que té assignada la petició.

G3.3. Proposar millor alternativa i planificació inicial. En el cas d'identificar més d'una alternativa, el tècnic responsable de la valoració proposarà la més adequada.

Si s'identifica que la solució no és viable tècnicament, en el cas de ser possible, s'indicarà així a l'usuari i se li podrà proposar que modifique la petició per a fer-la viable.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 16 de 41

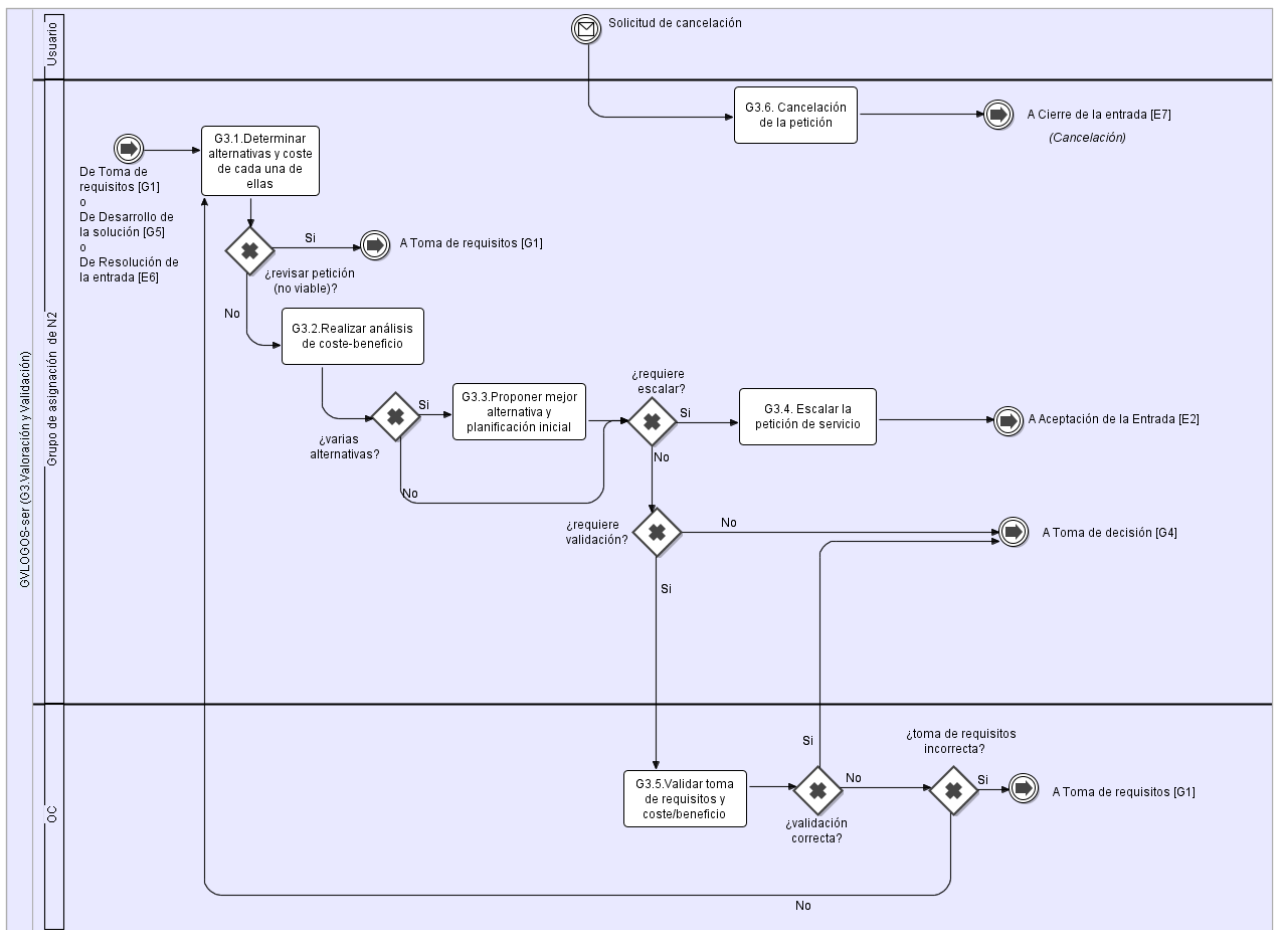


Si en cap cas és viable tècnicament, així s'indicarà en l'estudi d'alternatives i se'n proposarà la desestimació en arribar al pas **G4. Presa de decisió**.

G3.4. Elevar la petició de servei. Si de l'estudi de la valoració es desprèn que el grup assignat no és capaç de resoldre la petició, aquesta s'eleva a un altre grup d'assignació expert segons la matriu d'assignació corresponent. La petició de servei passarà de nou a estat Oberta i es continuarà el procés tornant a **E2. Acceptació de l'entrada/sol·licitud** perquè el nou grup d'assignació determine si l'entrada/sol·licitud realment els correspon o no resoldre-la a ells.

En cas de no requerir elevar-la:

- Si una vegada finalitzada la valoració es requereix que l'OC faci una validació de tot el treball dut a terme en G1 i en G3 pel tècnic responsable (normalment el coordinador del grup), el procés seguirà pel pas G3.5.
- Si no és necessària la validació el procediment continuarà pel pas G4. Presa de decisió.



SER_bpmn_03: Valoració i validació

G3.5. Validar presa de requisits i cost/benefici. Si l'OC ha d'intervindre, validarà la informació elaborada en G1 i G3, i en cas que no se supere la validació:

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 17 de 41



- Si és a causa d'una mala presa de requisits, el procediment tornarà al pas **G1. Presa de requisits**.
- Si el que no s'ha fet correctament és la valoració, s'haurà de revisar la documentació generada tornant al pas anterior.

Però si l'OC aprova el treball realitzat, el procediment continuarà pel pas **G4. Presa de decisió**.

- Si per a resoldre la petició es requereix aprovació, el procediment seguirà pel pas G4. Presa de decisió.
- Si es considera no viable tècnicament la solució i no és possible seguir elevant la petició, el procediment seguirà pel pas **G4. Presa de decisió**.
- Si no és necessària l'aprovació, seguim pel pas **G3.6. Cancel·lació de la petició**.

G3.6. Cancel·lació de la petició. També podria ocórrer que, durant la valoració i validació, l'usuari que va fer la sol·licitud decidisca cancel·lar-la. En aquest cas, es registrarà aquest fet en la petició i el procediment seguirà pel pas **E7. Tancament de l'entrada/sol·licitud** (per cancel·lació de l'usuari).

6.3.2 PROCEDIMENT PER A CASOS ESPECÍFICS

Totes les peticions de servei passaran per aquest pas, a excepció de les consultes i les peticions de servei predefinides que no estan subjectes a reserva de capacitats/recursos.

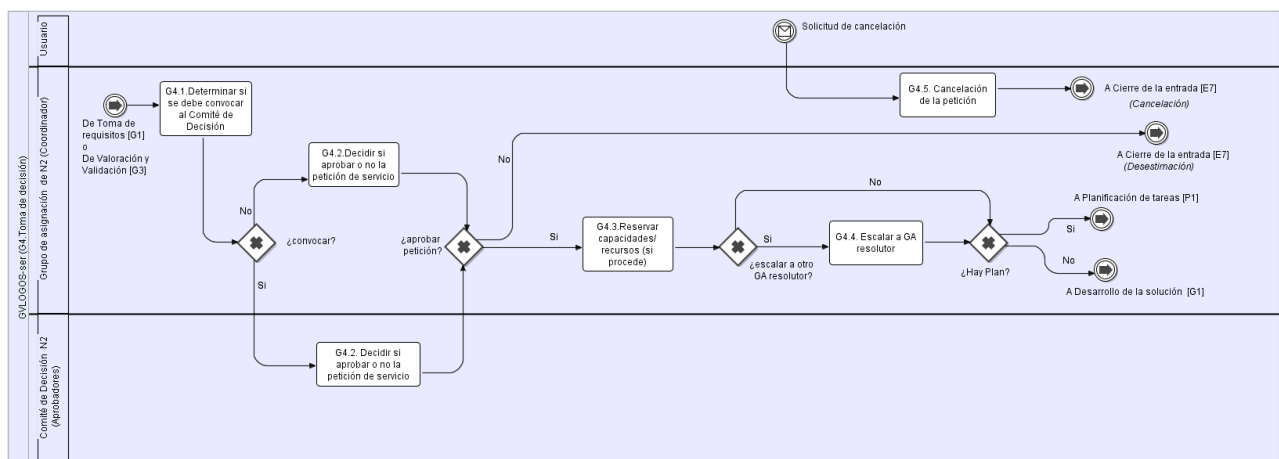
6.4 PRESA DE DECISIÓ (G4)

En aquest pas, o bé el coordinador del grup d'assignació o comitè de decisió corresponent (en cas que en siga procedent la participació), determinaran la conveniència o no de resoldre la petició sobre la base de la valoració realitzada (si ha sigut necessària).

6.4.1 PROCEDIMENT GENÈRIC

En iniciar aquest pas, la petició es troba en estat En diagnòstic.

El diagrama que es mostra a continuació mostra el procés que cal seguir:



SER_bpmn_04: Presa de decisió

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 18 de 41



G4.1. Determinar si s'ha de convocar el comitè de decisió. Es consulta el criteri per a convocar el comitè de decisió⁶ per a determinar si cal que aquest approve la petició de servei. Normalment no caldrà convocar-lo si el servei té capacitats o recursos il·limitats, o quan tècnicament la petició es considere predefinida i estiga preestablida la solució tècnica: Si s'ha de convocar el comitè de decisió, la petició passarà a estat En decisió. En qualsevol cas, el procediment continua per G4.2.

G4.2. Decidir si aprovar o no la petició de servei. El coordinador del grup o el comitè de decisió⁷ (si ha calgut convocar-lo), prendran la decisió d'aprovar o no la petició:

- Si no s'aprova la petició (desestimació), el procediment seguirà pel pas **E7. Tancament de la petició.**
- Si s'aprova la petició, aquesta passarà a estat En desenvolupament i seguirem pel pas G4.3.
- En qualsevol cas, tant si s'aprova com si no s'haurà de registrar la decisió presa i les observacions necessàries a aquesta. En cas de desestimació sempre se n'haurà d'indicar el motiu.

G4.3. Reservar capacitats/recursos (si escau). Si la petició té aprovació de capacitat/recursos, es reservaran les capacitats/recursos necessaris.

G4.4. Elevar a grup d'assignació. Si cal, la petició serà elevada al grup d'assignació que ha d'implementar la solució segons les alternatives tècniques aprovades.

El procediment seguirà per un dels passos següents:

- Si es requereix incorporar la petició a la planificació d'algun projecte, el procediment seguirà pel pas P1. Planificació de les tasques
- Si es tracta d'una petició d'emergència o no es requereix incorporar a la planificació de cap projecte, el procediment anirà directament a **G5. Desenvolupament de la solució.**

G4.5. Cancel·lació de la petició. Si durant la presa de decisió l'usuari que va fer la sol·licitud decideix cancel·lar-la. En aquest cas, es registrarà aquest fet en la petició i el procediment seguirà pel pas **E7. Tancament de l'entrada/sol·licitud** (per cancel·lació de l'usuari).

6.4.2 PROCEDIMENT PER A CASOS ESPECÍFICS

Totes les peticions de servei passaran per aquest pas, encara que algunes com, per exemple, les consultes, les peticions de servei d'emergència i algunes predefinides, ja estan preaprovades amb antelació i no cal convocar el CD.

6.5 PLANIFICACIÓ DE LES TASQUES (P1)

⁶ Si no es rep instrucció més general, almenys en el catàleg de serveis s'haurà d'indicar si la petició requereix o no aprovació del CD.

⁷ El comitè de decisió haurà de preveure tots aquells aprovadors necessaris per a obtenir l'aprovació final que permeti en cas positiu llançar la resolució de la petició.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 19 de 41



En determinats casos, la resolució d'una petició de servei no pot dur-se a terme de forma aïllada, sinó que s'ha d'incorporar a la planificació d'un projecte de gestió.

Un projecte de gestió és un projecte que es crea per a resoldre una sèrie d'entrades/sol·licituds (incidències/canvis/peticions) relacionades⁸ per un motiu comú.

6.5.1 PROCEDIMENT GENÈRIC

En iniciar aquest pas, la petició es troba en estat En desenvolupament.

En aquesta fase, el coordinador del grup d'assignació haurà de planificar les tasques que cal dur a terme per a resoldre la petició i la relacionarà amb altres tasques del projecte (definint precedències entre aquestes, etc.). En l'eina de gestió de la demanda,⁹ aquestes tasques es crearan en un projecte diferent al de Suport de la demanda.

En aquest altre projecte es crearà una tasca relacionada amb la petició de servei i, si cal, es definiran subtasques per a desglossar els treballs que cal dur a terme, s'identificaran els recursos, se'ls assignaran les tasques etc. Des d'aquell moment, el projecte de gestió incorpora la resolució d'aquesta nova petició de servei en el seu abast, en el seu pla de lliuraments etc.

Aquesta planificació es basarà en la planificació proposada en la fase G3. Valoració i validació.

Una vegada planificades les tasques, si cal, la petició serà elevada al grup d'assignació, que haurà de resoldre-la d'acord amb la planificació realitzada i el procediment seguirà pel pas G5. Desenvolupament de la solució.

6.5.2 PROCEDIMENT PER A CASOS ESPECÍFICS

Les consultes no requereixen planificació.

6.6 DESENVOLUPAMENT DE LA SOLUCIÓ (G5)

6.6.1 PROCEDIMENT GENÈRIC

En iniciar aquest pas, la petició es troba en estat En desenvolupament.

En el diagrama següent es mostra com és el procediment:

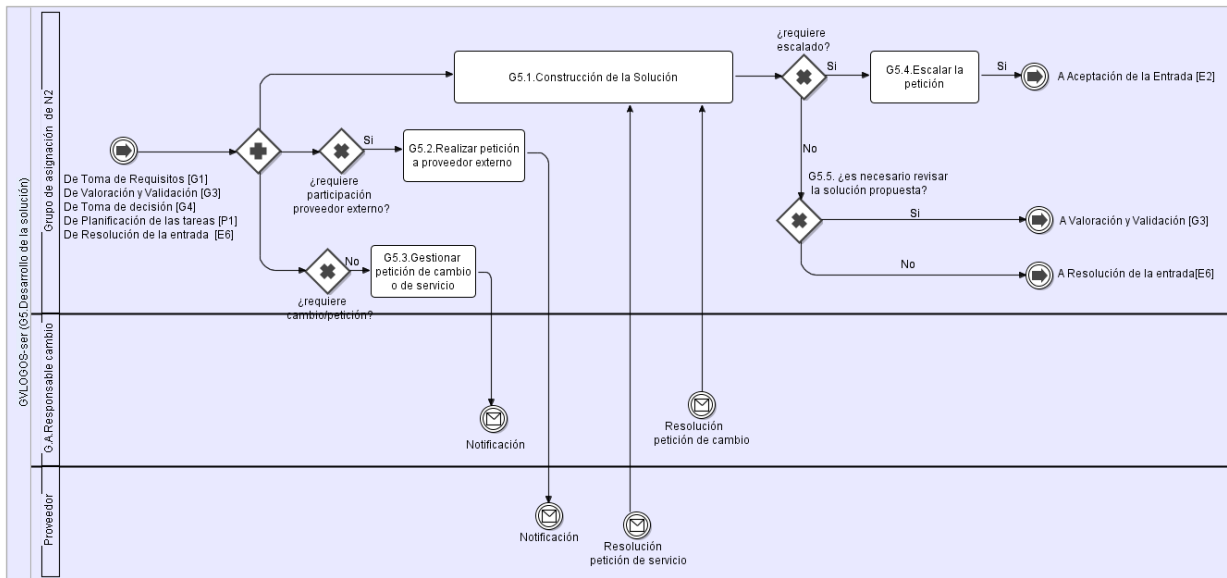
⁸ En el cas del desenvolupament del programari poden estar relacionades amb una mateixa aplicació, amb un mateix marc d'actuació, amb un mateix contracte, etc. En el cas d'infraestructures, pot haver-hi un pla de sistemes específic en aquest sentit, etc...

En el cas del desenvolupament del programari, es crea un projecte quan es decideix desenvolupar una nova aplicació, el projecte es tanca quan l'aplicació passa a producció. No obstant això, al llarg de la vida de l'aplicació es van obrint i tancant altres projectes amb objectius concrets de fer evolucionar l'aplicació, sempre amb un determinat abast ben definit i delimitat per a cada projecte. Quan una aplicació està en producció, moltes vegades hi ha un projecte de manteniment que gestionarà determinades entrades/sol·licituds relacionades amb l'aplicació.

És possible que hi haja més d'un projecte de gestió en marxa d'una mateixa aplicació.

⁹ Vegeu en Eines de suport que l'eina de suport a la gestió de la demanda és Jira.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 20 de 41



SER_bpmn_05: Planificació tasques

G5.1. Construcció de la solució. Una vegada planificades les tasques corresponents per a resoldre la petició (ja siga a través d'una planificació, descrivint els passos en la mateixa petició o seguint instruccions predeterminades per a resoldre la petició), en aquesta fase, els tècnics a qui els han sigut assignades s'encarregaran de dur-les a terme i d'informar el **coordinador del grup d'assignació**¹⁰ de l'avanç d'aquestes.

G5.3. Fer petició de canvi. Si a l'inici o en el transcurs del desenvolupament es determina que per a continuar cal que es complete una petició de servei:

- El tècnic assignat consultarà amb el **coordinador de grup d'assignació gestor del canvi** perquè aquest decidisca si és possible registrar la petició o ha de sol·licitar-ho al **coordinador homòleg** en la **DGTIC**.
- La petició quedarà en estat **Pendent entrada/sol·licitud**.
- En el moment en què la petició de canvi quede resolta, s'informarà el **grup d'assignació responsable** de la petició de servei que estava en espera perquè determine:
 - Si encara queden tasques pendents de dur a terme per la seua banda, la petició passarà a estat **En desenvolupament** i el **grup d'assignació** seguirà pel pas **G5.1**.
 - Si no queden tasques pendents per la seua banda, el procediment passarà al pas **E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud**.

G5.3. Gestionar petició de canvi. Si a l'inici o durant el desenvolupament es determina que per a continuar cal que es complete una petició de servei per part d'un proveïdor extern:

- El tècnic es posarà en contacte amb el proveïdor i farà la sol·licitud de resolució corresponent. El tècnic registrarà almenys: el proveïdor al qual s'ha fet la sol·licitud, la data de la sol·licitud i el número de tiquet del proveïdor.
- La petició quedarà en estat **Pendent proveïdor**.

¹⁰ Si es requereix planificació, coincidirà amb el rol de gestor de projecte.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 21 de 41



- En el moment en què el proveïdor lliure el treball sol·licitat, s'informarà el grup d'assignació responsable de la petició de servei que estava en espera perquè determine:
- Si encara queden tasques pendents de dur a terme per la seua banda, la petició passarà a estat En desenvolupament i el grup d'assignació seguirà pel pas G5.1.
 - Si no queden tasques pendents per la seua banda, el procediment passarà al pas E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud.

G5.4. Elevar la petició. Si es determina que el grup d'assignació no és capaç de resoldre la petició, aquesta podrà ser elevada a un nou grup d'assignació segons la matriu d'assignació corresponent. El procediment seguirà pel pas **E2. Acceptació de l'entrada/sol·licitud** perquè el nou grup d'assignació determine si pot o no resoldre la petició. El nou grup d'assignació farà ús de tota la informació que ja ha sigut recopilada de moment.

G5.5. Cal revisar la solució proposada? Si es determina que la solució proposada necessita algun tipus de revisió, s'informarà el coordinador del grup d'assignació per a fer la transició al pas **G2. Valoració i validació.**

Una vegada finalitzat el desenvolupament, el procediment continuarà pel pas I6. Resolució de l'entrada/sol·licitud.

6.6.2 PROCEDIMENT PER A CASOS ESPECÍFICS

En el cas de les consultes, el tècnic responsable de la seua resolució indicarà la resposta a la consulta en el camp Solució de la petició en l'eina de gestió de la demanda. La resposta la rebrà l'usuari, qui donarà per acabada la consulta o bé farà algun comentari per a sol·licitar més informació.

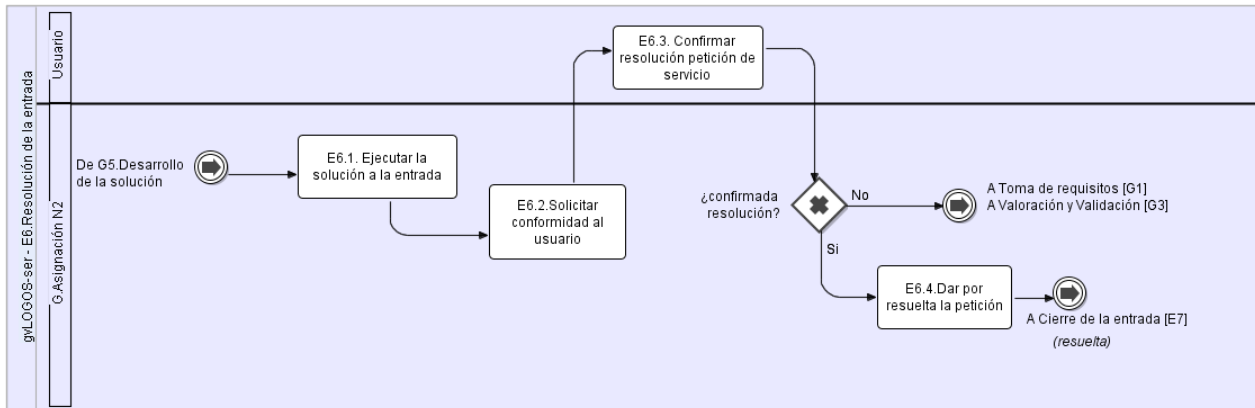
Una vegada que el tècnic assignat considere finalitzada la resolució de la consulta, el procediment continuarà pel pas E6. Resolució de l'entrada/sol·licitud.

6.7 RESOLUCIÓ DE L'ENTRADA/SOL·LICITUD (E6)

6.7.1 PROCEDIMENT GENÈRIC

En aquesta etapa, la persona o el grup assignats de N2 segueix els passos necessaris per a la resolució de l'entrada/sol·licitud.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 22 de 41



SER_bpmn_06:Resolució de la petició de servei

E6.1. Executar la solució a l'entrada. El tècnic assignat aplicarà la solució i la provarà conjuntament amb l'usuari. El tècnic assignat registra i categoritza la resolució d'aquesta amb categoritzacions de resolució per a assegurar una documentació correcta.

E6.2. Sol·licitar conformitat a l'usuari. Es demana confirmació a l'usuari, independentment de si la solució/solució alternativa resol l'entrada/sol·licitud.

E6.3. Confirmar solució petició servei. Es pot donar un dels supòsits següents:

- Si l'entrada/sol·licitud no es resol, el procediment torna:
 - Al pas **G1. Presa de requisits** si es determina que els requisits de la petició no són els adequats a les necessitats de l'usuari.
 - Al pas **G3. Valoració i validació** si es determina que és un problema de la solució tècnica plantejada.
 - Al pas **G5. Desenvolupament de la solució** si es determina que és un error d'implementació.
- Si l'entrada/sol·licitud es resol, es continua el procediment pel pas E6.4

E6.4. Donar per resolta la petició. La petició de servei es considera resolta, el tècnic assignat passa l'entrada/sol·licitud a estat Resolta i indica en el codi de resolució que la resolució ha sigut satisfactòria. Ací finalitza el procediment de la gestió de la petició i es retorna el control a la gestió de la demanda (gvLOGOS-ent) perquè faça el tancament de l'entrada/sol·licitud en **E7. Tancament de l'entrada/sol·licitud.**

Totes les accions dutes a terme i tots els contactes amb l'usuari han de ser introduïts en el registre de l'entrada/sol·licitud en l'eina de gestió de la demanda. Això és de vital importància davant de la necessitat de mantindre el rastre de totes les accions efectuades per a futures investigacions i/o el seguiment per a futurs informes a l'usuari.

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 23 de 41



6.7.2 PROCEDIMENT PER A CASOS ESPECÍFICS

Totes les peticions de servei passen per aquesta fase.

7 EIXIDES

Les eixides que s'han de generar o actualitzar durant l'aplicació de la metodologia en aquest procés són:

Eixida	Descripció
TOMREQ	Requisits de la petició de servei
ACTARE	Actes de reunió per a recopilar els requisits del servei (si escau)
CATREQ	Catàleg de requisits del servei (si escau)
IMPAXX	Impacte de la resolució de la petició de servei i anàlisi cost-benefici (si escau)
VAREQ	Validació de la presa de requisits del servei (si escau)
VACOB	Validació de l'impacte i de l'anàlisi de cost-benefici (si escau)
CATSOL	Catàleg de la solució
PLAPRO	Pla del projecte (si escau)

SER-T03-Eixides del procés de gestió de serveis

1. Cif. públic	2. Estat: APROVAT	3. Data d'aprovació: 15/11/2017
4. Ubicació: http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/trunk/doc/Rev201707/04.Documentos/Sprint Rev201707/PDF/gvLOGOS-ser_Proceso_tr.odt		Pàgina 24 de 41