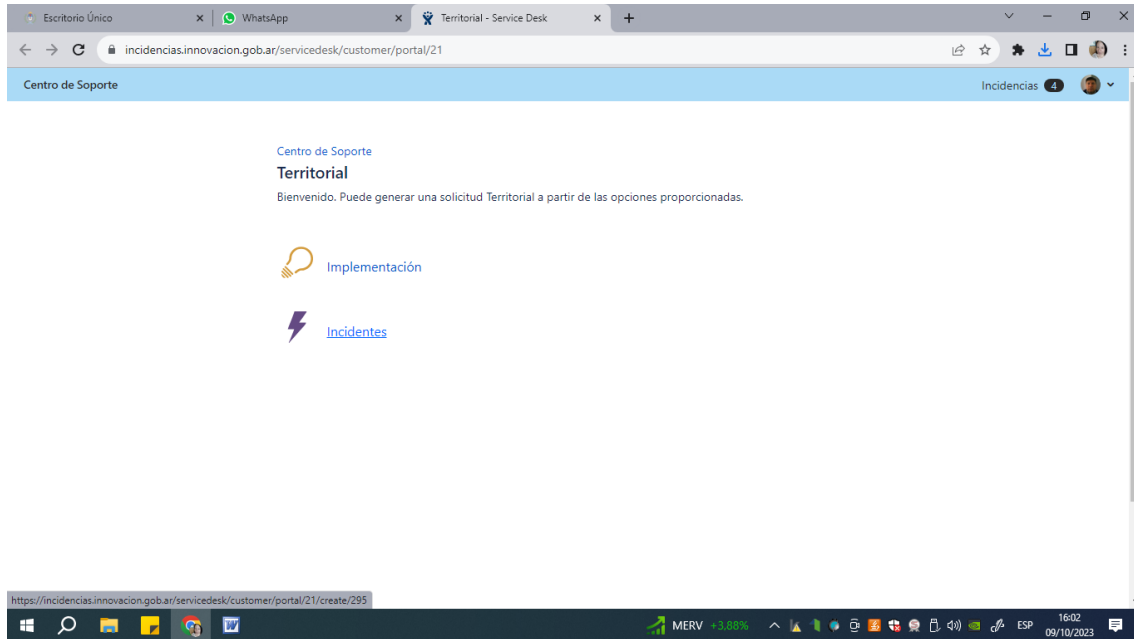


ANEXO I del ANEXO - Instructivo para reclamos de incidencias a Nación (Jira)

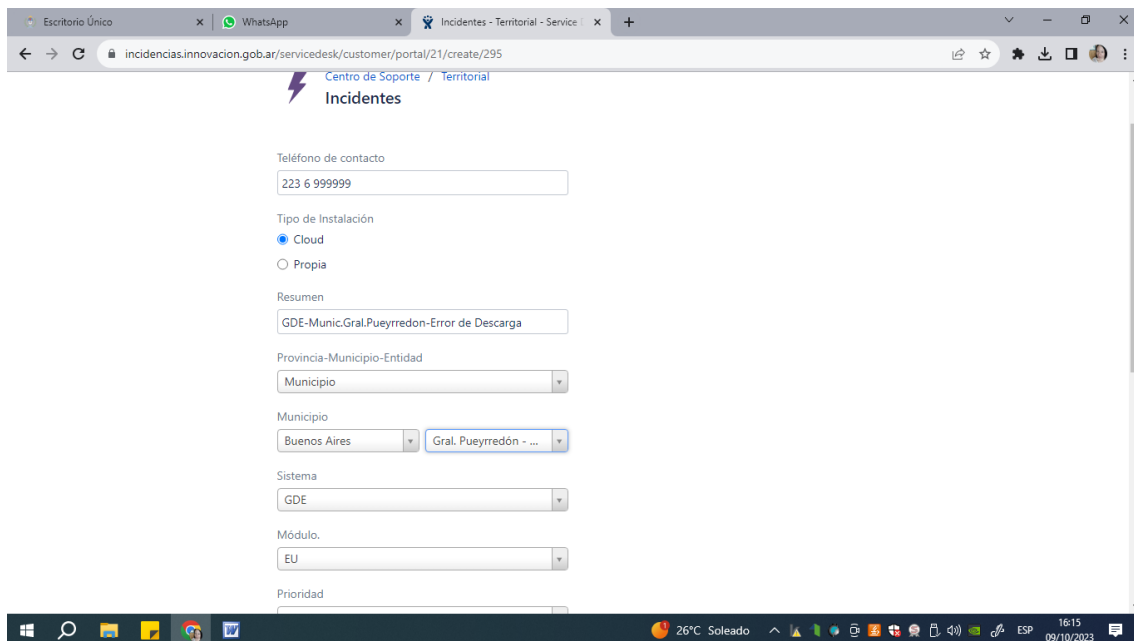
1. Desde el siguiente link ingresamos con nombre de usuario y contraseña a la Plataforma de Nación.

<https://incidencias.innovacion.gob.ar/servicedesk/customer/portal/21>

2. Una vez logueados elegimos la opción de Incidentes.

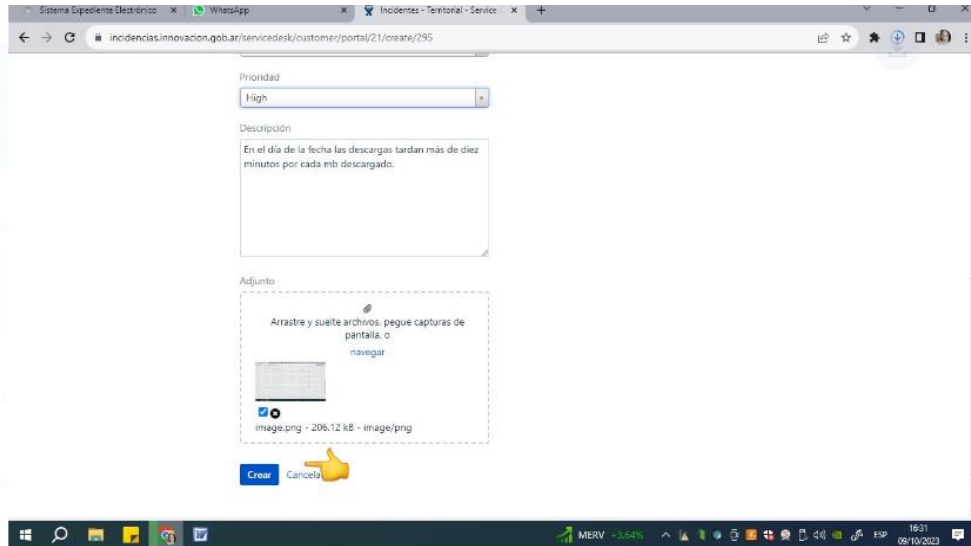


3. Luego completaremos los campos que aparecen a continuación:

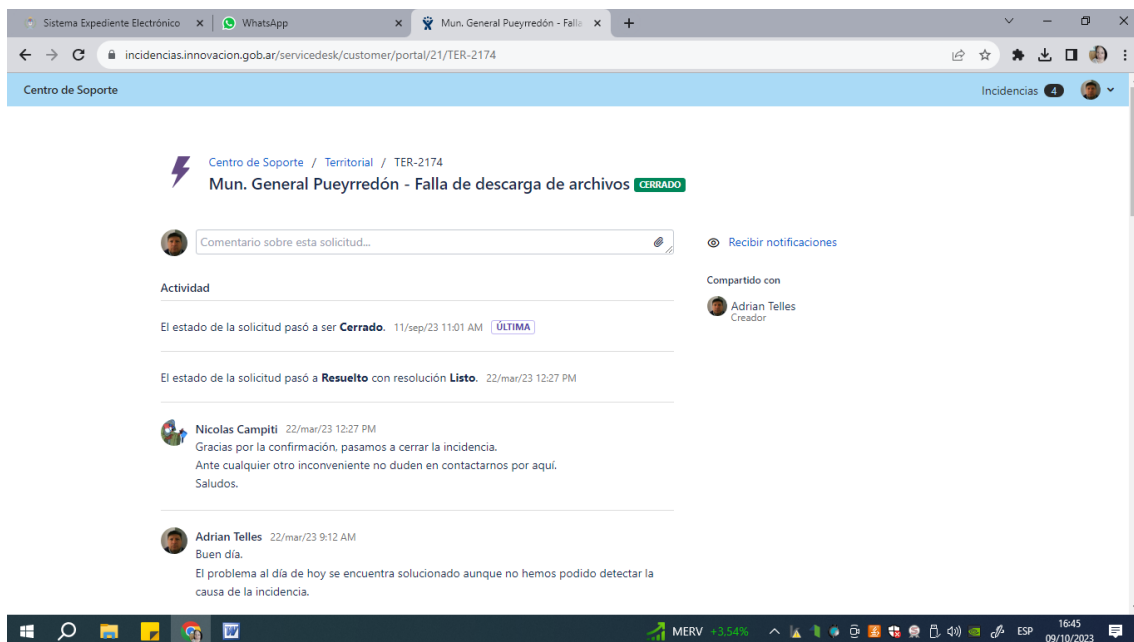


3.1 Los campos a completar son:

Teléfono de contacto, Tipo de Instalación (Cloud para nuestro caso), Resumen(GDE- Municipio de General Pueyrredon-Tipo de error), Municipio(Buenos Aires, Gral Pueyrredon), Sistema(GDE u otro), Módulo(EU,GEDO,EE,CCOO), Prioridad(BLO- QUEADORA-ALTA-MEDIA-BAJA) y un resumen de lo acontecido más capturas de pantalla completa en donde se pueda distinguir la barra de navegación, la hora y fecha actual y que pueda visualizarse el ícono de conexión del dispositivo.



4. Una vez cargadas las capturas correspondientes se procederá a oprimir el botón de Crear. Seguido de ello quedará conformado un número de reclamo o ticket con la denominación TER-XXXX donde las X serán el número de ticket Jira.



5. Ni bien se haya resuelto la incidencia, se procederá al cierre del ticket lo cual será decidido por el personal de Nación. Todo ticket en estado abierto o cerrado podrá ser consultado posteriormente por los usuarios autorizados.

