Manual de usuario SIGIT - Proveedor

Este manual le permitirá aprender al usuario proveedor a utilizar los diferentes módulos y funcionalidades de (SIGIT).

Contenido

1. Ingreso a plataforma 4
2. Iniciar Sesión 4
   2.1. Iniciar sesión con Google 4
   2.2. Iniciar sesión con Correo y Cedula 5
3. Panel de Trabajo y Permisos de usuario 6
   3.1. Permisos de Usuario 6
4. Usuarios 6
   4.1. Registrar de Usuarios cliente 6
   4.2. Listar Usuario cliente 7
   4.3. Registro de usuarios proveedores 9
   4.4. Listar Usuarios Proveedor 10
   4.5. Listar jefes de Dependencia 12
5. Dependencias 12
   5.1. Registrar Dependencia 12
   5.2. Listar Dependencia 13
6. Categoría 14
   6.1. Registrar categoría 14
   6.2. Listar categorías 15
7. Servicios TI 16
   7.1. Registrar Tipo de Servicio 16
   7.2. Listar servicios 17
8. Hardware, Software y Equipo 19
   8.1. Registrar hardware 19
   8.2. Listar Tipo Hardware 19
   8.3. Registrar Software 21
   8.4. Listar Software 22
   8.5. Registrar Tipo de Equipo 23
   8.6. Listar Tipo Equipo 24
   8.7. Registrar Marca 25
   8.8. Listar Marca 26
   8.9. Registrar Modelo 27
   8.10. Listar Modelos 28

8.11. Registrar Contratos 30
8.12. Listar contratos 31
8.13. Registrar Versión/Licencia Software 32
8.14. Listar Versión/Licencia Software 33
9. Incidencias 34
9.1. Reasignar incidencias 34
9.2. Bandeja de notificaciones de incidencia 37
9.3. Listar Incidencias Asignadas 37
9.3.1. Estados de los servicios 38
9.3.7.2.1. Iniciar Servicios 39
9.3.7.2.2. Pausar Servicios 39
9.3.7.2.3. Finalizar Servicios 39
9.3.8. Documentar Incidencia 39
10. Inventario 41
10.1. Registrar Equipo de cómputo 41
10.2. Listar inventario 43
10.2.8. Nuevo componente software 45
10.2.9. Modificar componente software 45
10.2.10. Cambiar componente software 46
10.2.11. Registrar Imagen de licencia de software 47
10.2.12. Eliminar componente software 47
10.2.12.1. Confirmar: Elimina el software y lo visualiza en el control de cambios de hardware. 47
10.2.12.2. Cerrar: Cerrar modal. 47
10.2.13. Observaciones de Software 47
Componente Hardware 48
10.2.14. Modificar componente hardware externo 48
10.2.15. Cambiar componente hardware externo 49
10.2.16. Modificar componente hardware Interno 50
10.2.17. Cambio de parte hardware interno 50
10.2.18. Nuevo Hardware Interno 51
10.2.19. Nuevo Hardware Externo 52
10.2.20. Observaciones de cambio de parte hardware 52
10.2.21. Dar de Baja equipo de cómputo 53
10.3. Registro de elemento telemático 53
10.4. Registro de equipos de Invitado 54

11. Asignación de equipos y usuarios clientes 54
11.1. Registrar asignación de equipos y usuario clientes 54
11.2. Listar asignaciones de equipos y clientes 55
12. Preventivos 57
12.1. Registrar asignación de Preventivos. 57
12.2. Listar Preventivos 57
12.3. Listar preventivos asignados 58
13. Correctivos 59
13.1. Registrar asignación de Correctivos. 59
13.2. Listar Correctivos 60
14. Video Tutoriales 60
14.1. Registrar Video Tutorial 60
14.2. Listar Video Tutoriales 61
14.2.1. Editar Video Tutorial 62
14.2.2. Eliminar Video Tutorial 62
15. Reportes 62
15.1. Reportes de inventario 62
15.2. Reporte personal de servicios 63
15.3. Generar reportes de servicios 64
15.4. Panel de Reportes 64
16. Bitácora 66
16.1. Bitácora proveedor individual 66
16.2. Bitácora proveedor Total 66
16.3. Bitácora cliente individual 67
16.4. Bitácora cliente Total 67
17. Salir de la aplicación 68

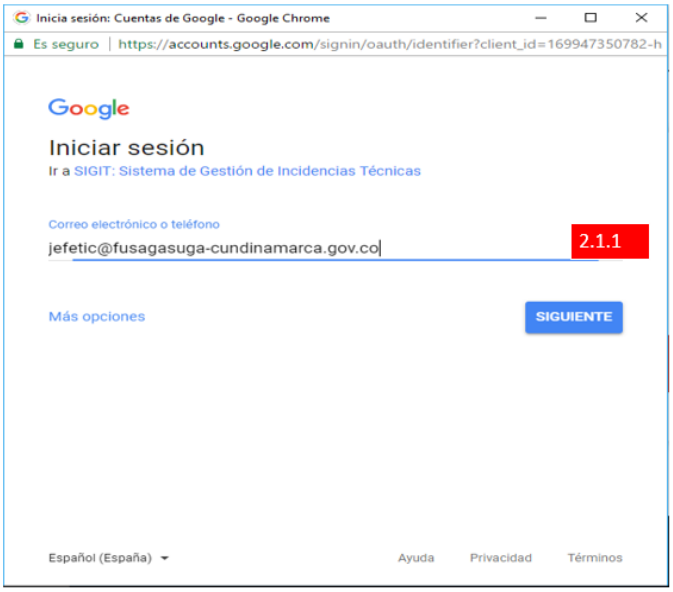
1. Ingreso a plataforma

1.1. Teclea **http://server02/SIGIT/proveedor/** en el navegador y selecciona la primera opción con el mouse.

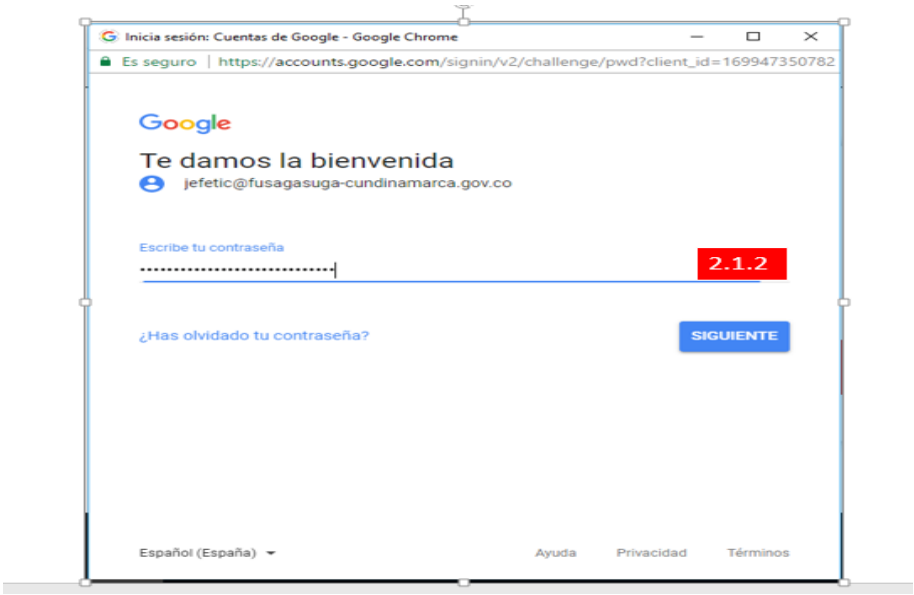
1.2. Selecciona Iniciar Sesión con Google.

2. Iniciar Sesión

2.1. Iniciar sesión con Google



2.1.1. Ingrese el correo electrónico institucional (usuario@fusagasuga-cundinamarca.gov.co) o (usuario@fusagasugacundinamarca.gov.co).



2.1.2. Ingresar Contraseña.

2.2. Iniciar sesión con Correo y Cedula

Esta opción de ingreso al sistema solo es para usuarios del centro administrativo que estén conectados a la red pero no tengan internet en sus equipos.

Se activara automáticamente.

2.2.1. Seleccione el tipo de documento
Digite la cedula
Digite el correo electrónico
Da clic en Iniciar Sesión

3. Panel de Trabajo y Permisos de usuario

La siguiente imagen permite observar los diferentes módulos así como sus índices o numerales que corresponden a los índices o numerales del documento.

3.1. Permisos de Usuario

Usuario administrador: Tendrá acceso a todos los módulos del sistema.

Usuario Supervisor solo podrá ver los listados de información registrada de cada módulo pero no podrá modificar.

Usuario Técnico No tendrá permisos de:

- Usuarios #4
- Dependencias #5
- Categoría #6
- Tipo de Servicios #7
- Incidencias #9 :No podrá Reasignar Incidencia en el numeral #9.1
- Preventivos #12
- Correctivos #13
- Reportes #15 :No podrá ver el panel de reportes y reportes de servicios por usuarios #15.3 y #15.4

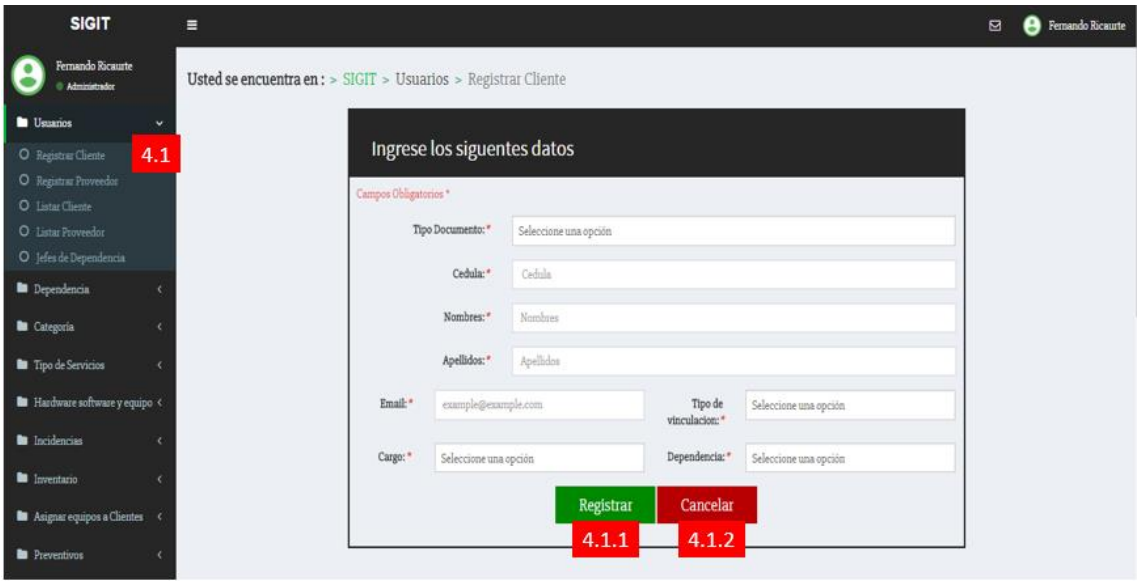
4. Usuarios

4.1. Registrar de Usuarios cliente

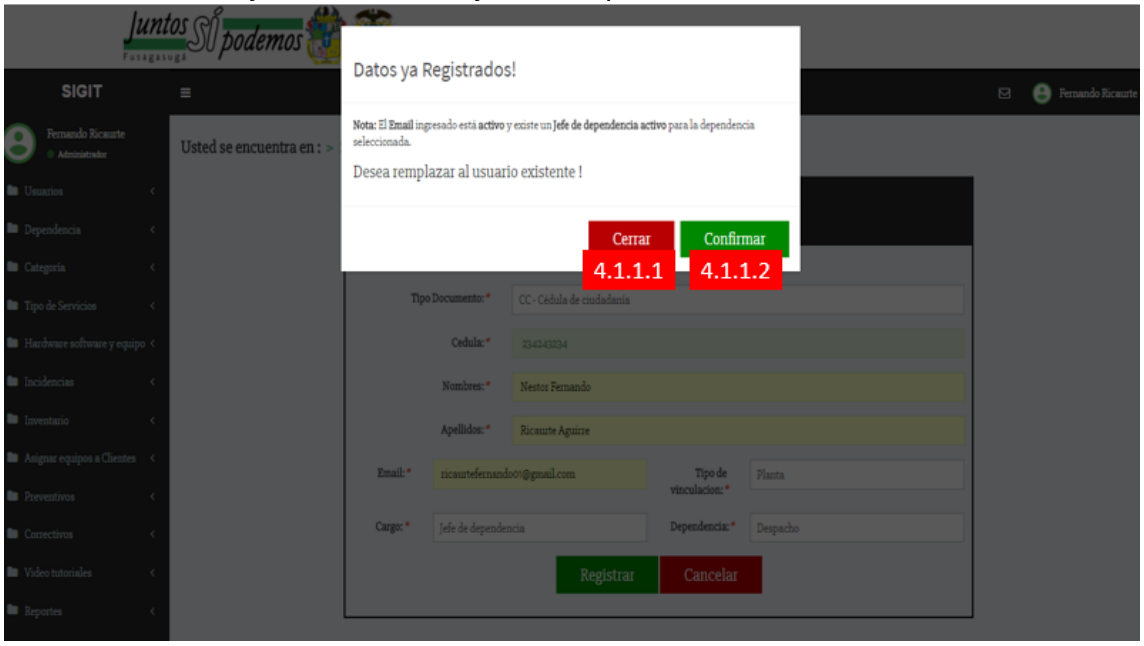
Son las personas que solicitaran los servicios a la oficina TI

El administrador tecleara la información del cliente en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

Nota: Los jefes de dependencia (Secretaria y oficina) se les coloca el cargo de Jefes de Dependencias



4.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si el email y el jefe de dependencia no están registrados el sistema guardara el usuario, de lo contrario pedirá al usuario remplazar el o los usuarios existentes en caso de que tanto el email este activo y a la vez allá un jefe de dependencia activo.

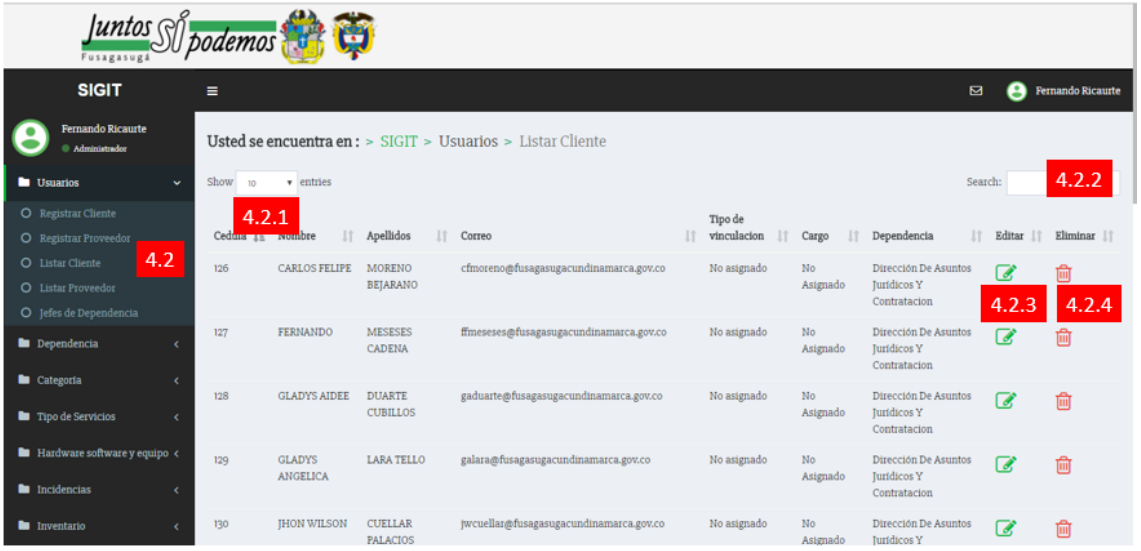


4.1.1.1. **Confirmar**: Eliminara los usuarios que tengan el correo o sean jefes de dependencia y guardara el nuevo usuario.

4.1.1.2. **Cancelar**: Tendrá la posibilidad de cambiar la información del formulario antes de guardar el usuario.

4.1.2. **Cancelar**: El sistema limpiara los campos registrados

4.2. Listar Usuario cliente



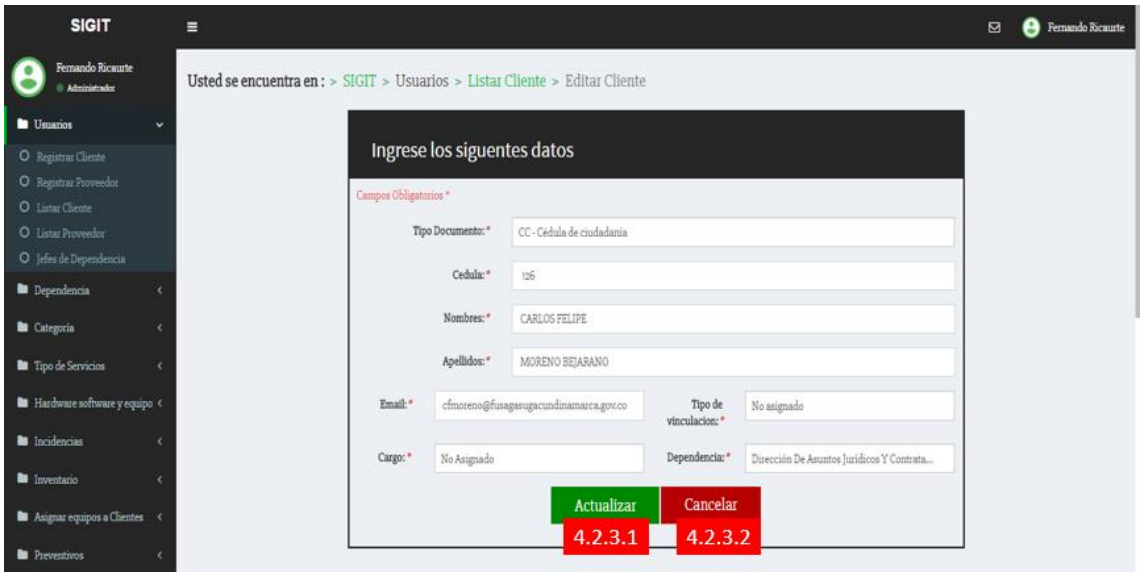
4.2.1. Filtrar la cantidad de usuarios que desea visualizar.

4.2.2. Buscar usuario: Digite el nombre o atributos del usuario que dese buscar o filtrar

4.2.3. Editar Usuario

Da clic en el #4.2.3 para mostrar el formulario de modificación de usuario cliente

El usuario tecleara la información del proveedor que desea modificar en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

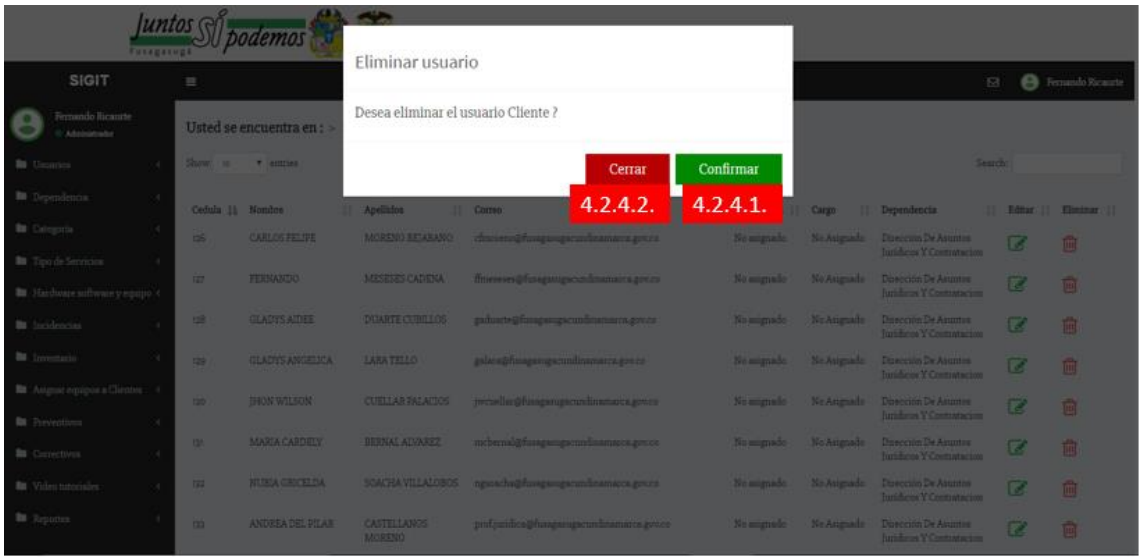


4.2.3.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar usuarios cliente

4.2.3.2. Cancelar: Re direccionara a listar usuarios clientes

4.2.4. Eliminar Usuario

Da clic en el #4.2.4 para mostrar el modal de eliminación de usuario cliente



4.2.4.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el usuario y quitara el registro de la lista de usuario.

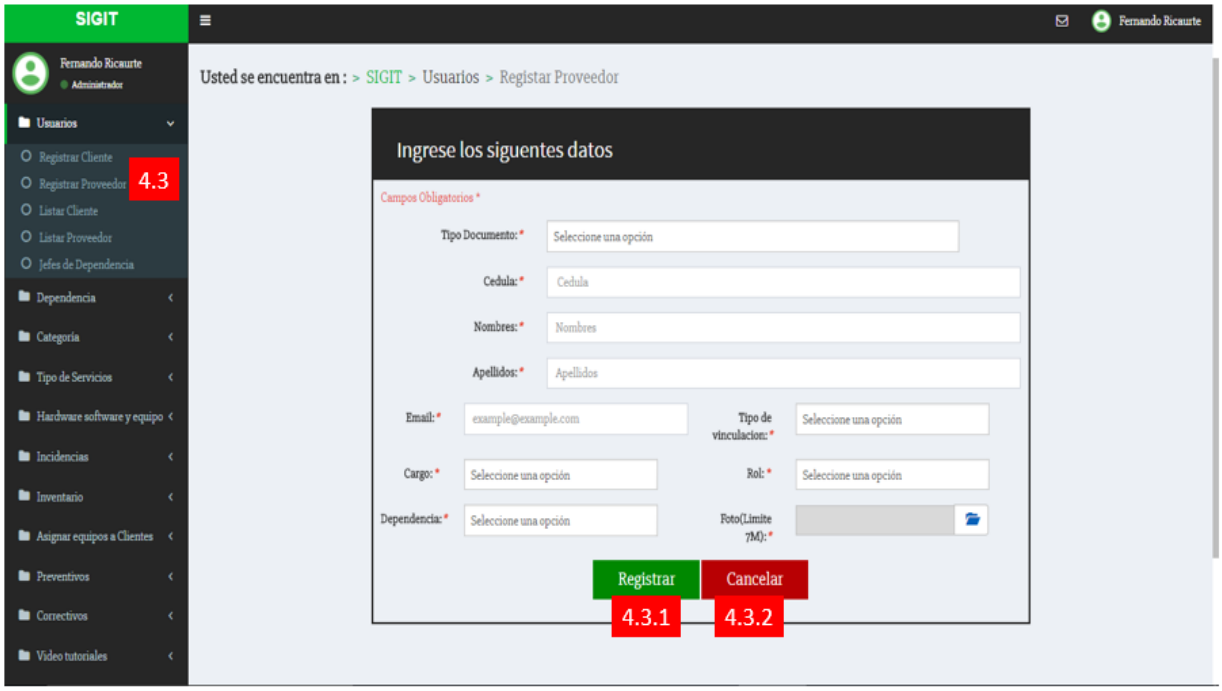
4.2.4.2. Cerrar: Cerrara el modal.

4.3. Registro de usuarios proveedores

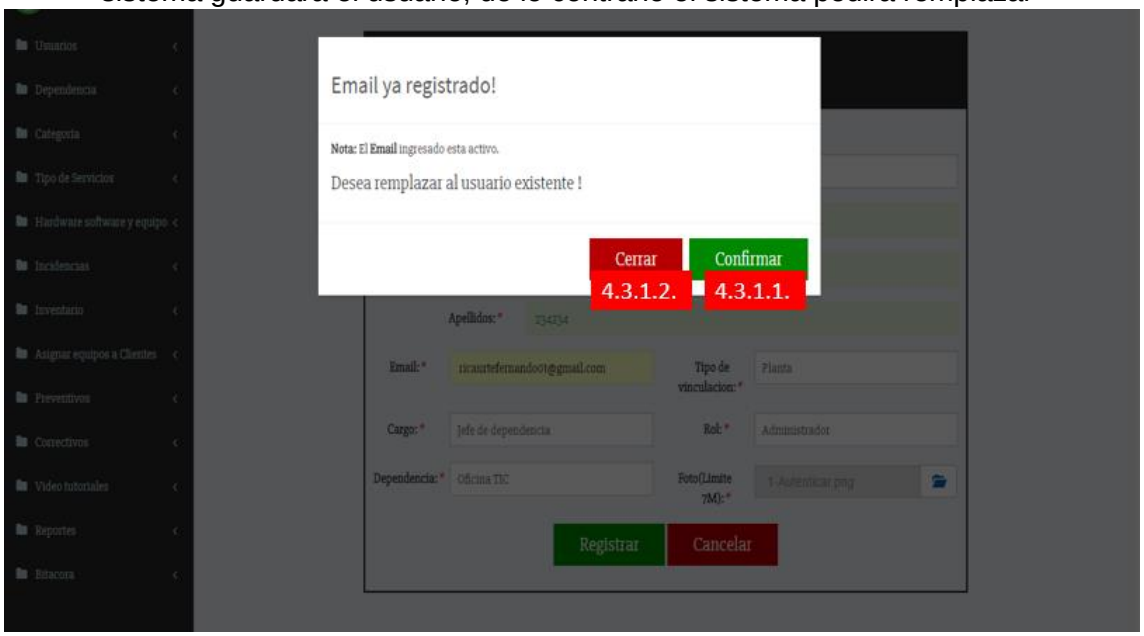
Son el usuario que administrara el sistema de información:

- Administrador
- Técnico
- Supervisor

El administrador tecleara la información del proveedor en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



4.3.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si el email no están registrado el sistema guardara el usuario, de lo contrario el sistema pedirá remplazar

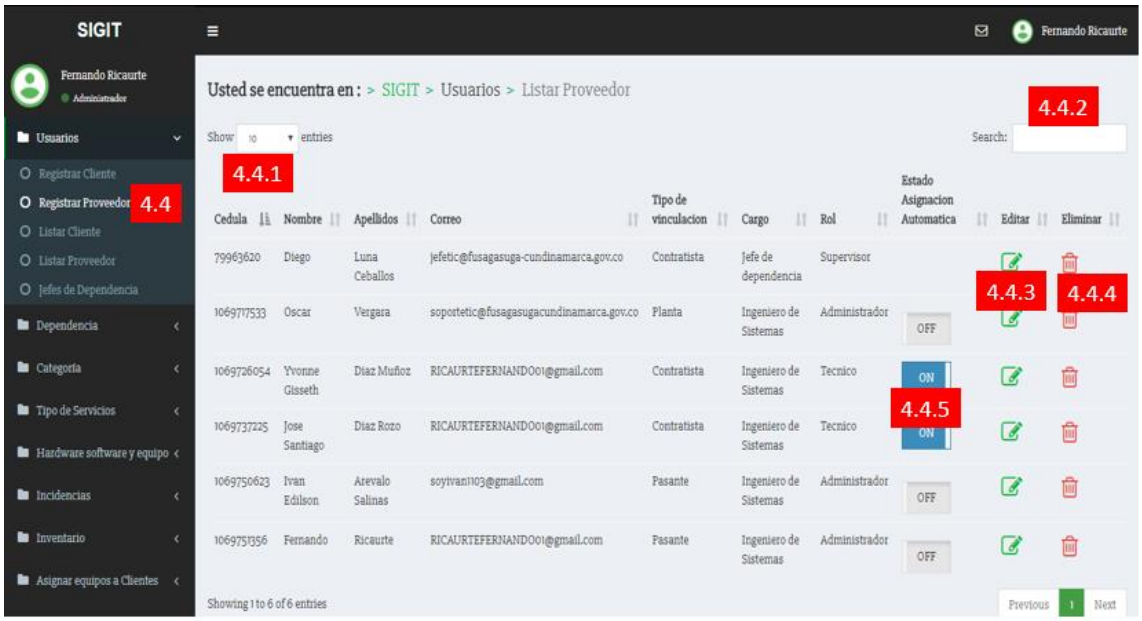


4.3.1.1. **Confirmar**: Eliminara los usuarios que tengan el correo o sean jefes de dependencia.

4.3.1.2. **Cancelar**: Tendrá la posibilidad de cambiar la información del formulario antes de guardar

4.3.2. **Cancelar**: Limpiara los campos registrados

4.4. Listar Usuarios Proveedor

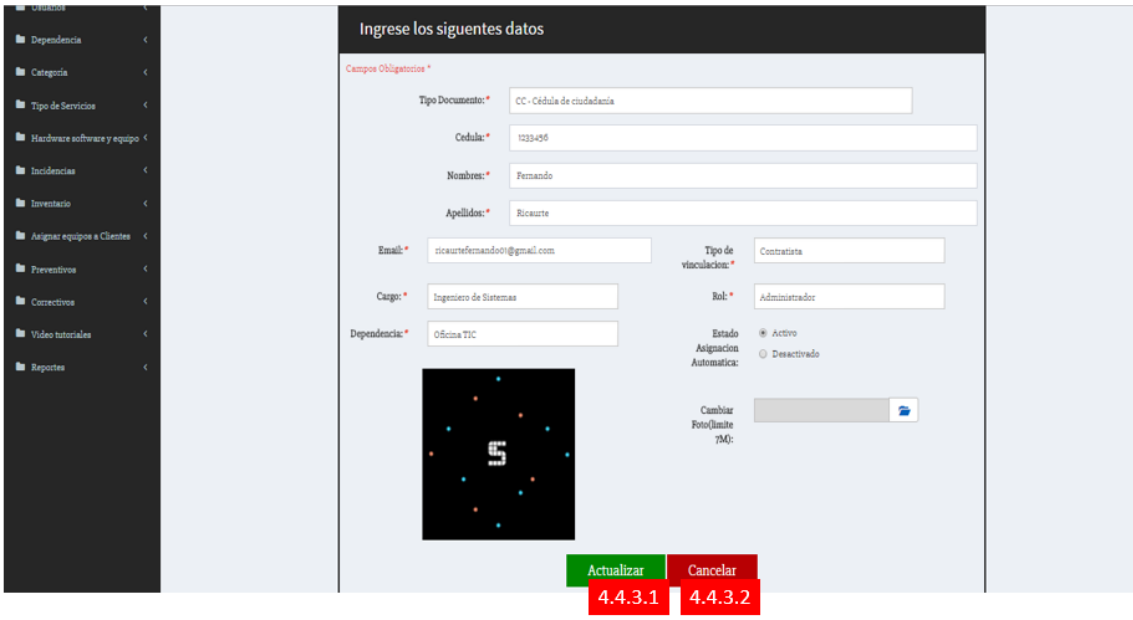


4.4.1. Filtrar la cantidad de usuarios que desea visualizar

4.4.2. Buscar usuario: Digite el nombre o atributos de usuario que dese buscar o filtrar

4.4.3. Editar Usuario

Da clic en el #4.4.3 para mostrar el formulario de modificación de usuario cliente

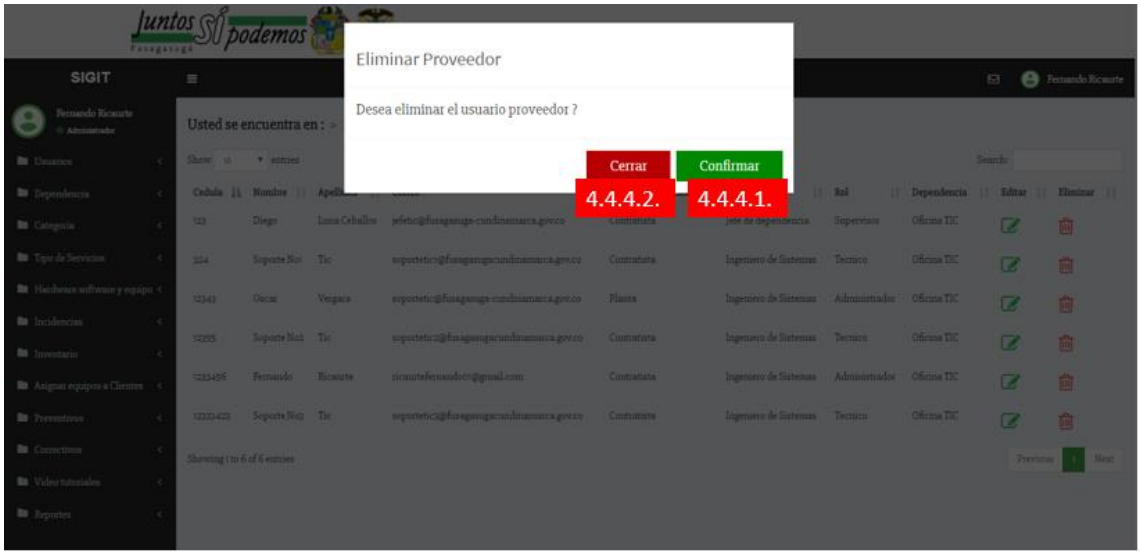


4.4.3.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar usuarios proveedor

4.4.3.2. Cancelar: Re direccionara a listar usuarios proveedor

4.4.4. Eliminar Usuario

Si se elimina un usuario cliente se eliminara Equipos Invitados asignados y se desligara equipos de cómputo o telemáticos asociados lo que permite volver a asignarlos a otro usuario.



4.4.4.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el usuario y quitara el registro de la lista de usuario.

4.4.4.2. Cerrar: Cerrara el modal.

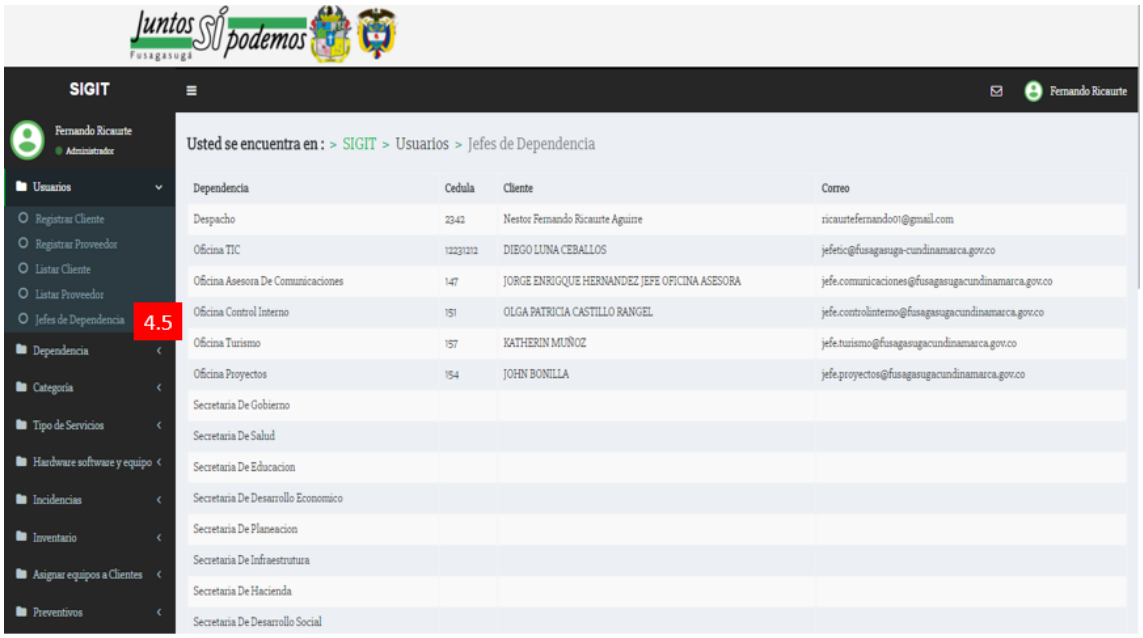
4.4.5. Cambiar de estado asignación automática de incidencias

Permite al usuario administrador elegir cual o cuales usuarios técnicos pueden recibir incidencias durante el día.

Nota: Si no existe ningún usuario disponible no se registraran incidencias

4.5. Listar jefes de Dependencia

Se actualizan cuando se cree un nuevo cliente con el cargo "Jefe de dependencia" o se actualice el cargo de un cliente.

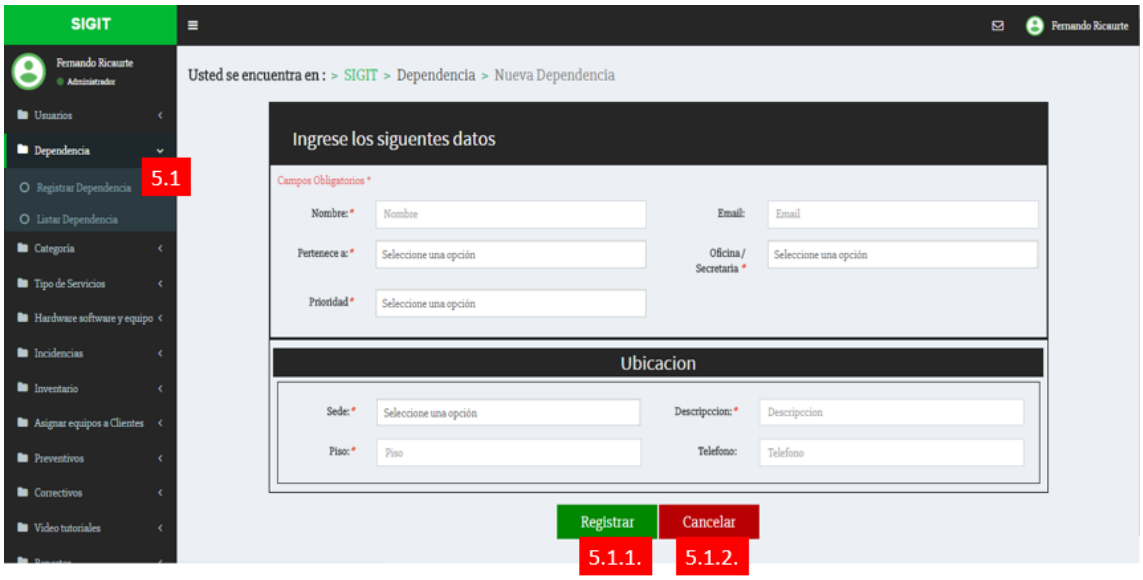


5. Dependencias

Dependencias adscritas a la alcaldía municipal (Oficinas, Secretarias, Direcciones)

5.1. Registrar Dependencia

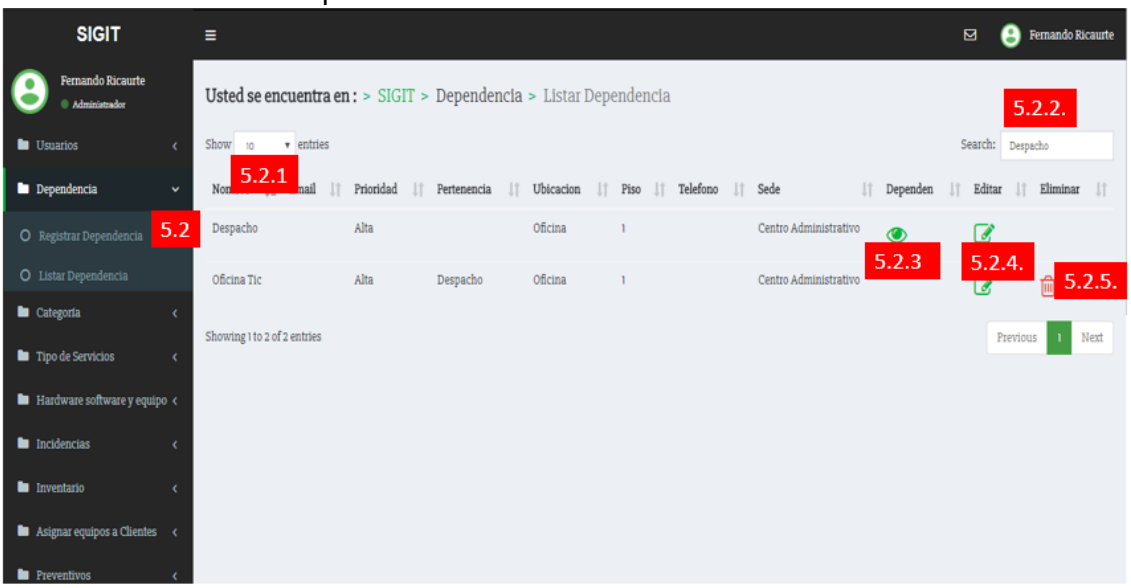
El administrador tecleara la información de la dependencia en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



5.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

5.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos

5.2. Listar Dependencia



5.2.1. Filtrar la cantidad de usuarios que desea visualizar.

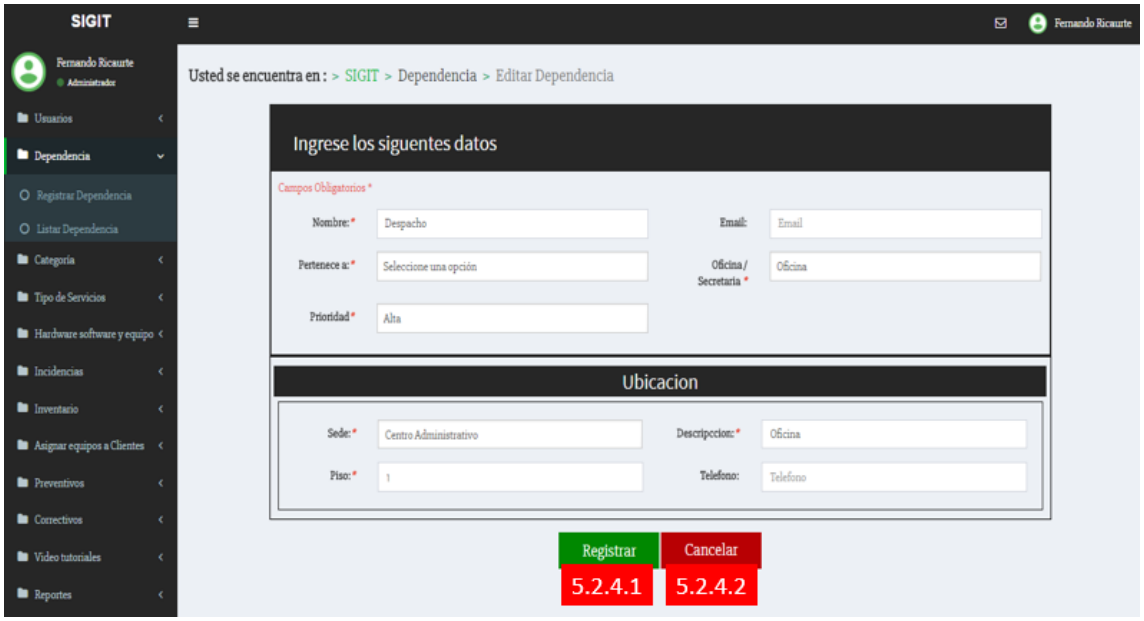
5.2.2. Buscar dependencia: Digite el nombre o atributos de la dependencia que dese buscar o filtrar.

5.2.3. Ver dependencia asociada.

5.2.4. Editar dependencia.

Da clic en el #5.2.4. Para mostrar el formulario de modificación de dependencia

El administrador modificara la información de la dependencia en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



5.2.4.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar dependencias

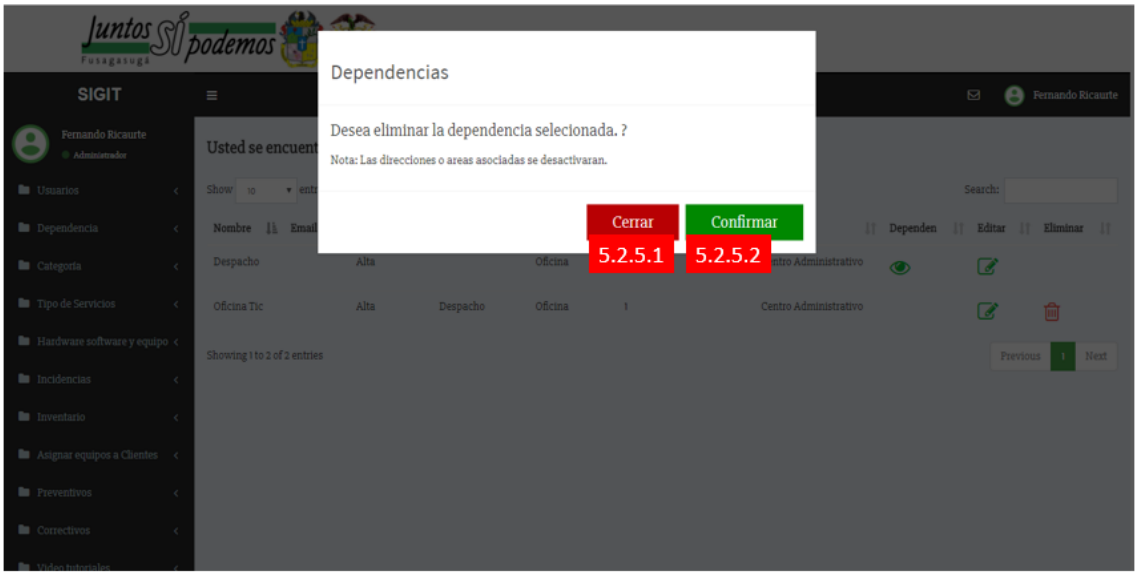
De lo contrario mostrara el error.

5.2.4.2. Cancelar: Re direccionara a listar dependencia

5.2.5. Eliminar servicios

Da clic en #5.2.5

Nota: Al eliminar una secretaria o oficina se eliminaran las áreas o direcciones asociadas



5.2.5.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el servicio y quitara el registro de la lista de dependencias.

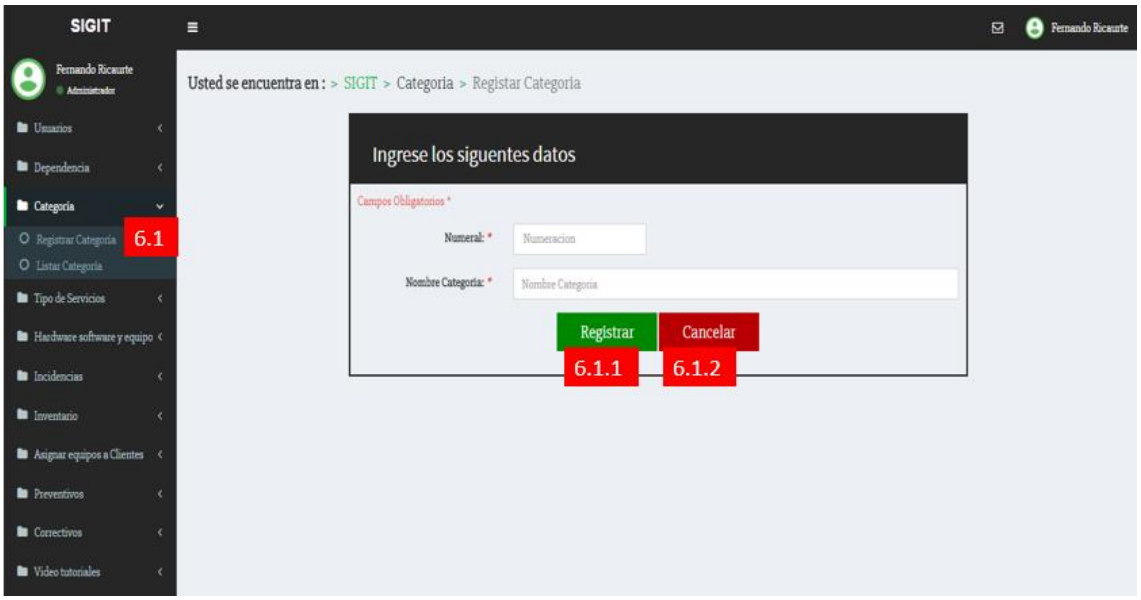
5.2.5.2. Cerrar: Cerrara el modal.

6. Categoría

Permite caracterizar las categorías de los servicios a prestar aprobados por la alcaldía de Fusagasugá

6.1. Registrar categoría

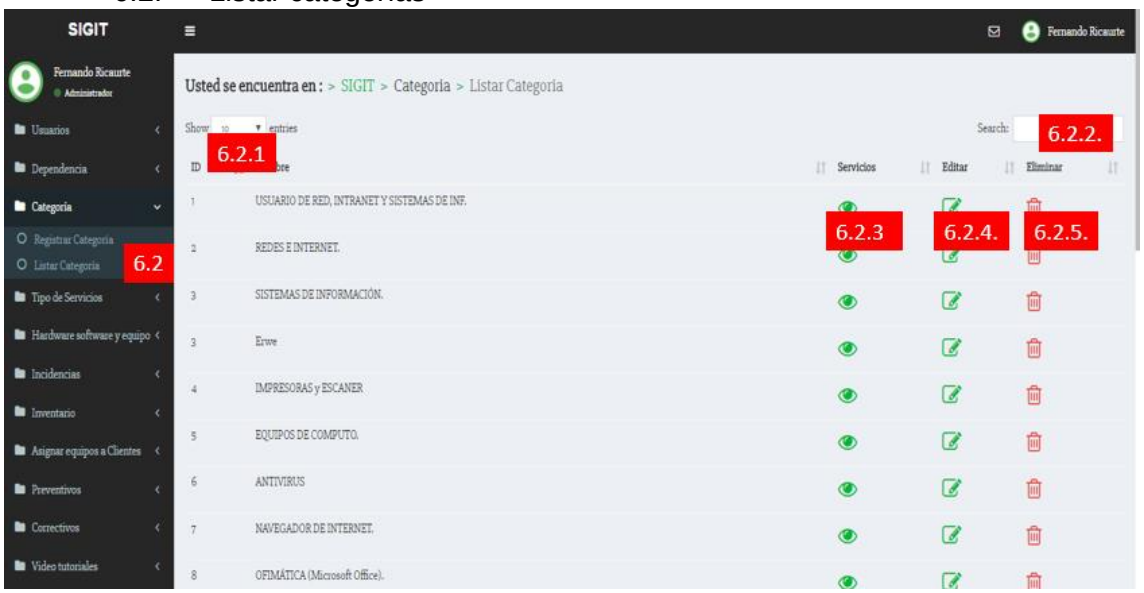
El administrador tecleara la información de la categoría en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



6.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

6.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos

6.2. Listar categorías



6.2.1. Filtrar la cantidad de categorías que desea visualizar.

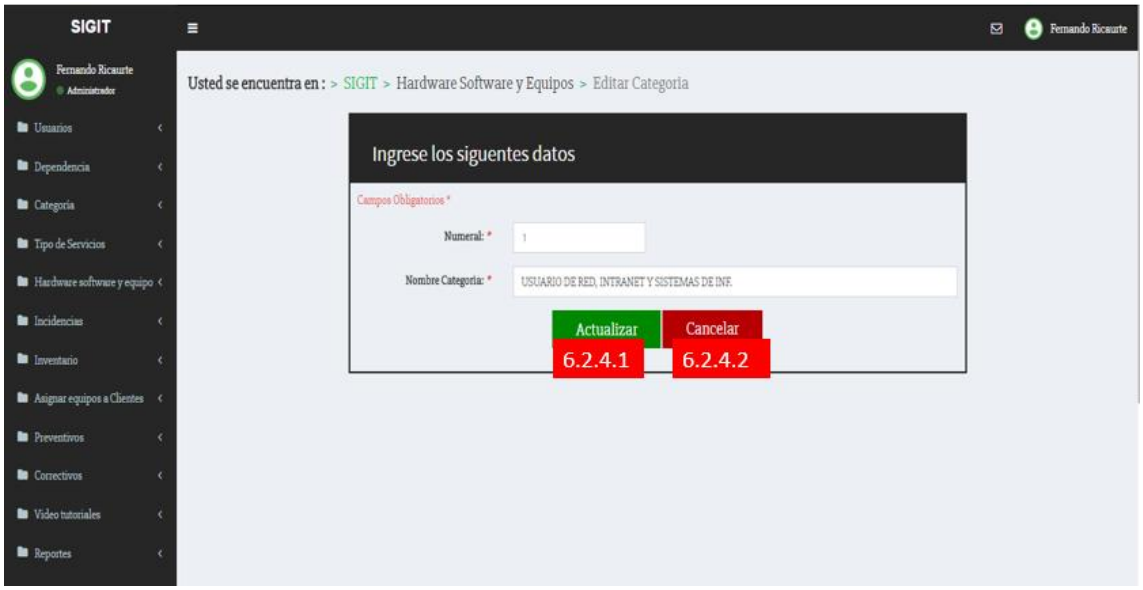
6.2.2. Buscar categoría: Digite el nombre o atributos de la categoría que desea buscar o filtrar.

6.2.3. Ver servicios asociados.

6.2.4. Editar categoría.

Da clic en el #6.2.4. Para mostrar el formulario de modificación de categoría

El administrador modificara la información de la categoría en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

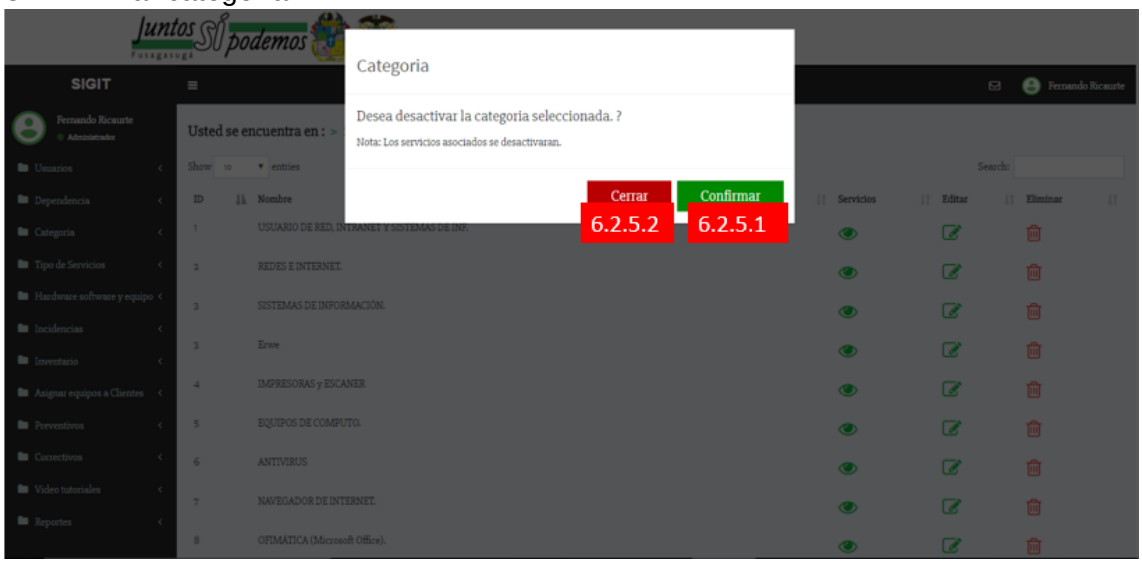


6.2.4.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar categorías

De lo contrario mostrara el error.

6.2.4.2. Cancelar: Re direccionara a listar categoría

6.2.5. Eliminar categoría



6.2.5.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara la categoría y quitara el registro de la lista de categorías.

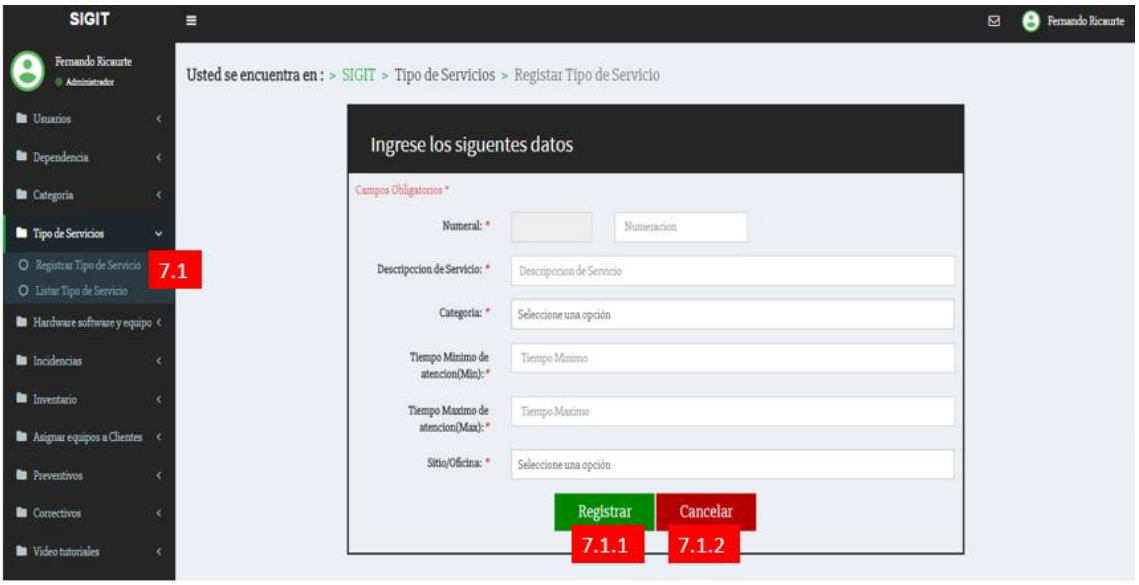
6.2.5.2. Cerrar: Cerrara el modal.

7. Servicios TI

Teniendo las categorías previamente cargadas en el #6 se procede a crear sus servicios, se debe tener en cuenta que si el servicio es en “Sitio” los controles de la incidencias los tendrá en usuario cliente y si es en “Oficina” los tendrá el usuario proveedor

7.1. Registrar Tipo de Servicio

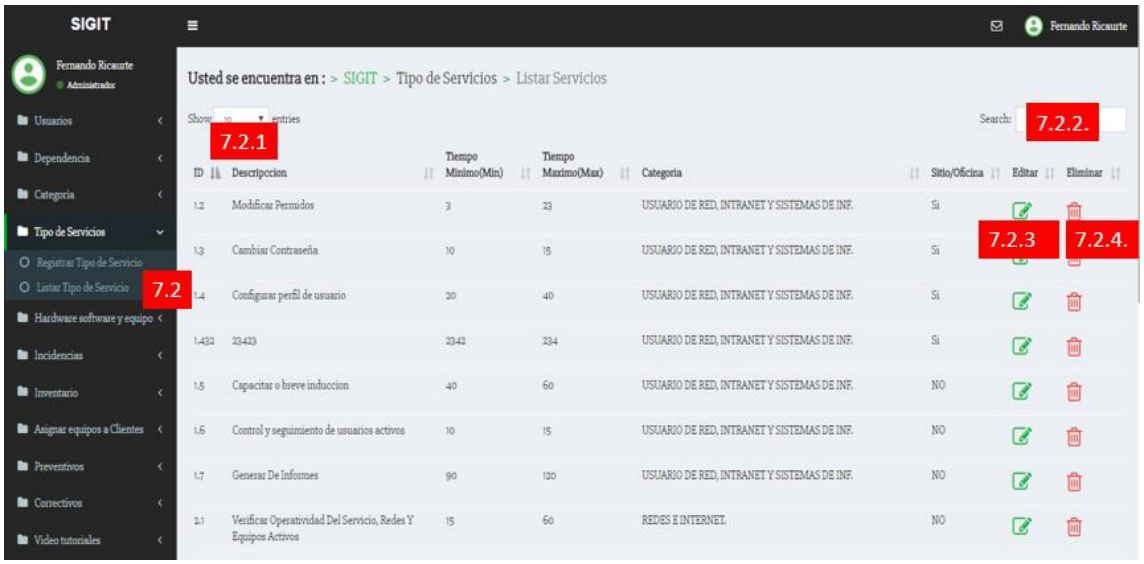
El administrador tecleara la información de los Servicios TI en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



7.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

7.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos

7.2. Listar servicios



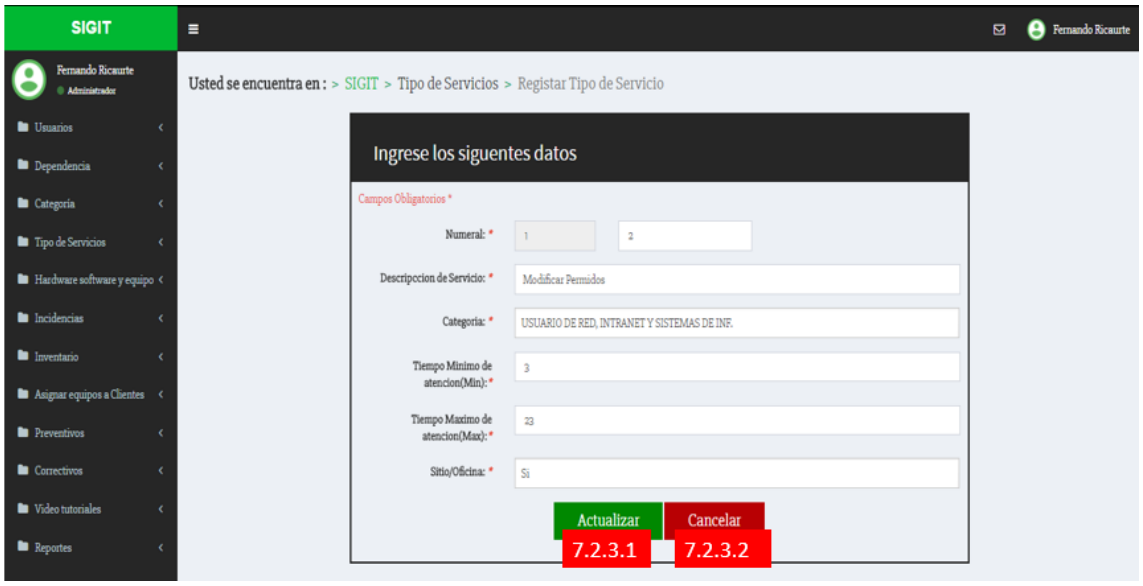
7.2.1. Filtrar la cantidad de servicios que desea visualizar.

7.2.2. Buscar servicios: Digite el nombre o atributos del servicio que desea buscar o filtrar.

7.2.3. Editar servicios.

Da clic en el #7.2.3. Para mostrar el formulario de modificación de servicios

El administrador modificara la información de los Servicios TI en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

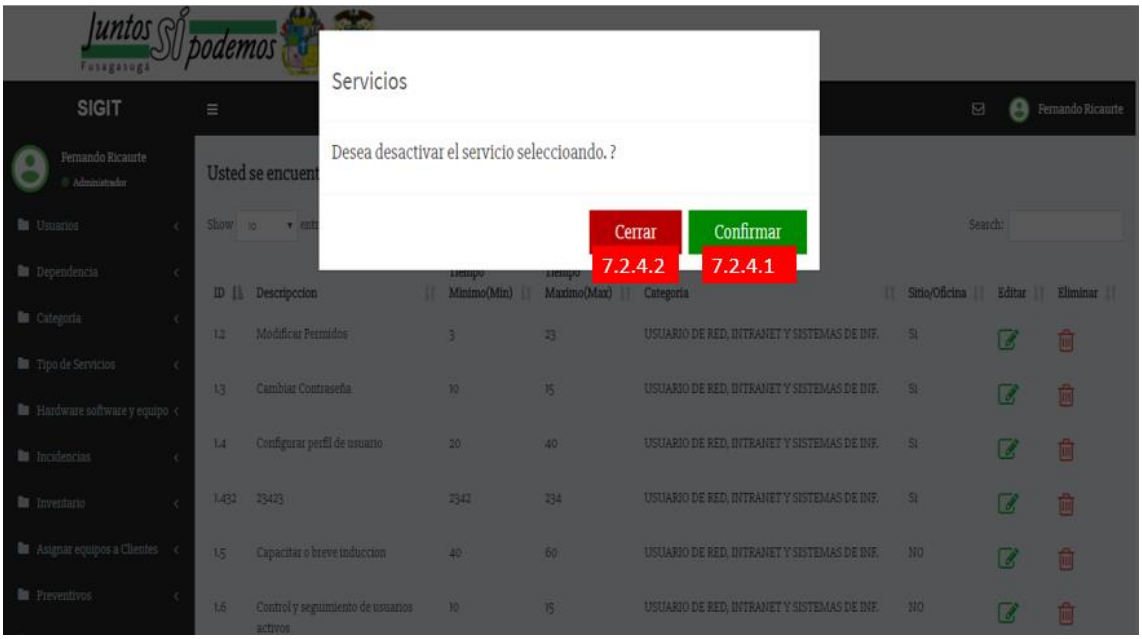


7.2.3.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar servicios De lo contrario mostrara el error.

7.2.3.2. Cancelar: Re direccionara a listar servicios

7.2.4. Eliminar servicios

Da clic en #7.2.4



7.2.4.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el servicio y quitara el registro de la lista de servicios.

7.2.4.2. Cerrar: Cerrara el modal.

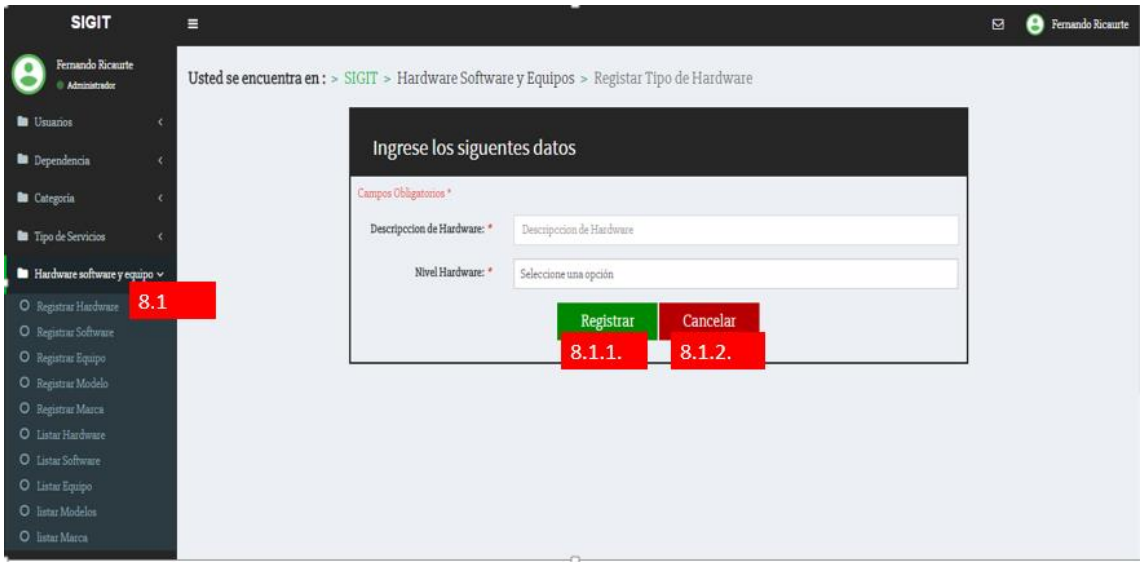
8. Hardware, Software y Equipo

Los si guites ítem se deben realizar antes de comenzar los inventarios de los equipos de cómputo, equipos telemáticos y equipos invitados, permitiendo así tener una recarga de la información

8.1. Registrar hardware

El hardware se divide en dos **hardwares externos** como el monitor o el mouse y **hardware interno** como lo es la RAM o el Disco Duro

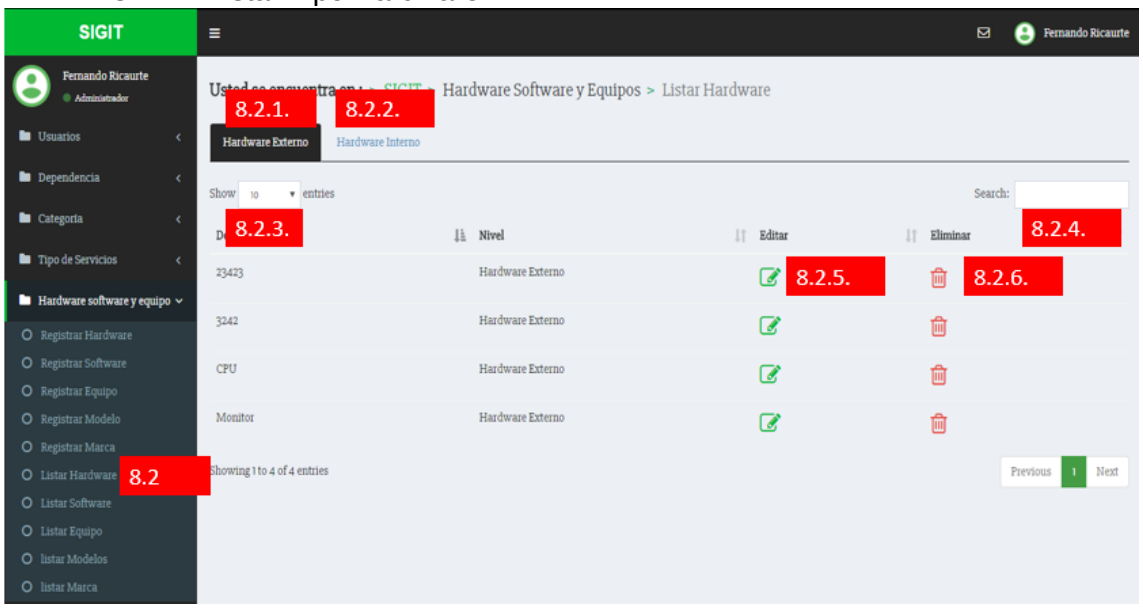
El administrador tecleara la información de los Tipo Hardware en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



8.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

8.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos

8.2. Listar Tipo Hardware



8.2.1. Seleccionara para visualizar todos los Tipo Hardware Externo

8.2.2. Seleccionara para visualizar todos los Tipo Hardware Interno

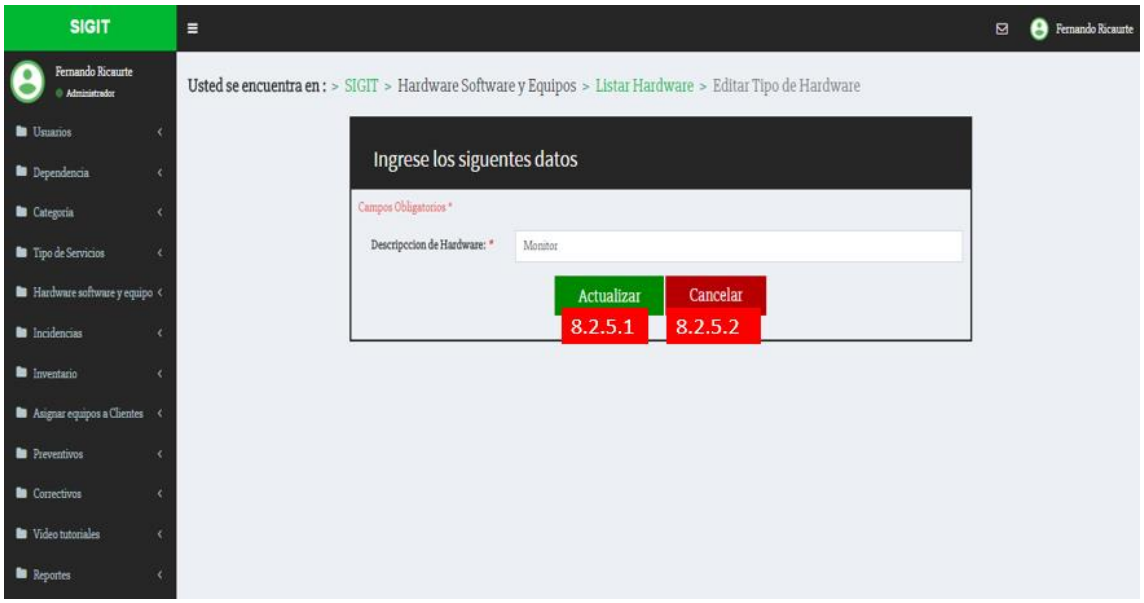
8.2.3. Filtrar la cantidad de Tipo de Hardware que desea visualizar.

8.2.4. Buscar Tipo Hardware: Digite el nombre o atributos del Tipo Hardware que desea buscar o filtrar.

8.2.5. Editar Tipo Hardware.

Da clic en el #8.2.5 Para mostrar el formulario de modificación de Tipo Hardware

El administrador tecleara la información del Tipo Hardware en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

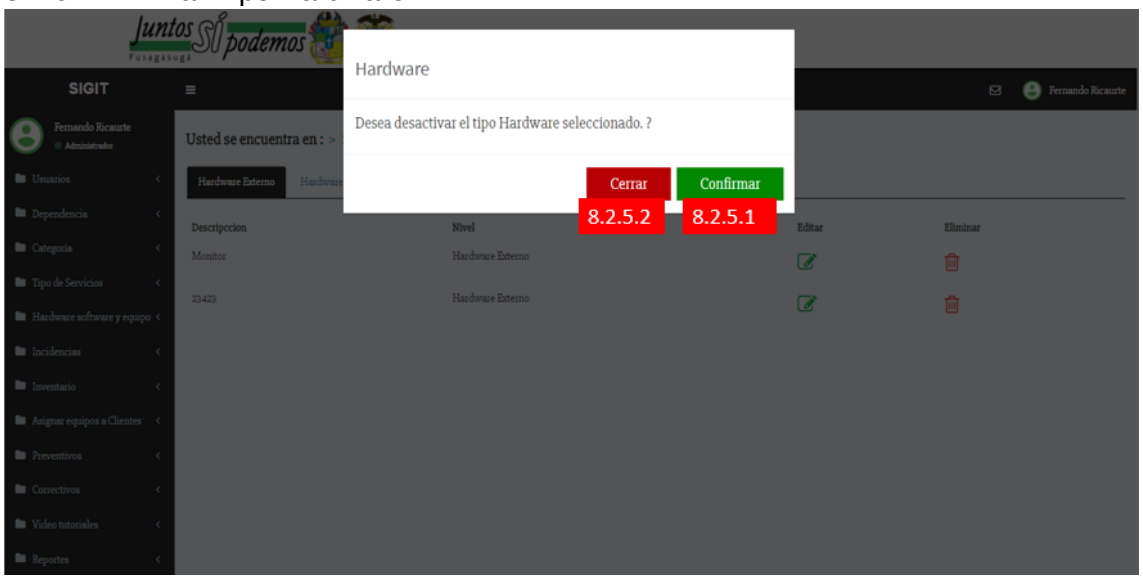


8.2.5.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar Tipo de Hardware

De lo contrario mostrara el error.

8.2.5.2. Cancelar: Re direccionara a listar Tipo Hardware

8.2.6. Eliminar Tipo Hardware



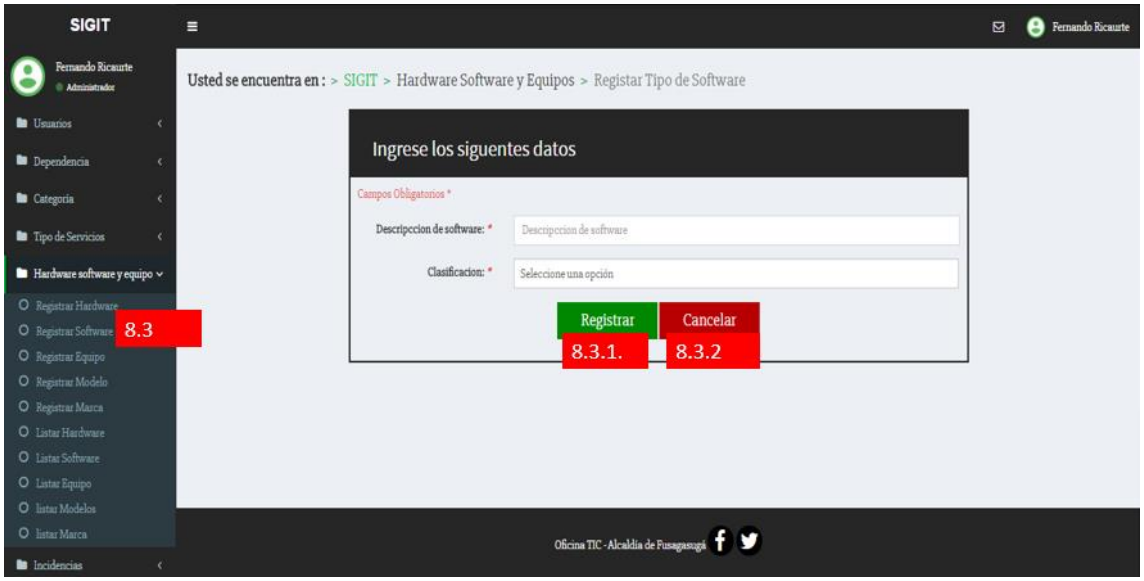
8.2.6.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el Tipo Hardware y quitara el registro de la lista de Tipo Hardware

8.2.6.2. Cerrar: Cerrara el modal.

8.3. Registrar Software

Solo se debe digitar el nombre del software sin la versión Ej: Windows o Microsoft Office

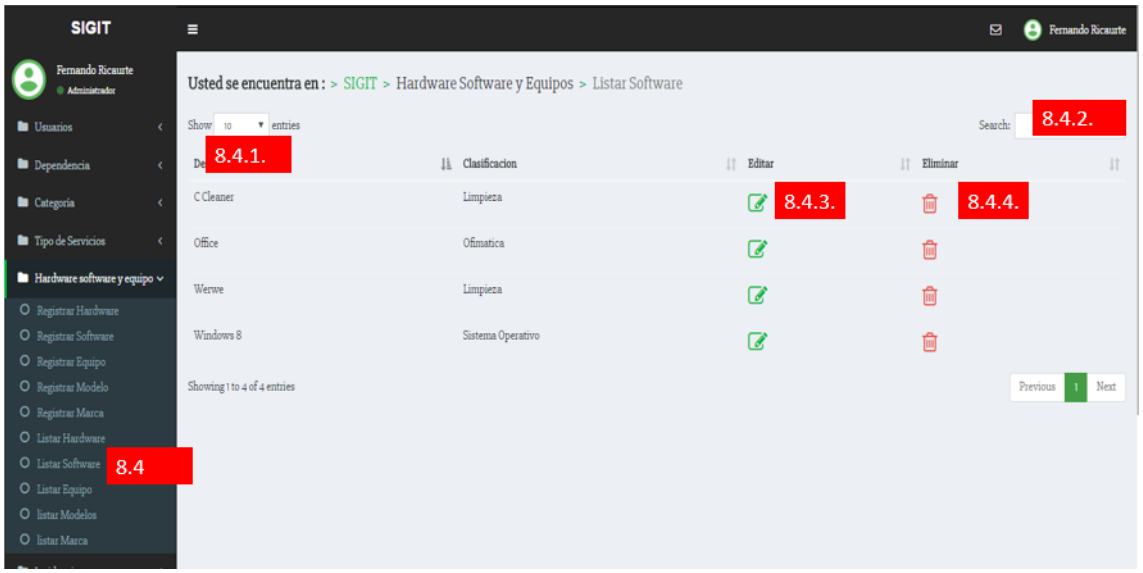
El administrador tecleara la información del Software en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



8.3.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

8.3.2. **Cancelar:** Limpiar campos

8.4. Listar Software



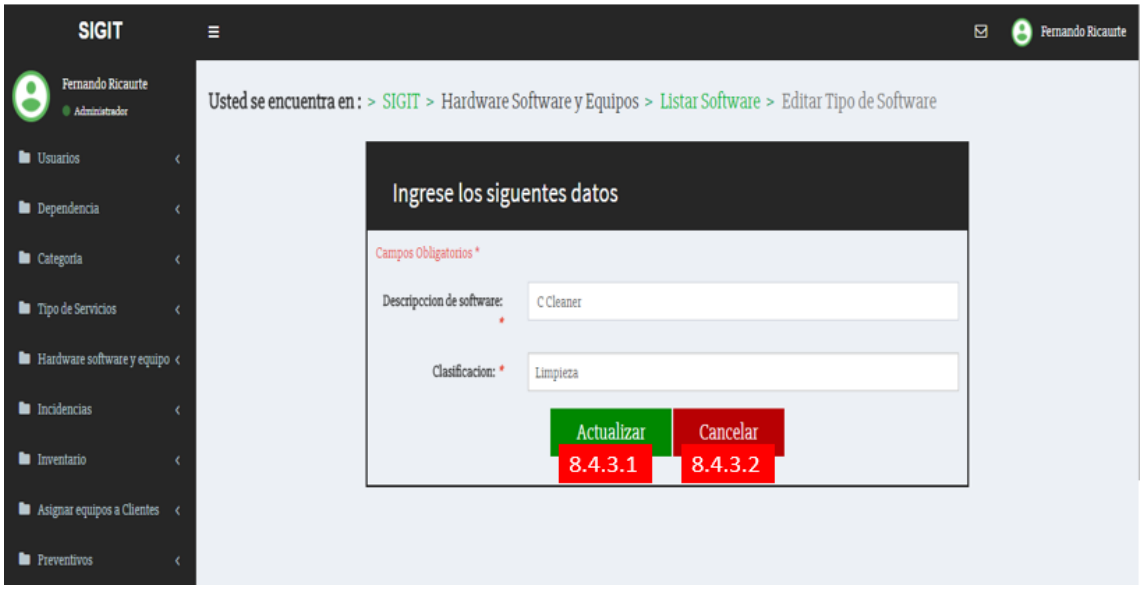
8.4.1. Filtrar la cantidad de Software que desea visualizar.

8.4.2. Buscar Software: Digite el nombre o atributos de Software que desea buscar o filtrar.

8.4.3. Editar Software.

Da clic en el #8.4.3 Para mostrar el formulario de modificación de Software

El administrador tecleara la información del Software en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

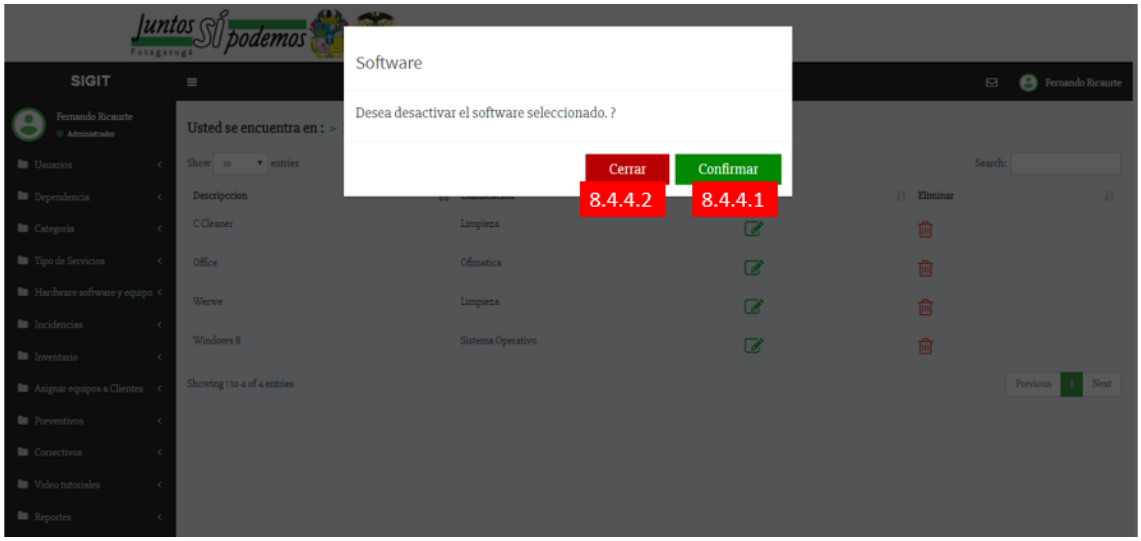


8.4.3.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar Software

De lo contrario mostrara el error.

8.4.3.2. Cancelar: Re direccionara a listar Software

8.4.4. Eliminar Software



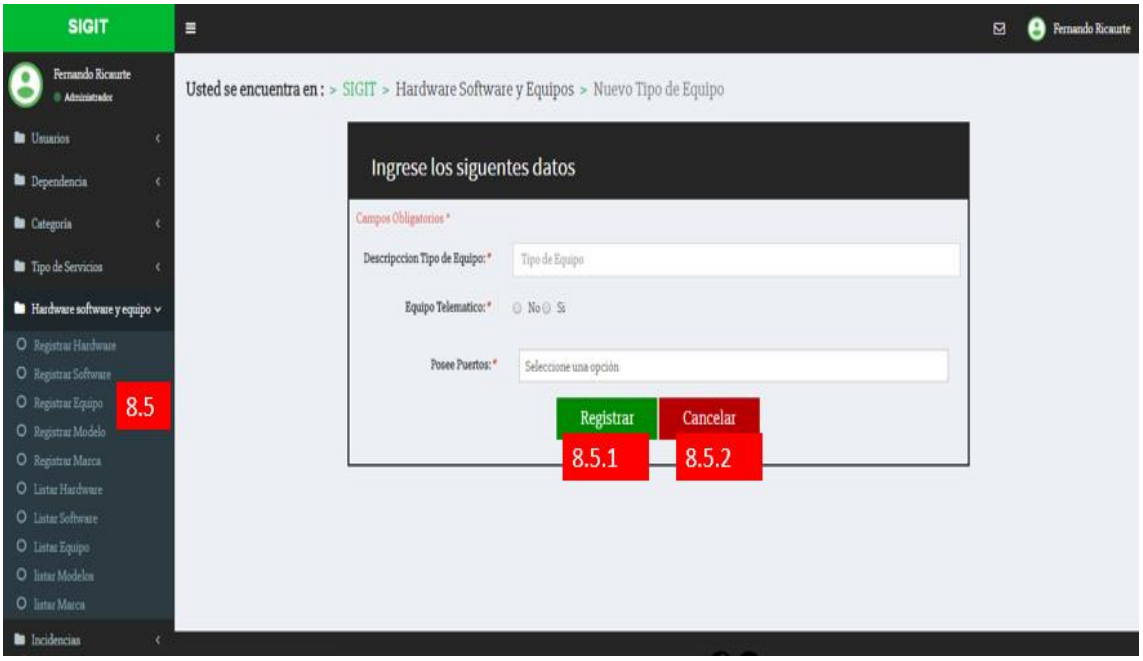
8.4.4.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el Software y quitara el registro de la lista de Software

8.4.4.2. Cerrar: Cerrara el modal.

8.5. Registrar Tipo de Equipo

Son los equipos que se van registrar en el inventario dependiendo si posee software o si posee puertos o simplemente son elementos telemáticos como los aire acondicionados o UPS

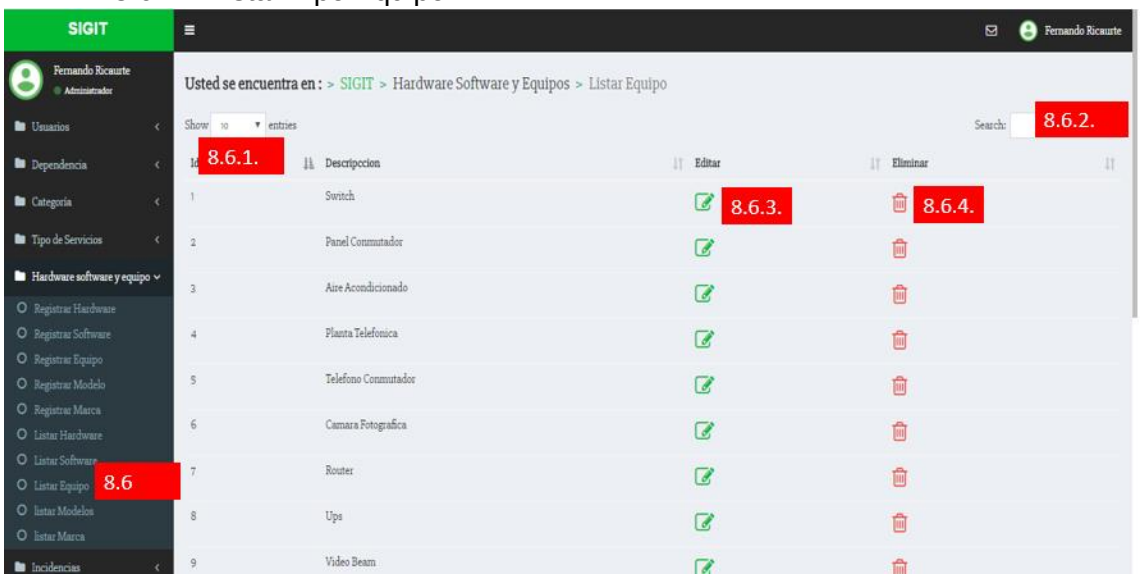
El administrador tecleara la información de Tipo Equipo en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios.



8.5.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

8.5.2. **Cancelar:** Limpiar campos

8.6. Listar Tipo Equipo



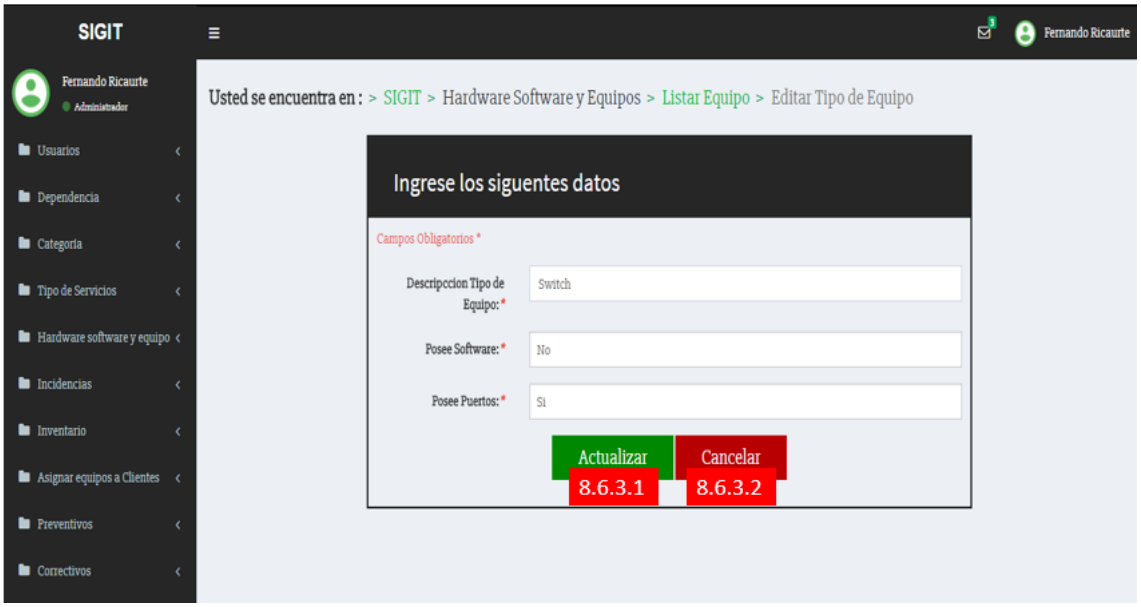
8.6.1. Filtrar la cantidad de Tipo de Equipo que desea visualizar.

8.6.2. Buscar Tipo Equipo: Digite el nombre o atributos del Tipo de Equipo que desea buscar o filtrar.

8.6.3. Editar Tipo de Equipo.

Da clic en el #8.6.3 Para mostrar el formulario de modificación de Tipo de Equipo

El administrador tecleara la información del Tipo de Equipo en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

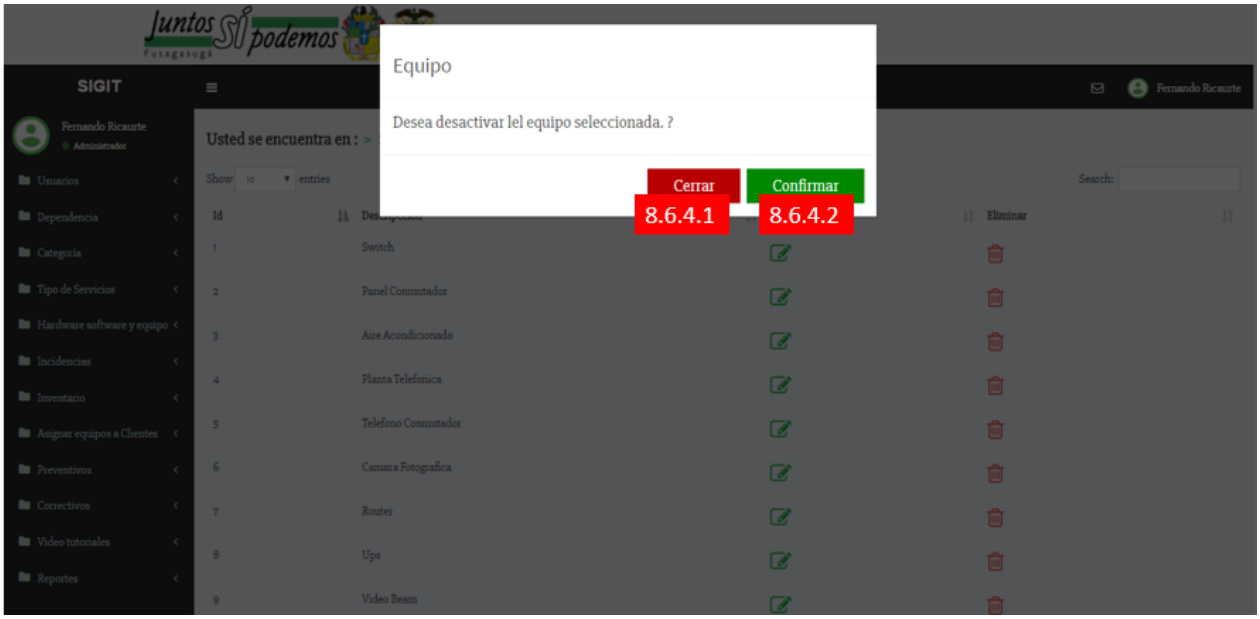


8.6.3.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar Tipo de Equipo

De lo contrario mostrara el error.

8.6.3.2. Cancelar: Re direccionara a listar Tipo de Equipo

8.6.4. Eliminar Software

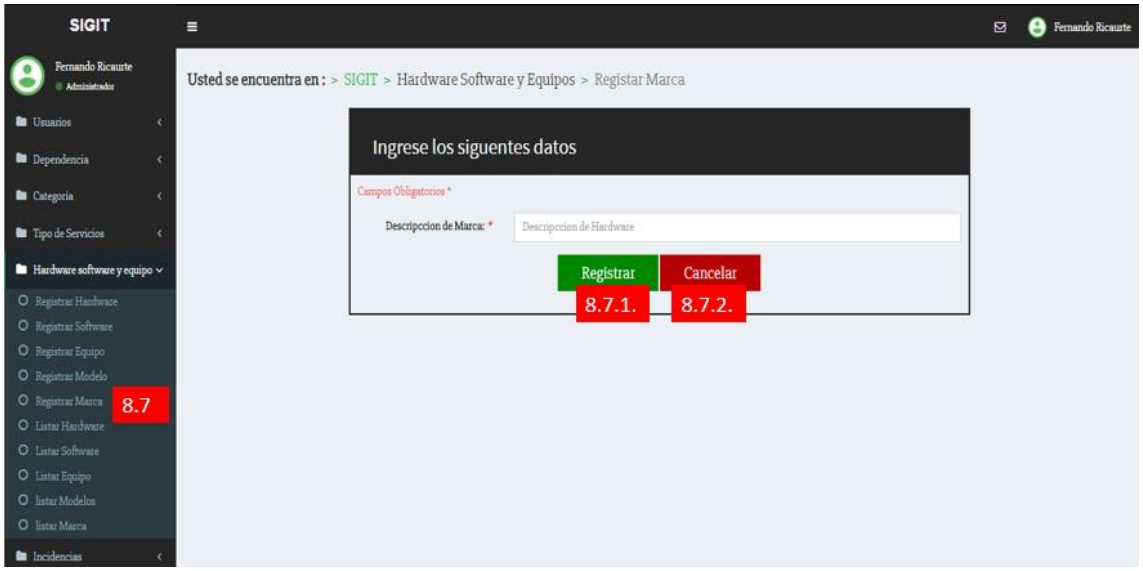


8.6.4.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el Tipo de Equipo y quitara el registro de la lista de Tipo de Equipo

8.6.4.2. Cerrar: Cerrara el modal.

8.7. Registrar Marca

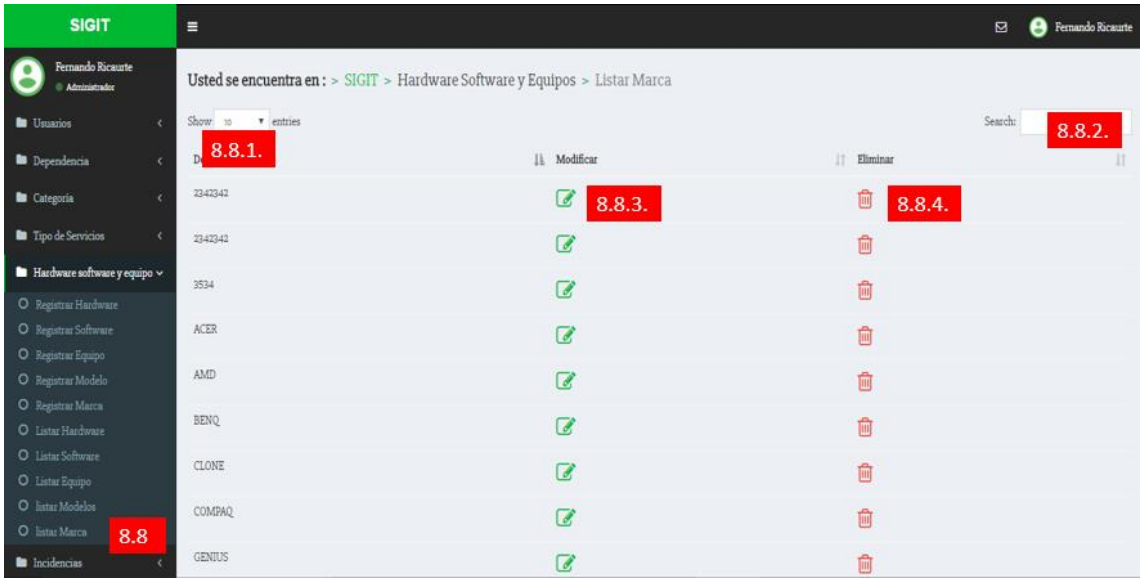
El administrador tecleara la información de Marca en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios.



8.7.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

8.7.2. **Cancelar:** Limpiar campos

8.8. Listar Marca



8.8.1. Filtrar la cantidad de Marca que desea visualizar.

8.8.2. Buscar Marca: Digite el nombre o atributos de la Marca que desea buscar o filtrar.

8.8.3. Editar Marca.

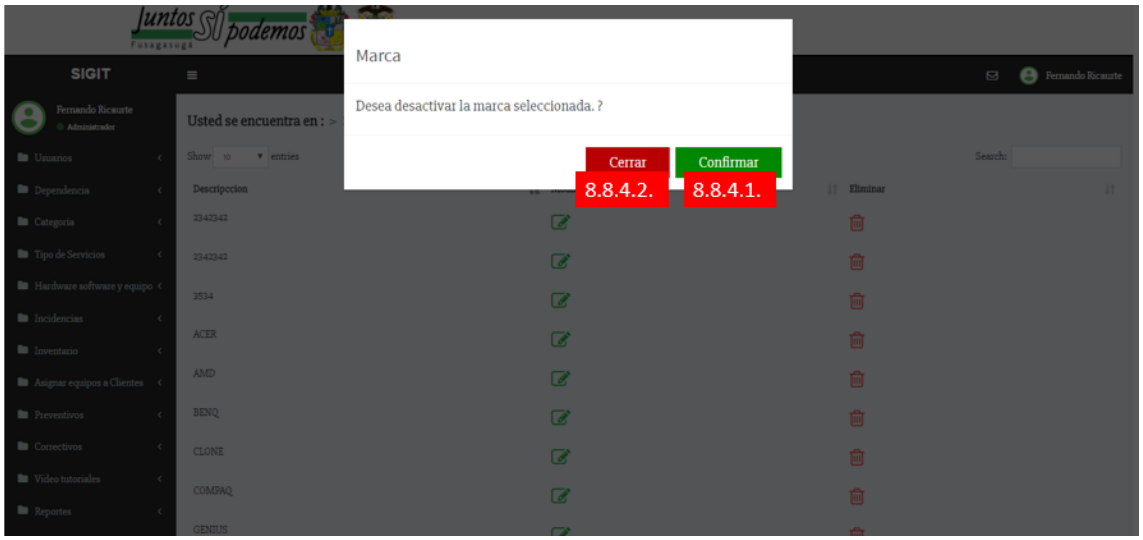
Da clic en el #8.6.3 Para mostrar el formulario de modificación de Marca

El administrador tecleara la información del Marca en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

8.8.3.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar Marca De lo contrario mostrara el error.

8.8.3.2. Cancelar: Re direccionara a listar Marca

8.8.4. Eliminar Marca



8.8.4.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara la Marca y quitara el registro de la lista de Marca

8.8.4.2. Cerrar: Cerrara el modal.

8.9. Registrar Modelo

El administrador tecleara la información del Modelo en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios.

Se debe tener en cuenta los siguientes ítems para caracterizar o registrar un modelo de Equipo de cómputo, hardware interno o hardware externo

- Requiere Marcas registradas #8.8
- Requiere Tipo de Equipo registrados #8.5
- Requiere Contratos Registrados #8.11
- Requiere Hardware Registrado #8.1

Nota: Cuando se cree un equipo de cómputo (Pc de escritorio, Portátil, Impresora, Escáner) automáticamente se creara el Modelo de la CPU/Unidad del sistema.

-Si desea agregar otro valor al modelo se debe hacer en #8.10.6

-El precio debe ser sin puntos

8.9.1. El usuario escogerá si el Tipo de Modelo es:

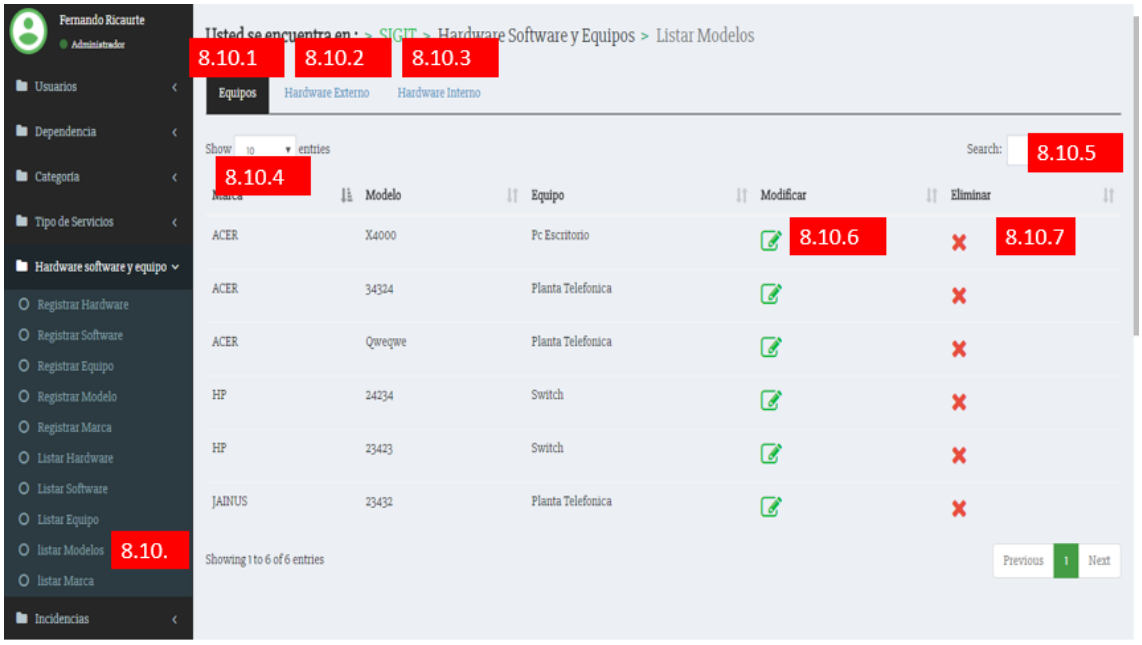
- Equipo
- Hardware Eterno
- Hardware Interno

Si elige equipo tendrá que escribir el precio y elegir el número de contrato previamente cargado.

8.9.2. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

8.9.3. **Cancelar:** Limpiar campos

8.10. Listar Modelos

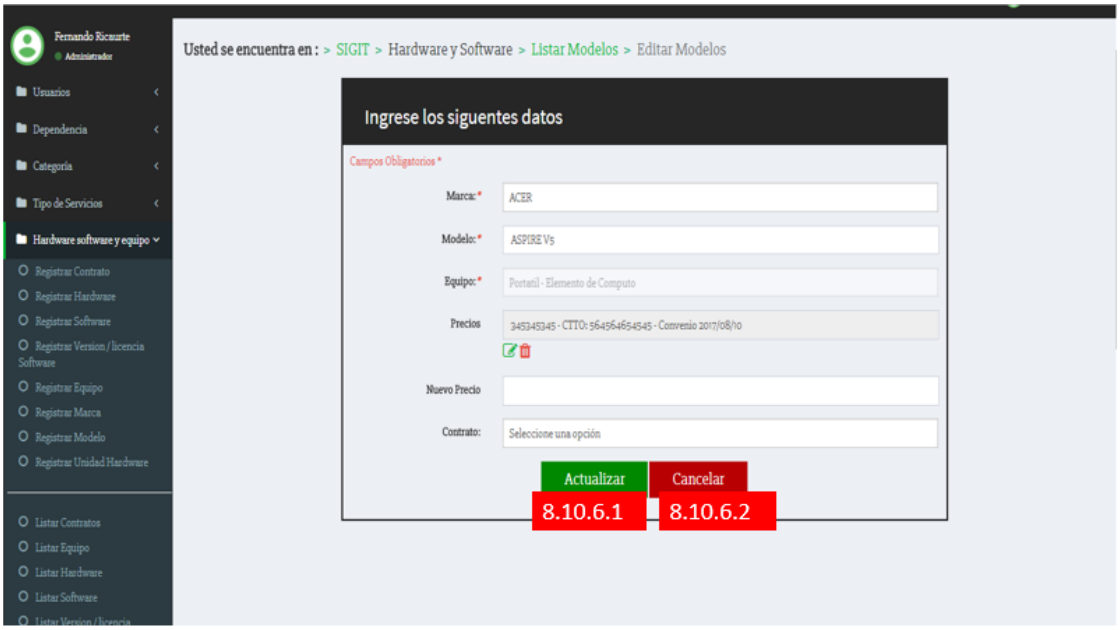


8.10.1. Listar Modelos de Equipos.
8.10.2. Listar Modelos de Hardware Externo.
8.10.3. Listar Modelos de Hardware Interno.
8.10.4. Filtrar la cantidad de Modelos que desea visualizar.
8.10.5. Buscar Modelo: Digite el nombre o atributos del Modelo que desea buscar o filtrar.
8.10.6. Editar Modelo o ingresar un nuevo precio al modelo del equipo.
Da clic en el #8.6.3 Para mostrar el formulario de modificación de Modelo

El administrador tecleara la información del Modelo en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios.

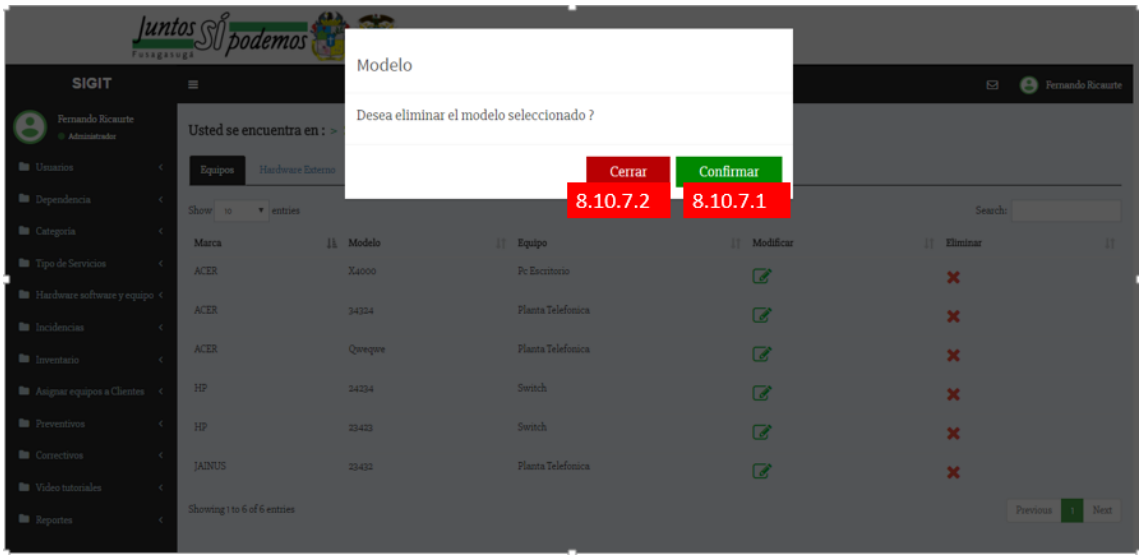
Nota: Si desea editar un modelo de “CPU/Unidad de Sistema” debe ser buscado y editado como modelo de equipo

Nota: Si digita un nuevo precio y elige un contrato quedara registrado como un nuevo precio del modelo a editar



8.10.6.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar Modelos De lo contrario mostrara el error.
8.10.6.2. Cancelar: Re direccionara a listar Modelo
8.10.7. Eliminar Marca

Nota: Si el modelo de un equipo de cómputo (PC, Portátil, Impresora, Escáner) es eliminado también eliminara la CPU/Unidad de sistema asociada.



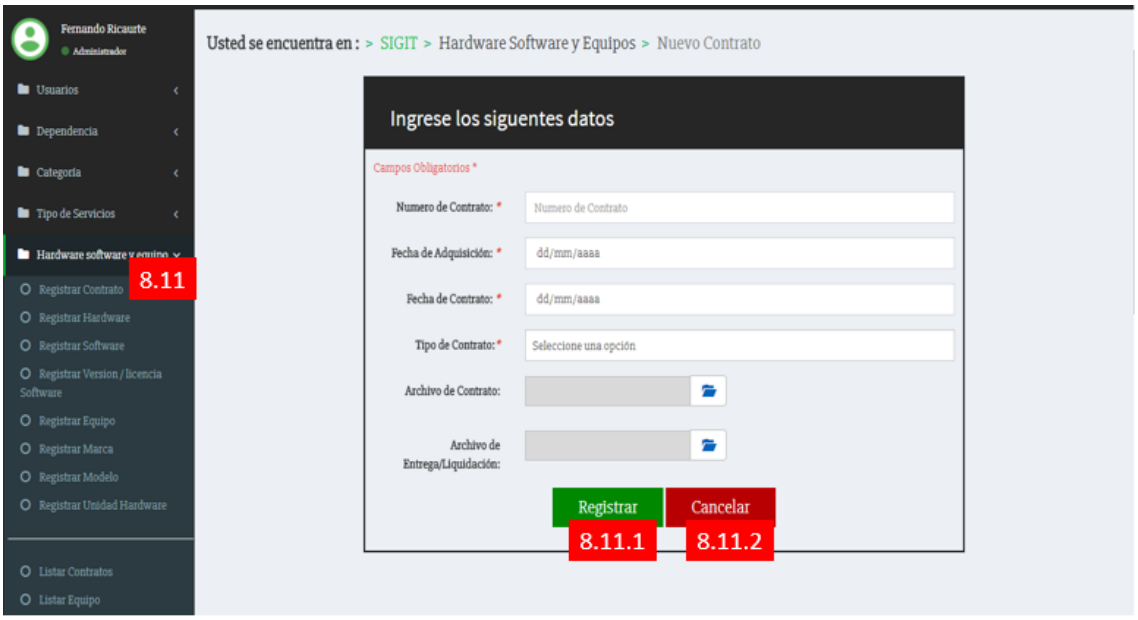
8.10.7.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el Modelo y quitara el registro de la lista de Modelos

8.10.7.2. Cerrar: Cerrara el modal.

8.11. Registrar Contratos

El usuario tendrá la posibilidad de subir el archivo de la entrega de los equipos y el archivo del contrato así como sus fechas.

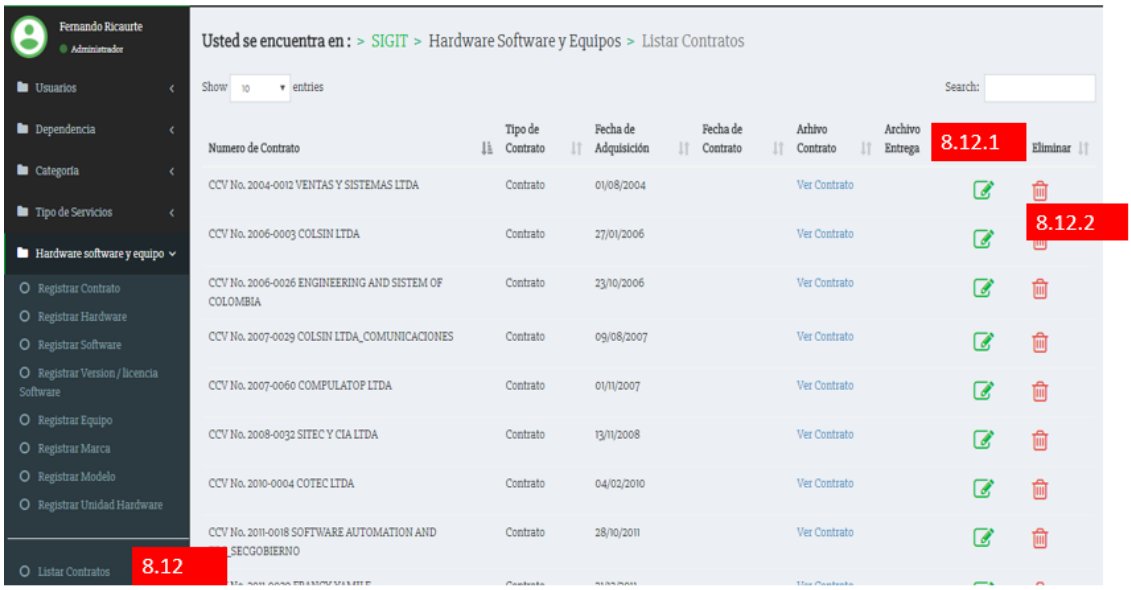
Nota: Estos contratos se usaran tanto para caracterizar los modelos en #8.9 y la versión/licencias de software #8.13



8.11.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

8.11.2. **Cancelar:** Limpiar campos

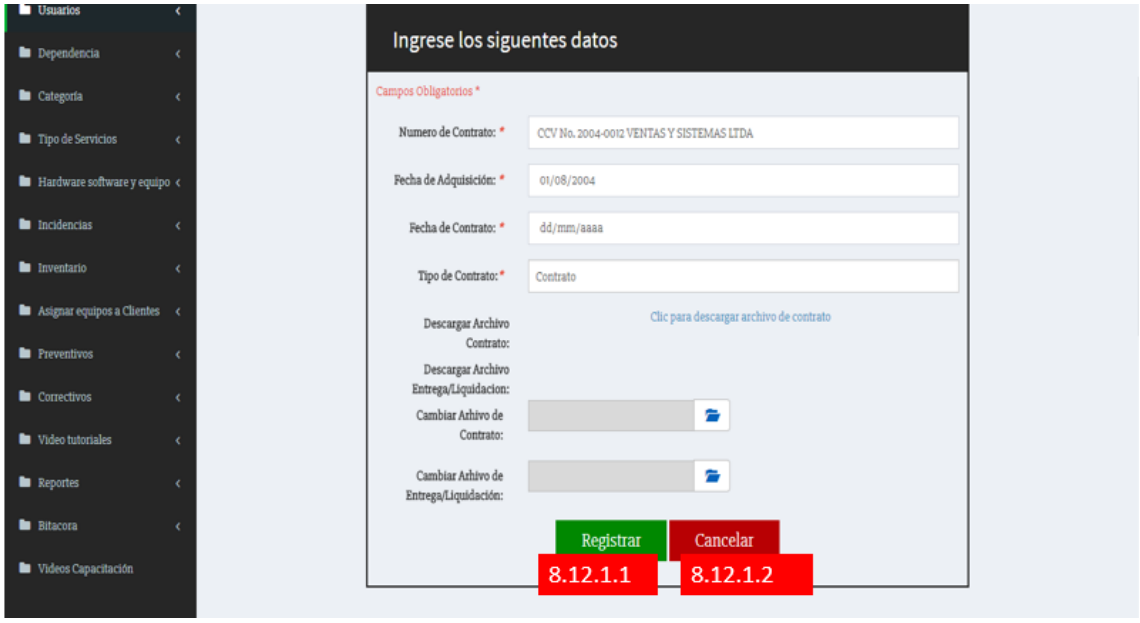
8.12. Listar contratos



8.12.1. Editar Contrato.

Da clic en el #8.12.1 Para mostrar el formulario de modificación de Contrato

Tendrá la posibilidad de remplazar los contratos o actas actuales.

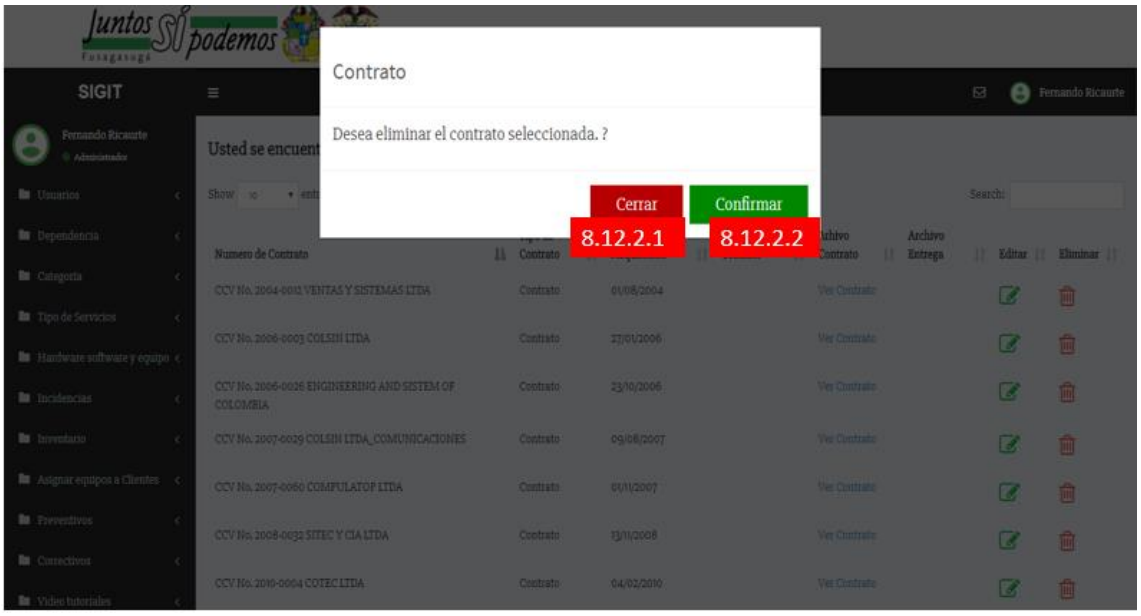


8.12.1.1. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar Contratos De lo contrario mostrara el error.

8.12.1.2. Cancelar: Re direccionara a listar Contratos

8.12.2. Eliminar Contratos

Dara clic en #8.12.2



8.12.2.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el Contrato y quitara el registro de la lista de Contratos

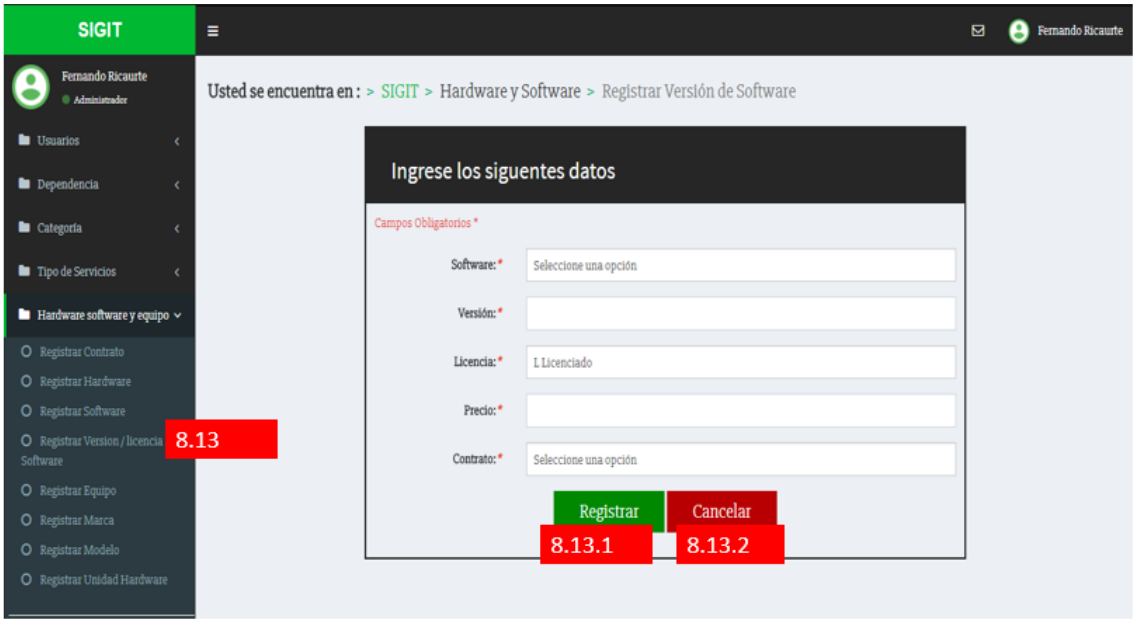
8.12.2.2. Cerrar: Cerrara el modal.

8.13. Registrar Versión/Licencia Software

Permite caracterizar el software previamente registrado en #8.3 otorgándole una versión, una licencia ,precio y contrato

- Requiere el registro de software #8.4.
- Requiere el registro de Contratos #8.13.

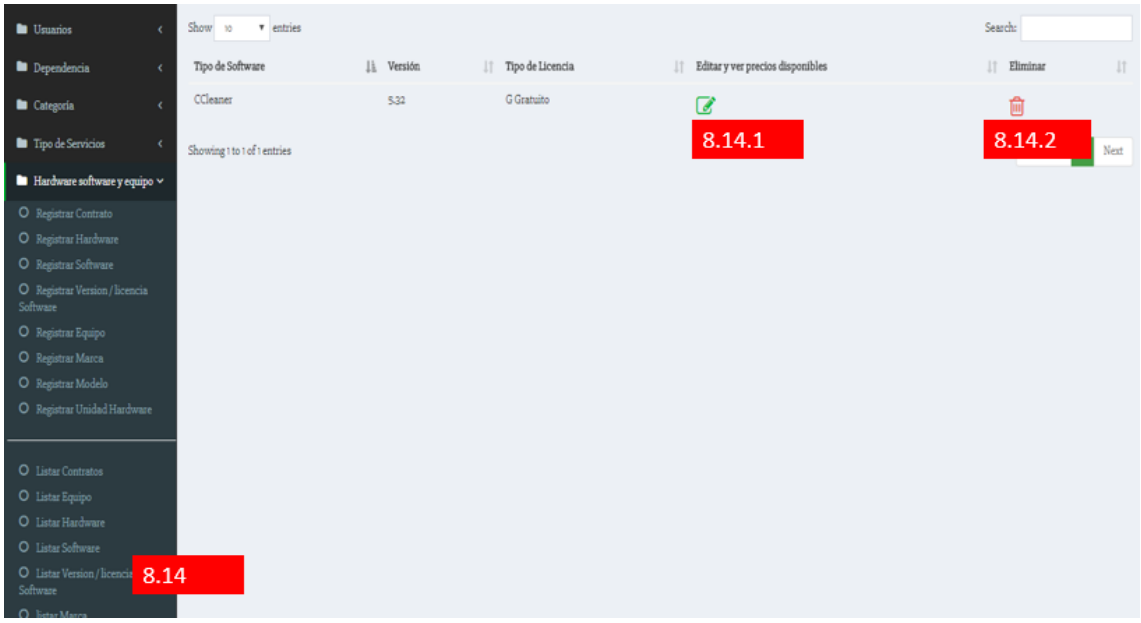
Nota: Si el usuario elige una licencia gratuita no tendrá que llenar los campos de número de contrato y precio.



8.13.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

8.13.2. **Cancelar:** Limpiar campos

8.14. Listar Versión/Licencia Software

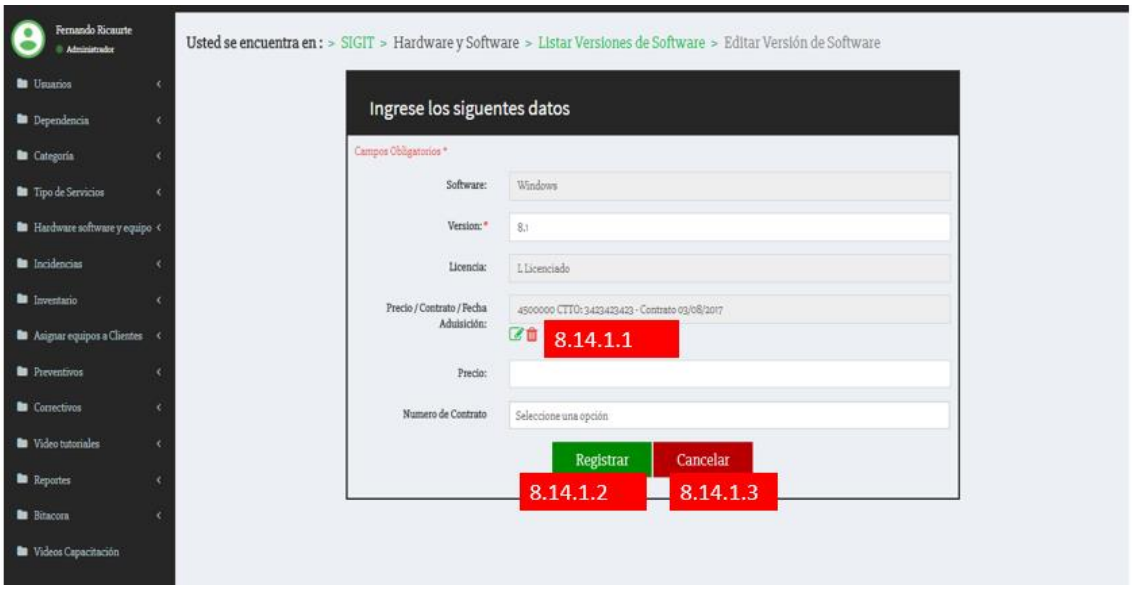


8.14.1. Editar Versión/Licencia Software o Agregar un nuevo precio a la versión de software.

Da clic en el #8.14.1 Para mostrar el formulario de modificación de Versión/Licencia Software

Nota: Si se definió como gratuito no tendrá la posibilidad de cambiar las licencias, si se definió la licencia de pago tiene la posibilidad de ingresar un nuevo precio y un nuevo contrato.

Nota: Si se digita de nuevo un nuevo precio y un nuevo contrato quedaran registrados como un nuevo precio o valor de la versión/licencia y estará disponible en el componente software del inventario de equipos de computo #10.1



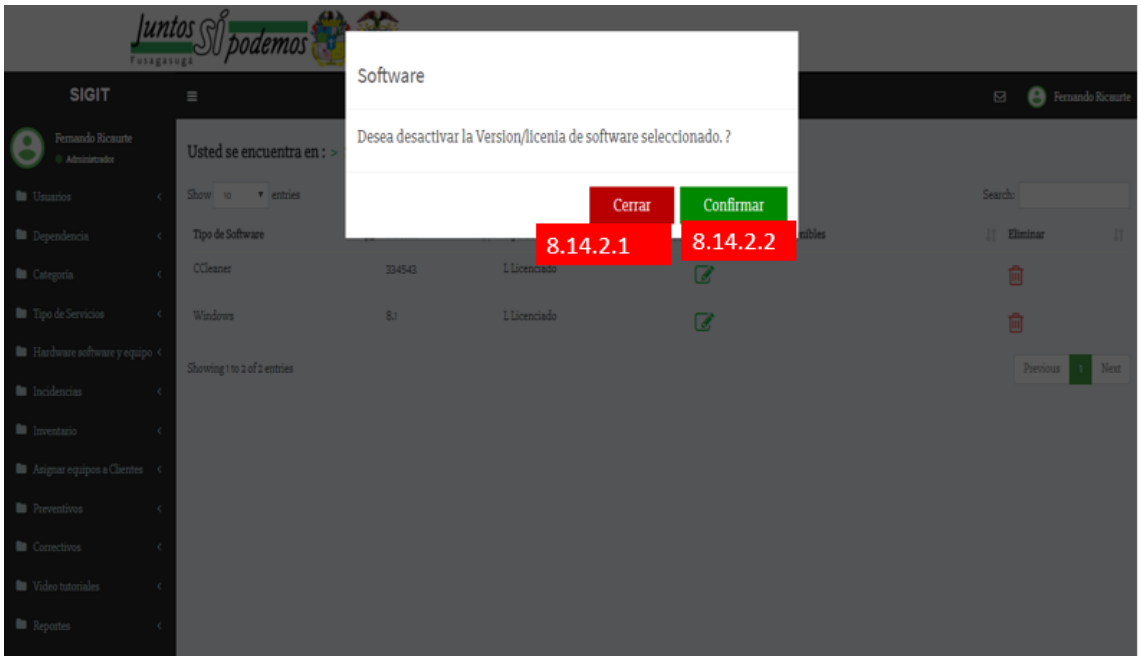
8.14.1.1. Controles de editar e eliminar el precio y contrato de la versión de software.

8.14.1.2. Actualizar: Validara los datos, si son válidos re direccionara a listar Versión/Licencias de Software, si no son válidos mostrara el error.

8.14.1.3. Cancelar: Re direccionara a listar Versión/Licencias de Software

8.14.2. Eliminar Versión/Licencia Software.

Da clic #8.14.1 para desplegar el modal de eliminar



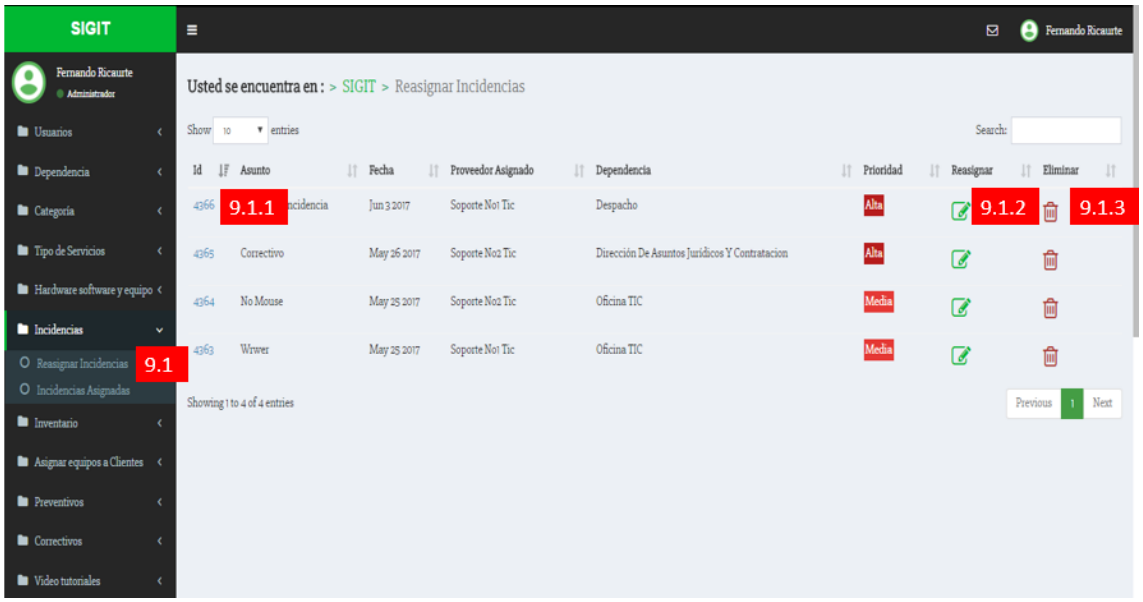
8.14.2.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara la Versión/Licencia y quitara el registro de la lista de Versiones/Licencias

8.14.2.2. Cerrar: Cerrara el modal.

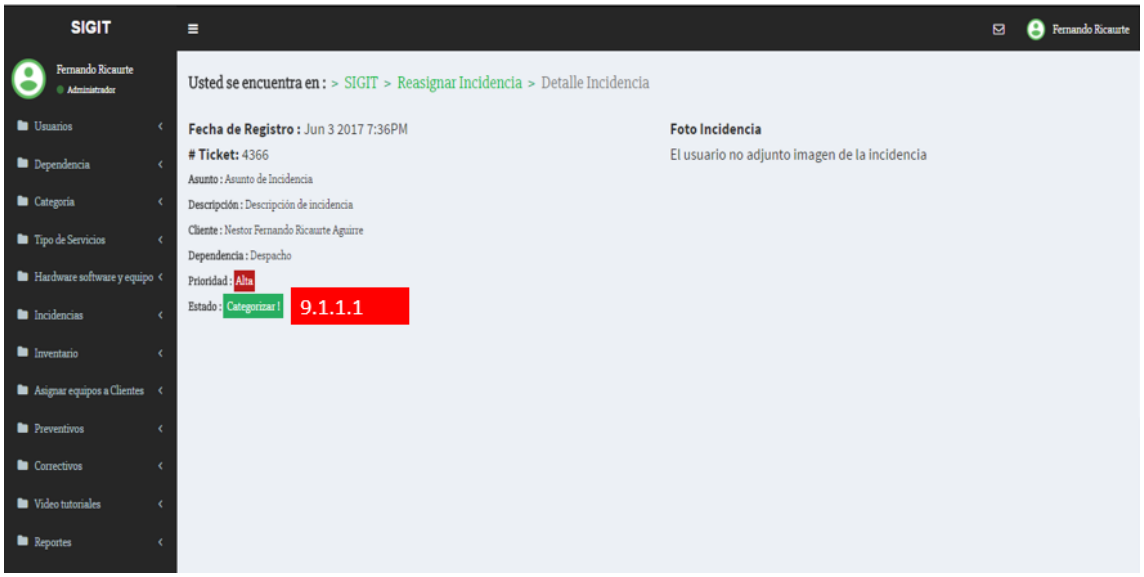
9. Incidencias

9.1. Reasignar incidencias

La incidencia no debe estar en proceso de documentación.



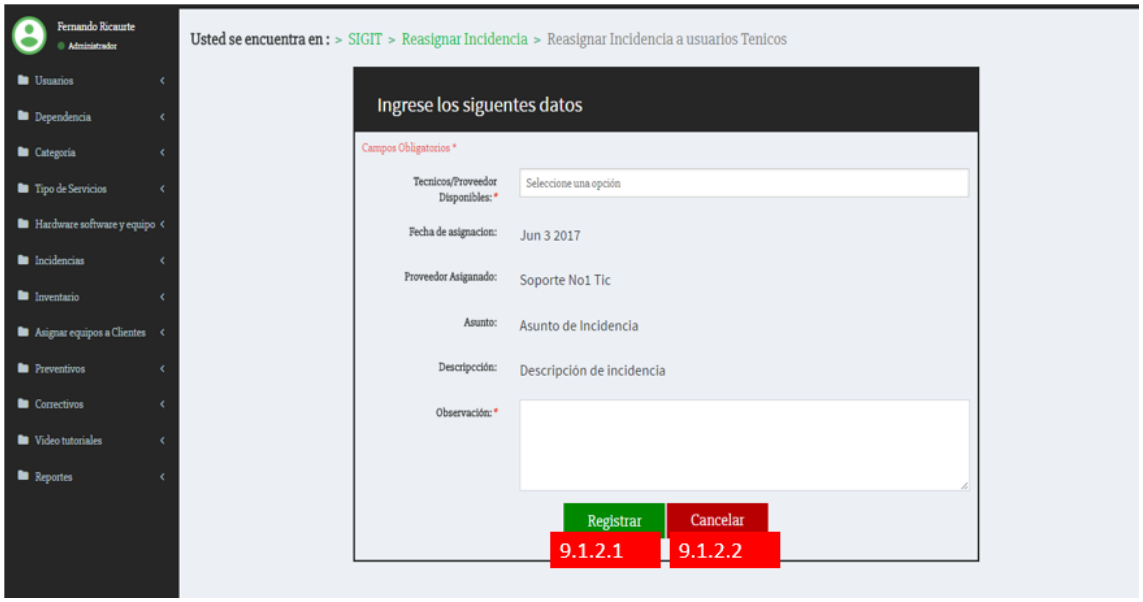
9.1.1. Ver información de tickets



9.1.1.1. Ver estado de ticket o incidencia

9.1.2. Reasignar tickets

El administrador deberá seleccionar un usuario proveedor y digitar una observación sobre el cambio de proveedor asignado.



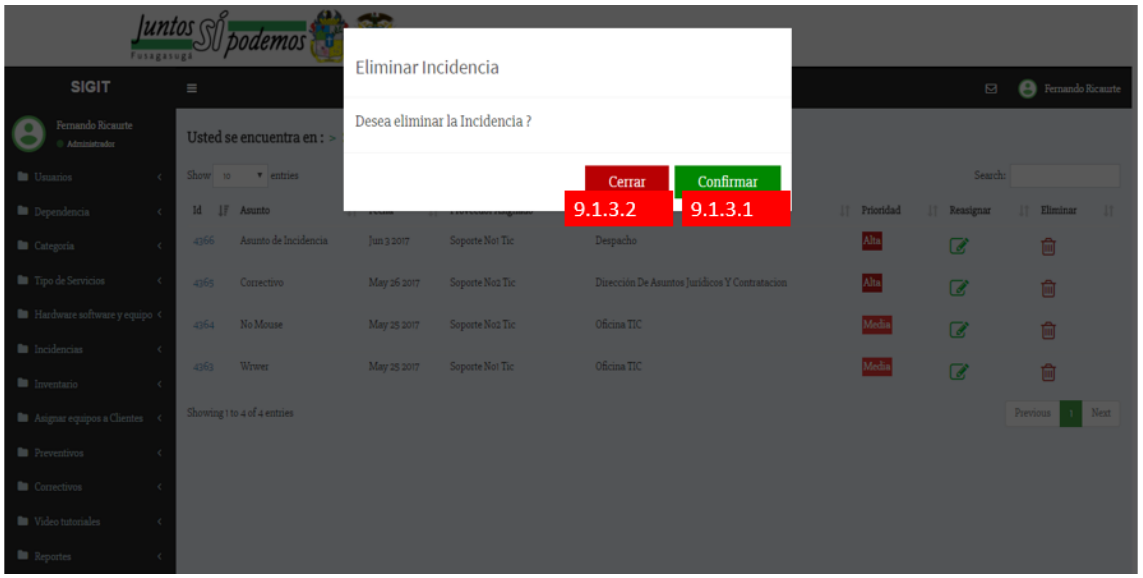
9.1.2.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

- El sistema volverá a crear los servicios de correctivos y preventivos si la incidencia pertenece a un correctivo o preventivo.

- Si la incidencia no pertenece a un correctivo o preventivo eliminara todos los servicios caracterizados.
- No se puede re asignar la incidencia si el usuario técnico ha comenzado a documentar la incidencia

9.1.2.2. **Cancelar:** Limpiar campos

9.1.3. Eliminar tickets



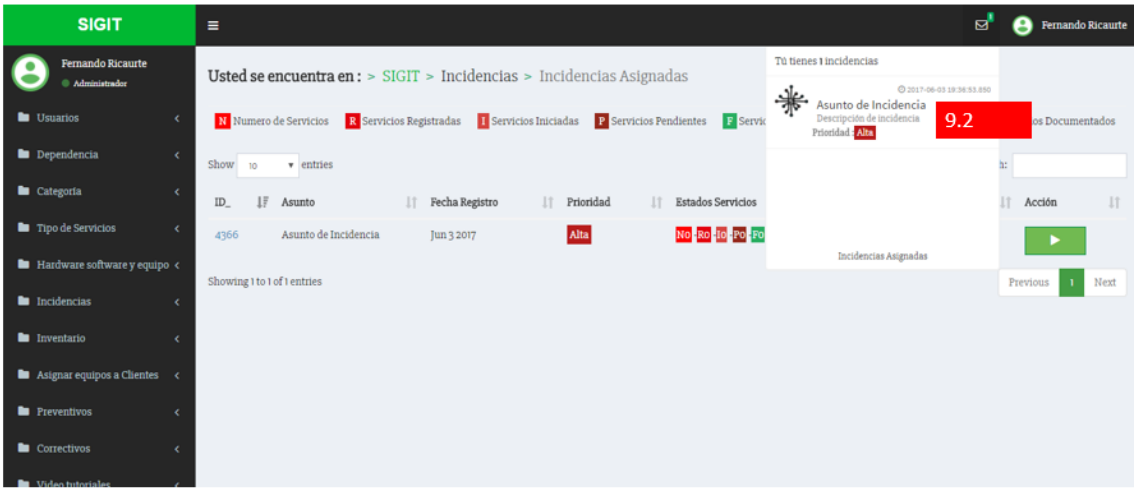
9.1.3.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara la incidencia y quitara el registro de la lista de Incidencias

- No se puede eliminar la incidencia si el usuario técnico ha comenzado a documentar la incidencia

9.1.3.2. Cerrar: Cerrara el modal.

9.2. Bandeja de notificaciones de incidencia

Cuando el usuario cliente registra una incidencia y esta es asignada a un usuario Técnico o administrador con autorización para recibir incidencias, esta llegara a la bandeja de notificaciones de la aplicación y al correo electrónico del usuario de soporte.

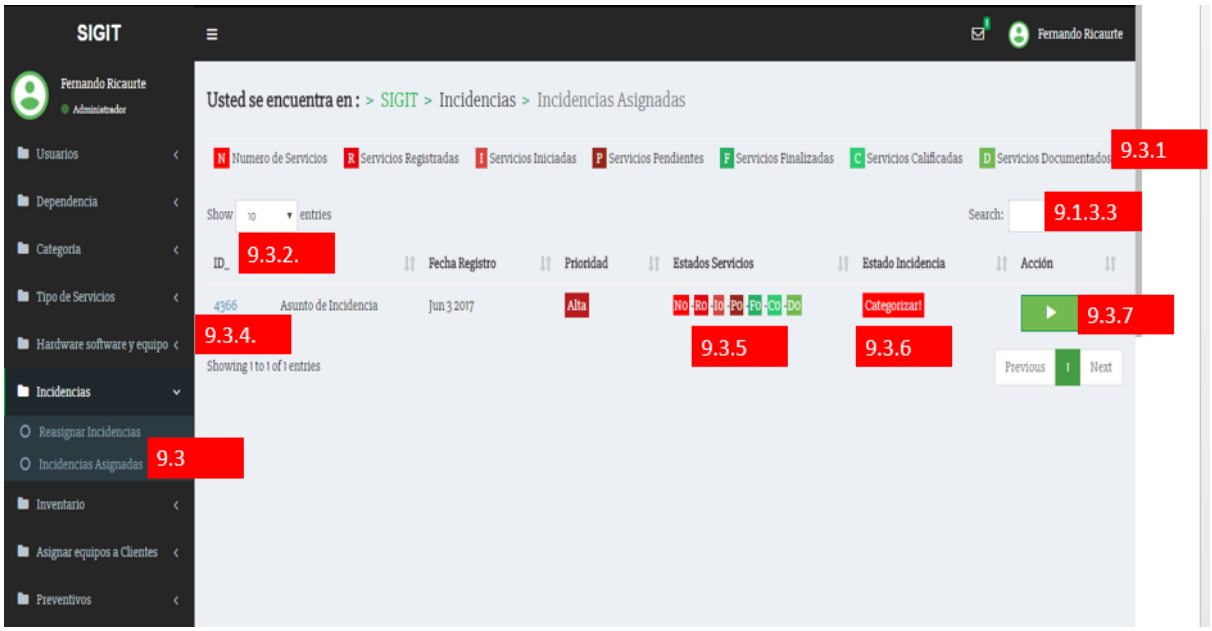


Bandeja de notificaciones de la aplicación

Al dar clic en esta opción el usuario podrá ver los detalles de la incidencia asignada además del estado en que se encuentra

9.3. Listar Incidencias Asignadas

Acá aparecerán todas las incidencias asignadas automáticas o reasignadas que están sin documentar



9.3.1. Estados de los servicios

El usuario administrador podrá encontrar por cada incidencia, esto le permitirá ver el estado actual de la incidencia y sus servicios

- N: Numero de servicios(Los que se registraron en el tablero cliente)
- R: Servicios Registrados
- I: Servicios Iniciados
- P: Servicios pendientes
- F: Servicios Finalizados
- C: Servicios por calificar
- D: Servicios por documentar

9.3.2. Filtrar la cantidad de incidencia que desea visualizar.

9.3.3. Buscar incidencias: Digite el nombre o atributos de la incidencia que desea buscar o filtrar.

9.3.4. Ver detalles de la incidencia

9.3.5. Numero de servicios por estados de incidencia

9.3.6. Estado total de la incidencia :

- Categorizar
- Registrado
- Iniciado
- Pausado
- Finalizado
- Por calificar
- Por documentar

9.3.7. Ver servicios registrados por el usuario cliente de la incidencia

9.3.7.1. Estado del servicio

9.3.7.2. Tipo de servicios

- Si el servicio es en “sitio” no aparecerán los controles de “iniciar, pausar y finalizar”
- Si el servicio es en “oficina” como los correctivos mostrara los controles de “iniciar, pausar y finalizar”

9.3.7.2.1. Iniciar Servicios

9.3.7.2.2. Pausar Servicios

9.3.7.2.3. Finalizar Servicios

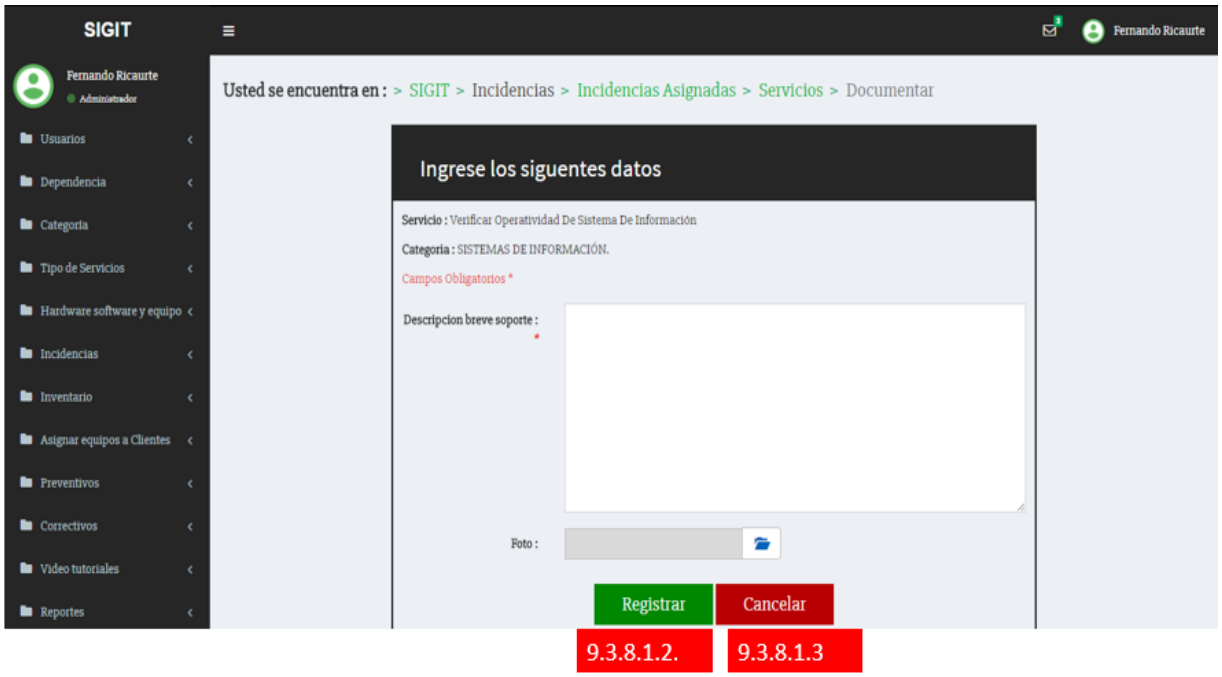
9.3.8. Documentar Incidencia

El usuario seleccionara el botón documentar solo si el usuario cliente a calificado todos los servicios de lo contrario no dará permisos para realizar el proceso de documentación.

9.3.8.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos cerrara la incidencia en la interfaz del usuario cliente pero al usuario Técnico le permitirá documentar los servicios y así cerrar la incidencia

9.3.8.1.1. Documentar Servicios

El usuario técnico o administrador autorizado podrá ver los detalles de los servicios el tiempo que llevo realizarlo y por ultimo tendrá la opción de documentar servicios.



9.3.8.1.2. Registrar Reporte de servicios: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

9.3.8.1.3. Cancelar**:** Limpiar campos

9.3.8.2. Cerrar: Cerrara el modal.

10. Inventario

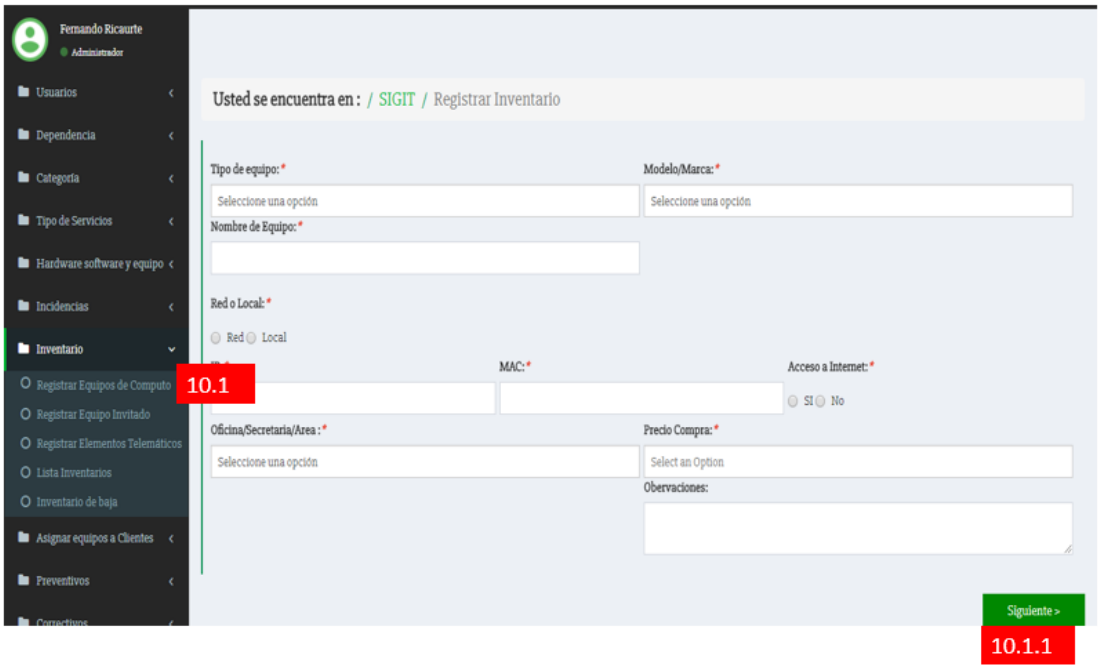
Se ingresaran todos los equipos de cómputo dependiendo de la caracterización que se le dio en el numeral #8.5

10.1. Registrar Equipo de cómputo

Esta divido en tres componentes datos generales del equipo, datos del componente hardware y datos de componente software(Opcional dependiendo del equipo Ej:Impresora)

El administrador tecleara la información del equipo de cómputo en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios

Nota: En el precio de compra se seleccionara el contrato con su respectiva fecha de adquisición



10.1.1. **Siguiente**: El sistema validara los datos, si son válidos permitirá digitar los componentes hardware del equipo, de lo contrario validara los campos en especial el nombre del equipo que en caso de encontrarse registrado pedirá al usuario remplazarlo.

Componente Hardware

Nota: El campo unidad es la descripción del campo capacidad si se coloca N/R en Unidad lo registrara tanto en el campo capacidad como en el campo unidad

10.1.2. Nuevo hardware Interno: Permite crear dinámicamente los componentes hardware Interno

10.1.3. Remover hardware interno: Permite retirar un componente hardware interno creado

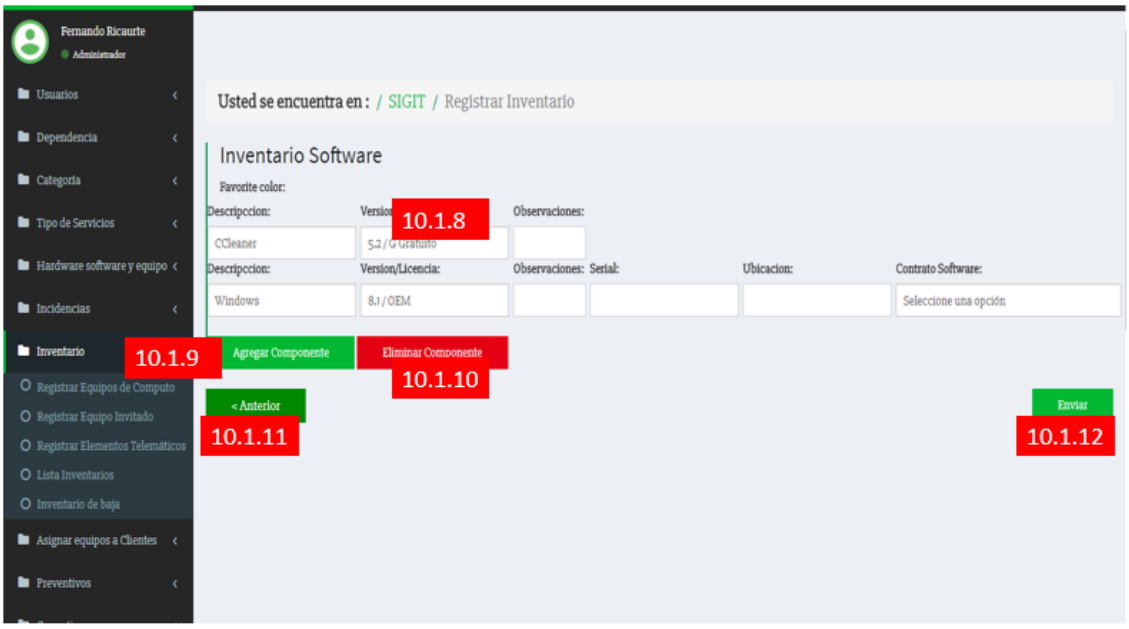
10.1.4. Nuevo componente hardware externo: Permite crear dinámicamente los componentes hardware externo

10.1.5. Remover hardware externo: Permite eliminar dinámicamente los componentes hardware interno

10.1.6. Anterior: Permite devolverse a los detalles del equipo previamente diligenciados

10.1.7. Siguiente: El sistema validara los datos, si son válidos permitirá digitar los componentes Software del equipo, de lo contrario no podrá finalizar el formulario

Componente Software



10.1.8. Tipo de licencia: Si selecciona una licencia gratuita o trial removerá los campos de serial, Ubicación, precio, y contrato, de lo contrario el usuario está obligado a digitarlos.

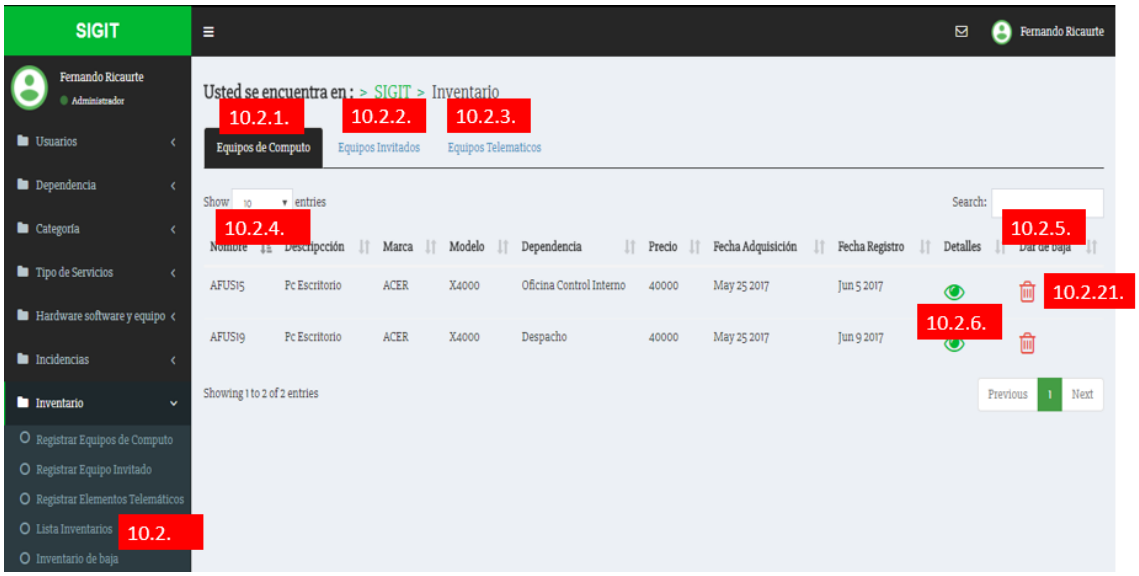
10.1.9. Agregar componente software: Permite crear dinámicamente un componente software.

10.1.10. Eliminar componente software: Permite eliminar dinámicamente el último componente software creado.

10.1.11. Anterior: Permite devolverse a los detalles del hardware previamente diligenciados

10.1.12. Enviar: El sistema validara los datos, si son válidos re direccionara a vista de los detalles del hardware registrado

10.2. Listar inventario



10.2.1. Listar inventario de equipos de cómputo
Mostrará los equipos que poseen hardware y software

10.2.2. Listar inventario de equipos de cómputo
Mostrará los equipo telemáticos No posee ni software ni hardware

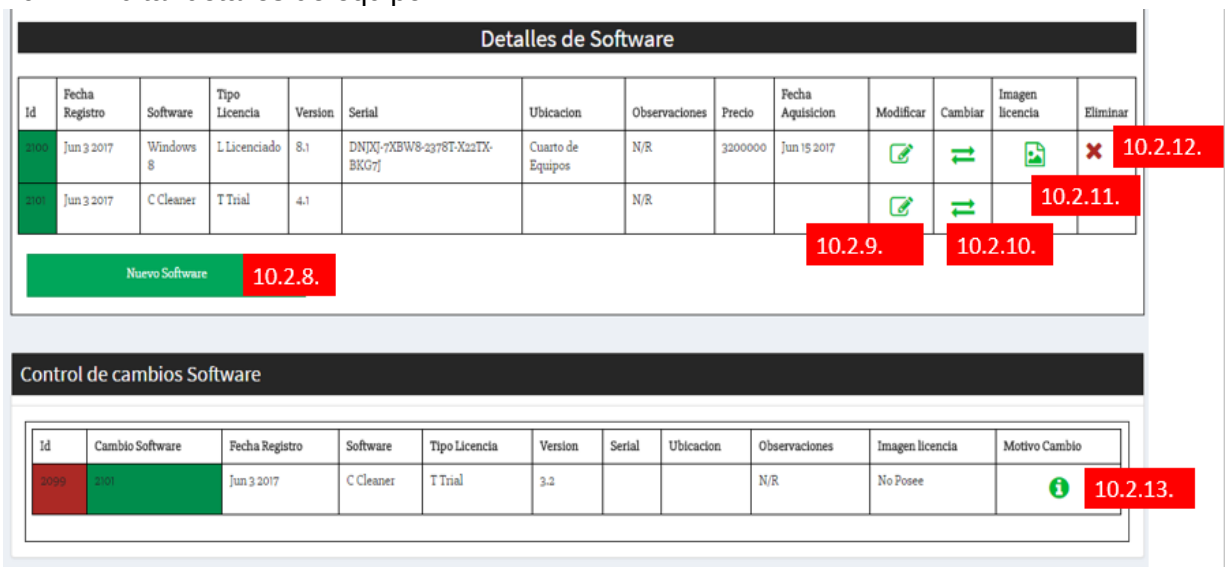
10.2.3. Listar inventario de equipos de cómputo
Mostrará los equipos invitados de los contratistas de la alcaldía

10.2.4. Filtrar la cantidad de hojas de vida que desea visualizar.

10.2.5. Buscar Hojas de vida: Digite el nombre o atributos de las Hojas de vida que desea buscar o filtrar.

10.2.6. Ver detalles de la Hoja de Vida

10.2.7. Editar detalles de equipo



10.2.8. Nuevo componente software

10.2.8.1. Tipo de Software: Si escoge licencia trial o gratuita eliminara los campos serial, ubicación, precio, fecha de adquisición

10.2.8.2. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

10.2.8.3. **Cancelar:** Limpiar campos

10.2.9. Modificar componente software

Campos (*) Obligatorios

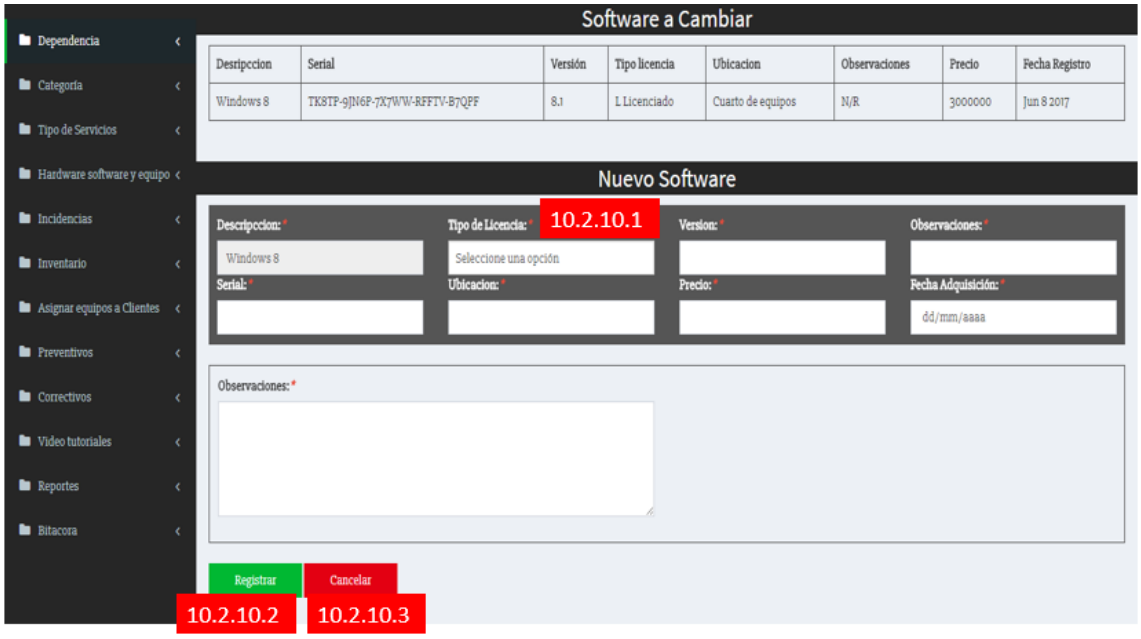
10.2.9.1. Tipo de licencia: SI selecciona una licencia Trial o Gratuita removerá los campos serial, ubicación, precio y fecha de adquisición

10.2.9.2. Actualizar: Validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error respectivo en cada campo

10.2.9.3. Cancelar: Re direccionara a los detalles del equipo de cómputo

10.2.10. Cambiar componente software

Campos (*) Obligatorios



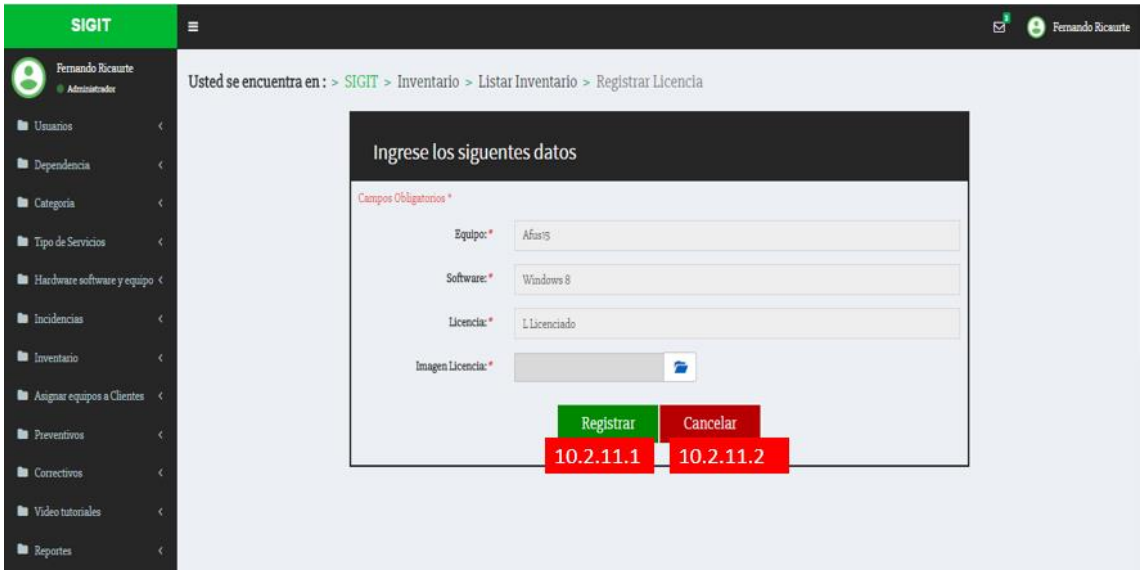
10.2.10.1. Tipo de licencia: Si selecciona una licencia Trial o Gratuita removerá los campos serial, ubicación, precio y fecha de adquisición

10.2.10.2. Registrar: Validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error respectivo en cada campo

10.2.10.3. Cancelar: Re direccionara a los detalles del equipo de cómputo

10.2.11. Registrar Imagen de licencia de software

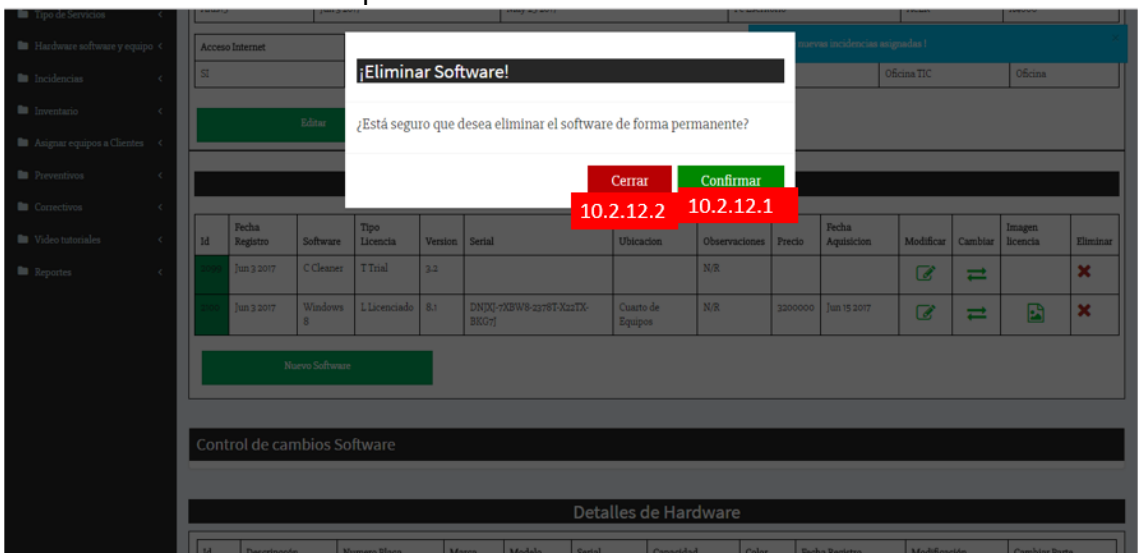
El administrador cargara la fotografía de la licencia del equipo de cómputo, los campos con (*) son obligatorios



10.2.11.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

10.2.11.2. **Cancelar:** Limpiar campos

10.2.12. Eliminar componente software

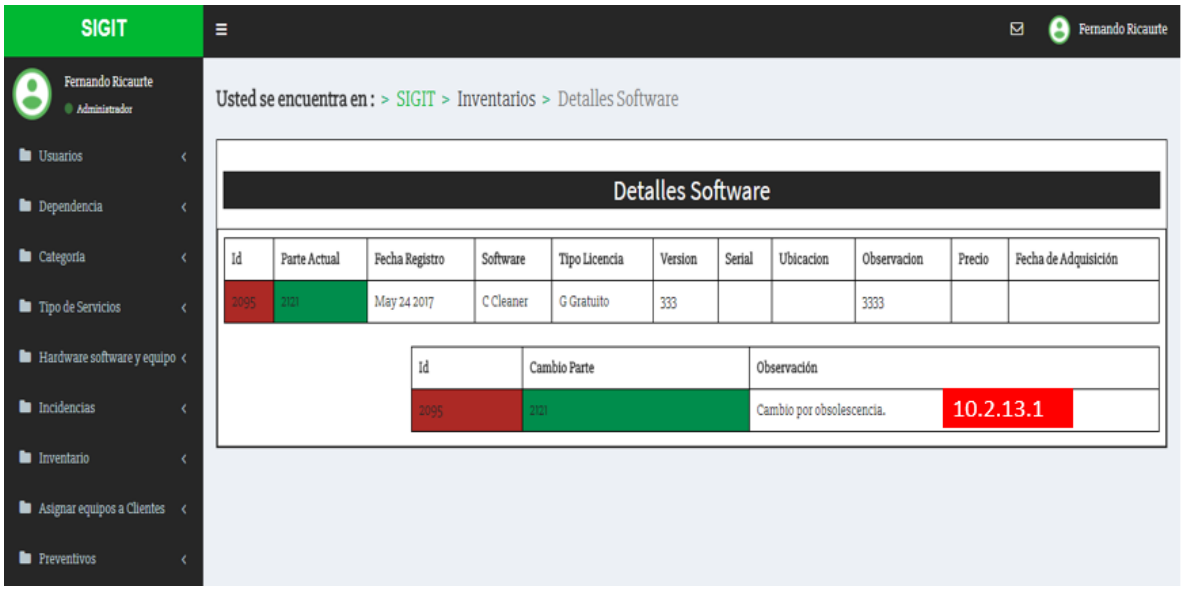


10.2.12.1. Confirmar: Elimina el software y lo visualiza en el control de cambios de hardware.

10.2.12.2. Cerrar: Cerrar modal.

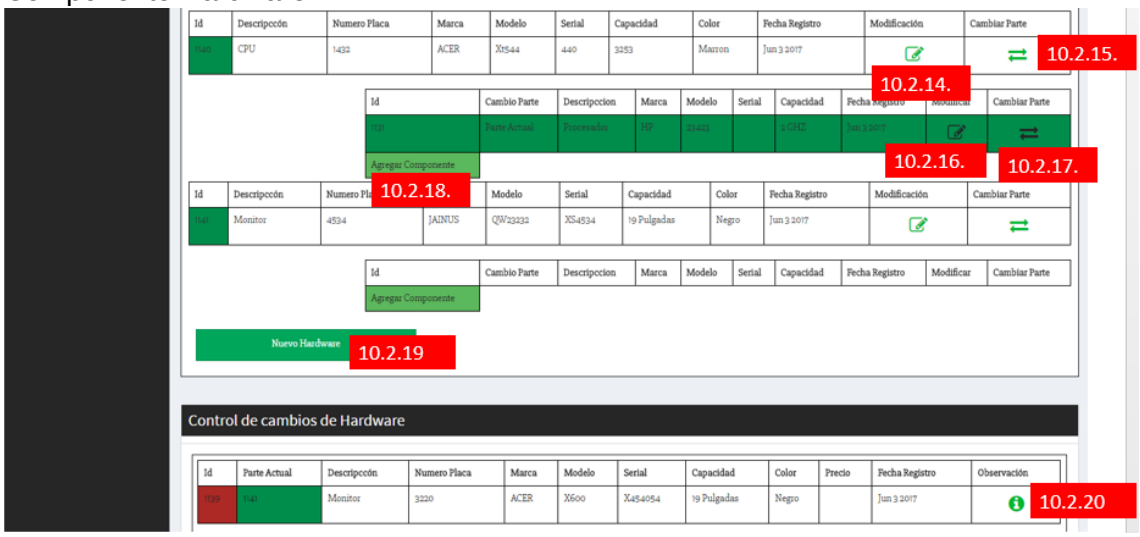
10.2.13. Observaciones de Software

Mostrará los detalles del cambio de software



10.2.13.1. Observaciones del cambio de software

Componente Hardware



10.2.14. Modificar componente hardware externo

El formulario mostrara los datos previamente ingresados

Campos (*) obligatorios

SI se registra la unidad N/R la capacidad también será N/R

10.2.14.1. **Actualizar parte**: El sistema validara los datos, si son válidos los actualizara de lo contrario mostrara el error.

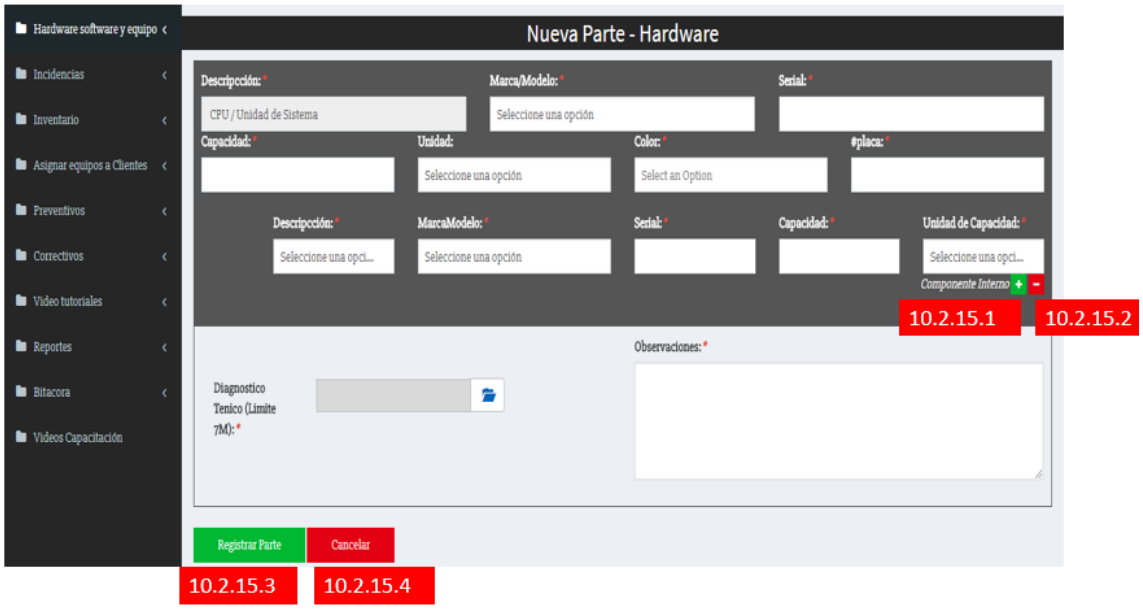
10.2.14.2. **Cancelar:** Re direccionar a Detalles de inventario.

10.2.15. Cambiar componente hardware externo

El usuario debe subir el acta de cambio de parte hardware así como las observaciones pertinentes.

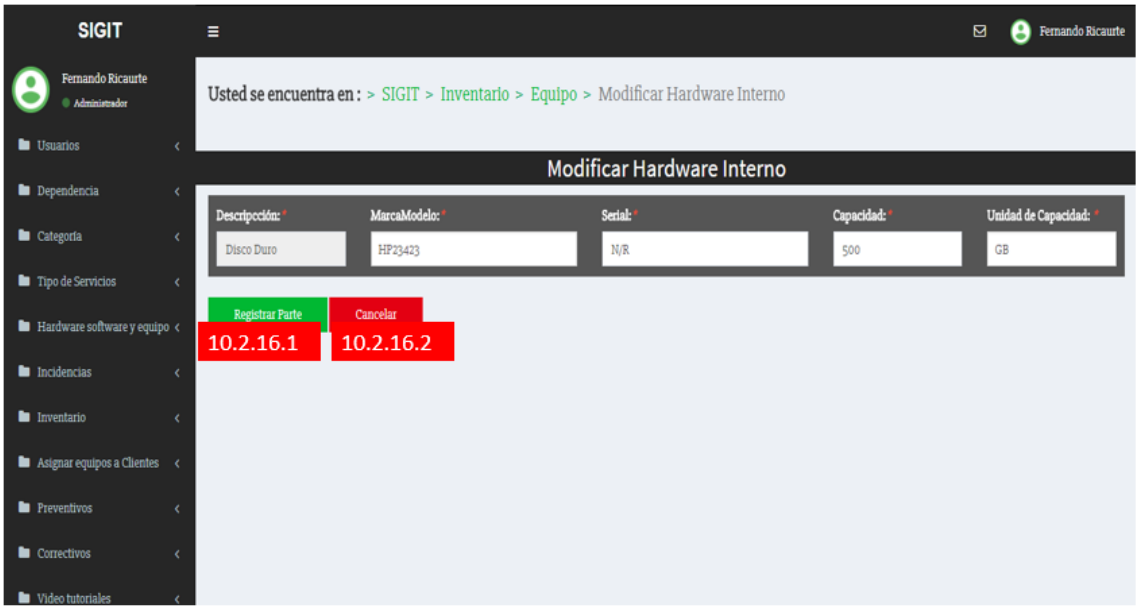
Campos (*) obligatorios

Si la unidad es N/R la capacidad



10.2.15.1. Crear componentes de hardware interno dinámicamente.
10.2.15.2. Eliminar componentes de hardware interno dinámicamente.
10.2.15.3. Registrar Parte: Valida datos, si los datos son válidos guardara los datos si no mostrara los errores correspondientes en el campo afectado
10.2.15.4. Cancelar: Limpia los campos del formulario.

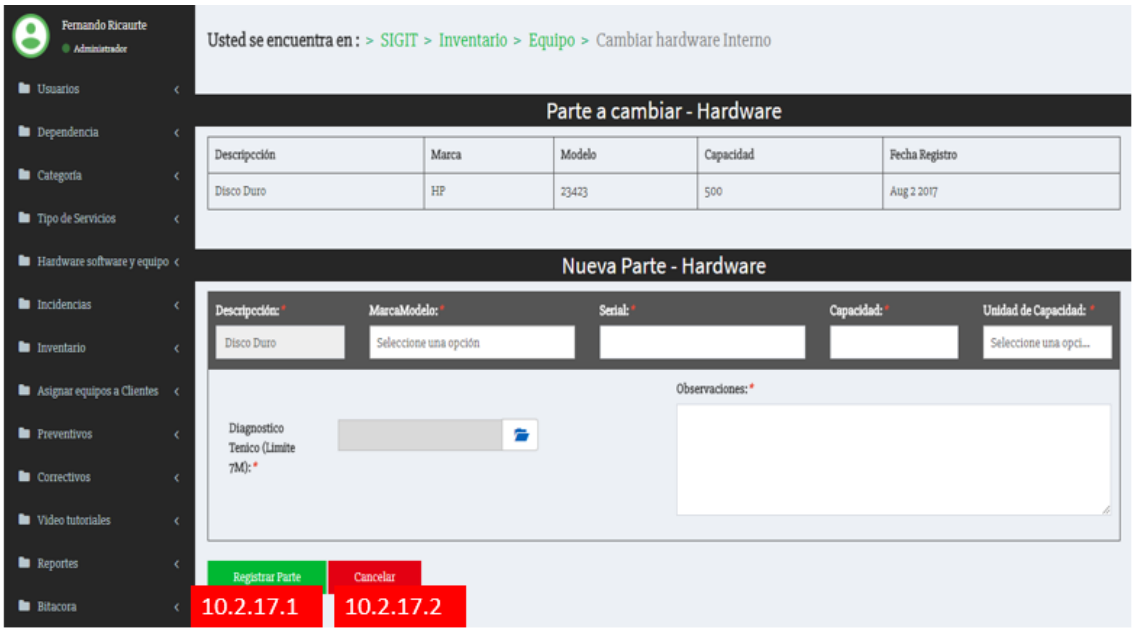
10.2.16. Modificar componente hardware Interno



10.2.16.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.
10.2.16.2. **Cancelar:** Re direccionar a detalles equipo

10.2.17. Cambio de parte hardware interno

El usuario debe cargar el acta en formato Excel o en formato PDF además de la observación pertinente.

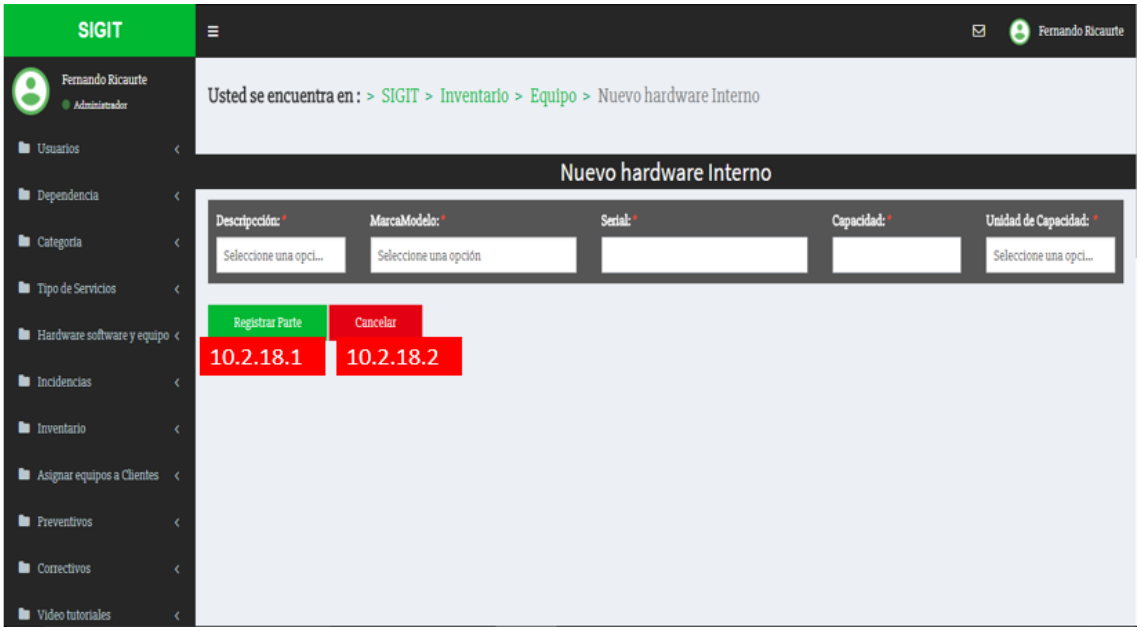


10.2.17.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

10.2.17.2. **Cancelar:** Re direccionar a detalles equipo

10.2.18. Nuevo Hardware Interno

El administrador tecleara la información del Nuevo hardware interno en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios.

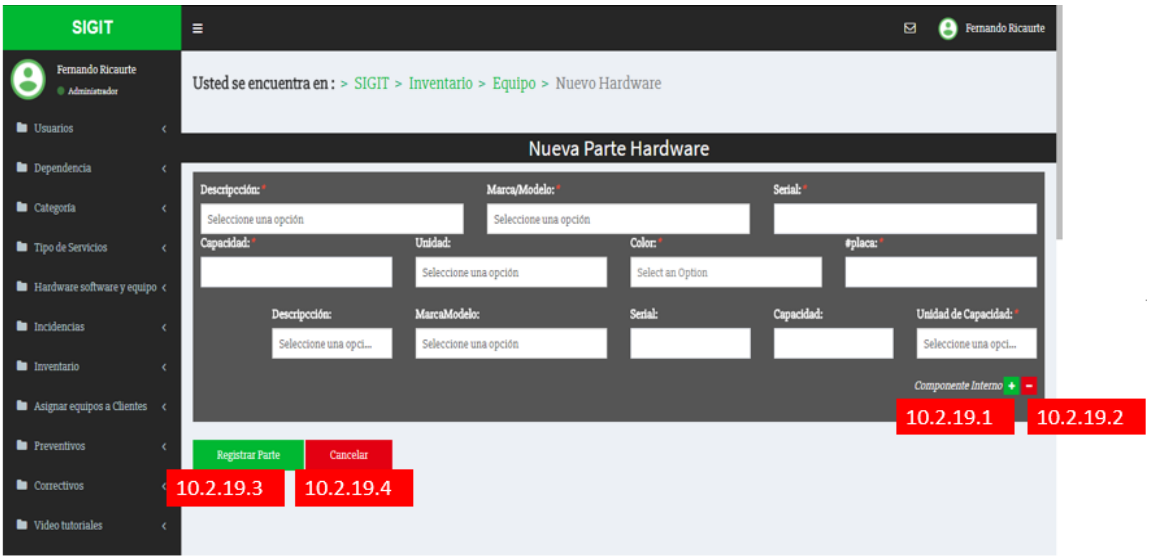


10.2.18.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

10.2.18.2. **Cancelar:** Re direccionar a detalles equipo

10.2.19. Nuevo Hardware Externo

El administrador tecleara la información del Nuevo hardware externo en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios.



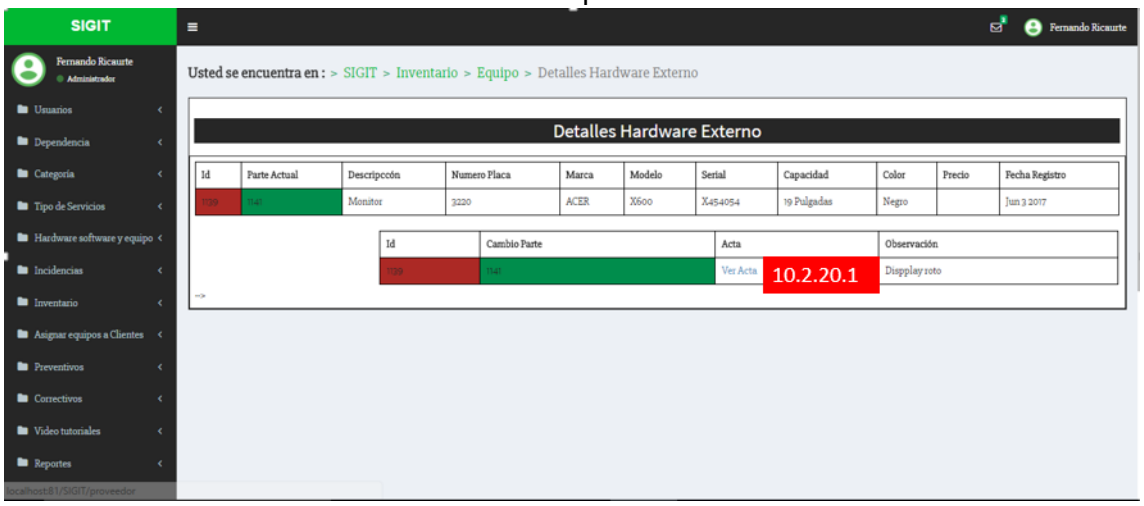
10.2.19.1. Crear componente interno: Permite crear los ampos para un nuevo componente hardware.

10.2.19.2. Eliminar componente interno: Permite remover el último componente interno creado.

10.2.19.3. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

10.2.19.4. **Cancelar:** Re direccionar a detalles equipo

10.2.20. Observaciones de cambio de parte hardware

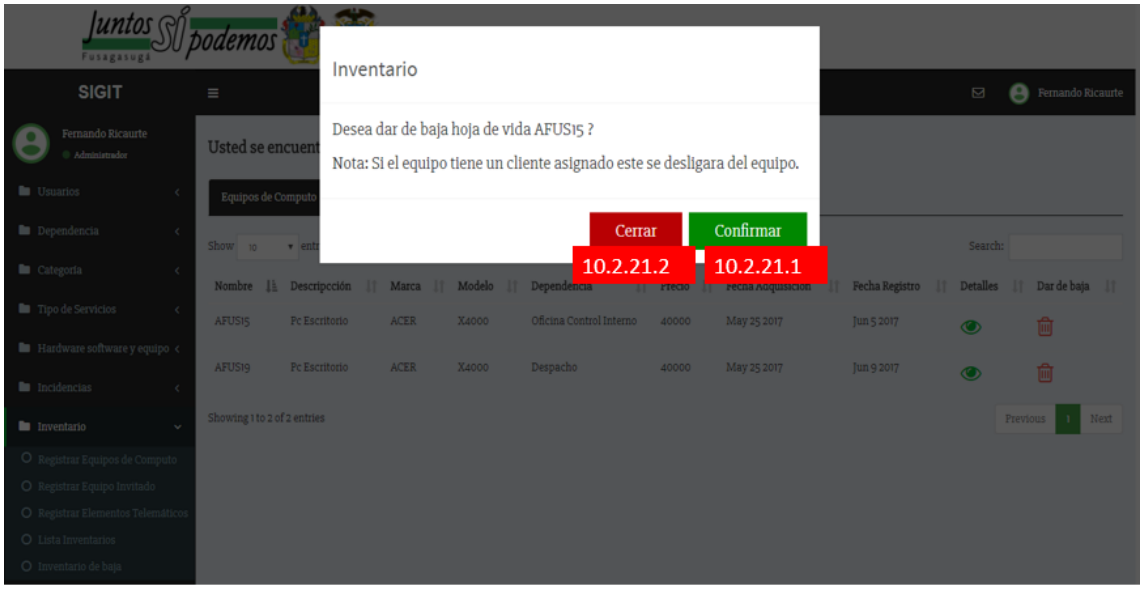


10.2.20.1. Ver acta: Descarga el archivo previamente subido en #10.2.14 en formato Excel o PDF

10.2.21. Dar de Baja equipo de cómputo

Esta opción permite al usuario dar de baja un equipo del inventario y desligar cualquier usuario al equipo.

Si el equipo de cómputo es un invitado tendrá la posibilidad de es restaurado

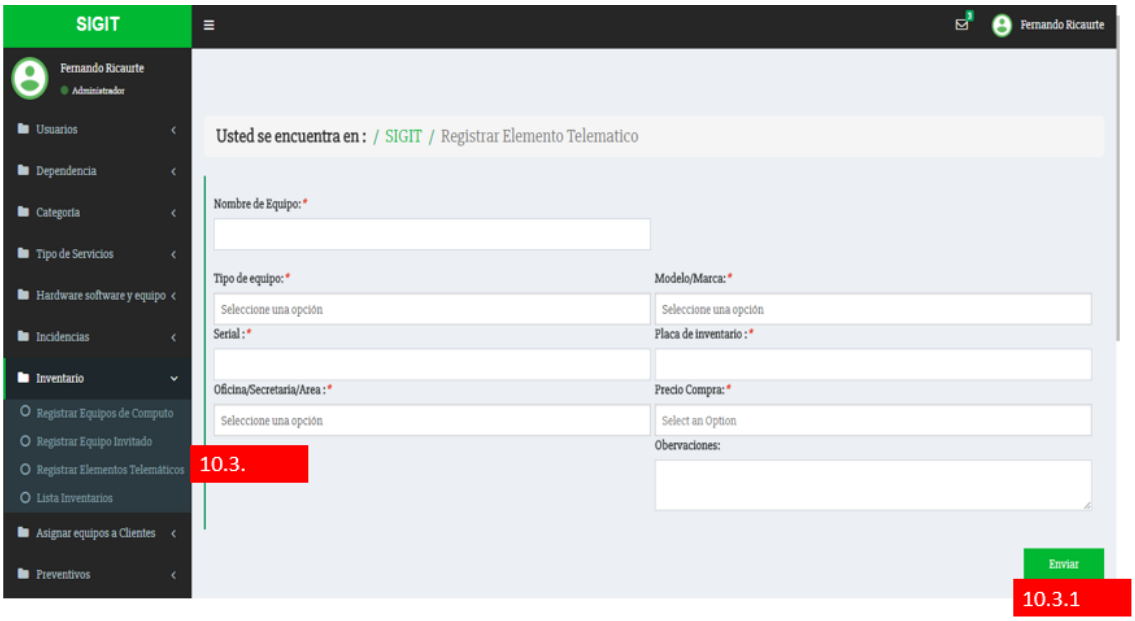


10.2.21.1. Confirmar: Dara de baja el equipo de cómputo y desligara cualquier usuario asignado al equipo.

10.2.21.2. Cerrar: Cerrar modal

10.3. Registro de elemento telemático

El usuario digitara las características del elemento telemático, los campos (*) son obligatorios.

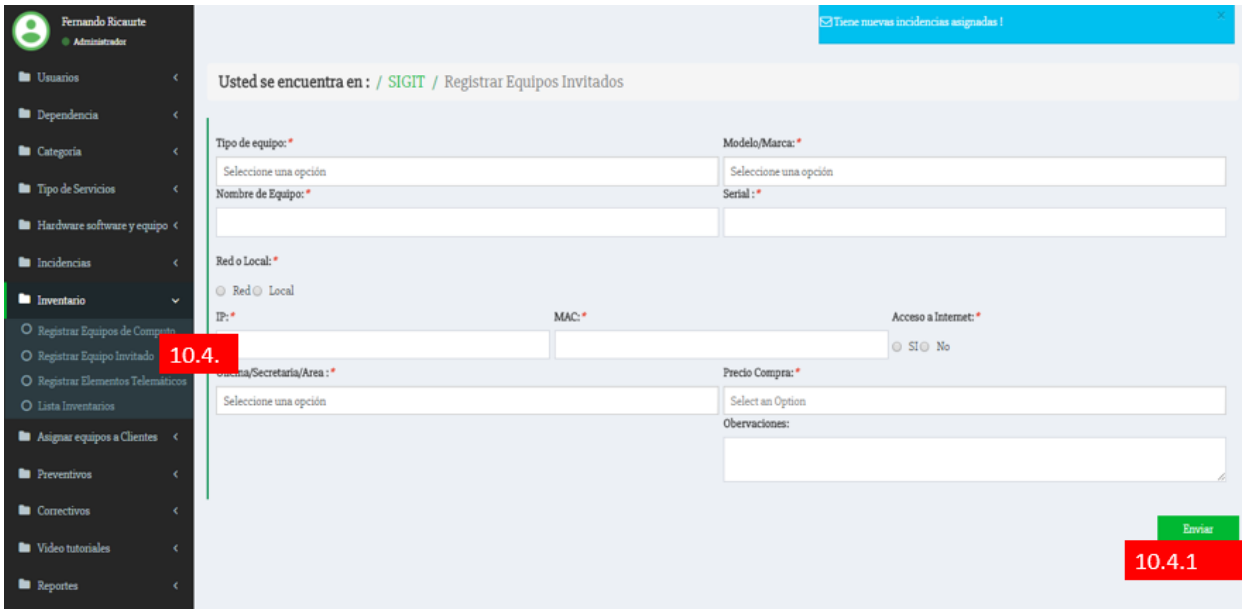


10.3.1. Enviar: Se validaran los datos, si es válido re direccionara a los detalles de equipo telemático de lo contrario mostrara los errores en los campos correspondientes

10.4. Registro de equipos de Invitado

El precio será 0 pesos y el contrato será el de No registra (Se deja así puesto que el modelo también podría pertenecer a un equipo de cómputo de la alcaldía)

Ver #8.9.

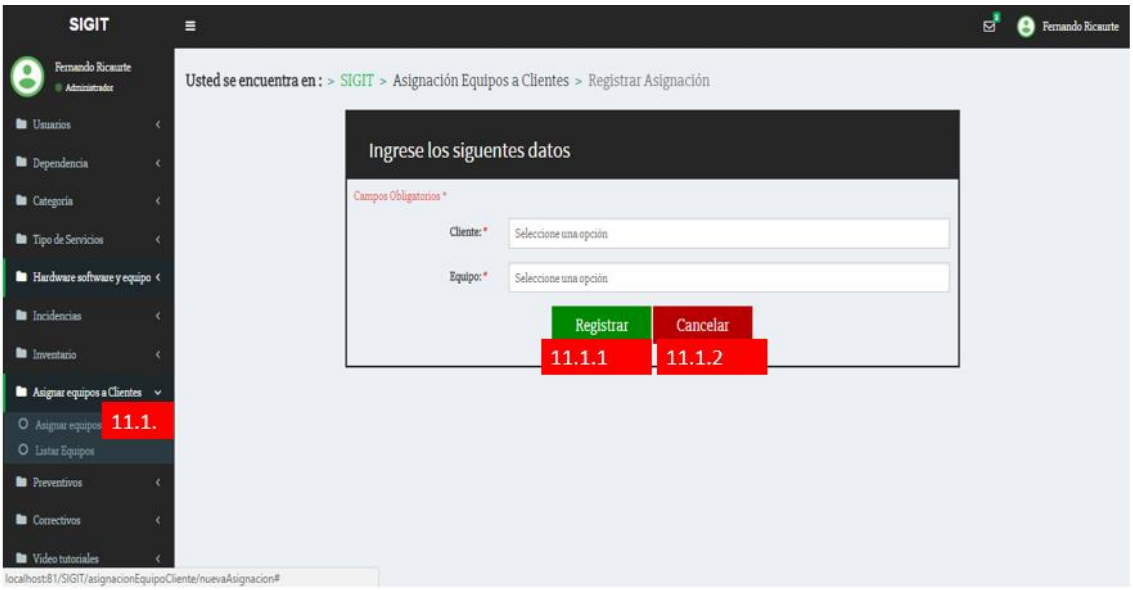


10.4.1. Enviar: Se validaran los datos, si es válido re direccionara a los detalles de equipo telemático de lo contrario mostrara los errores en los campos correspondientes

11. Asignación de equipos y usuarios clientes

11.1. Registrar asignación de equipos y usuario clientes

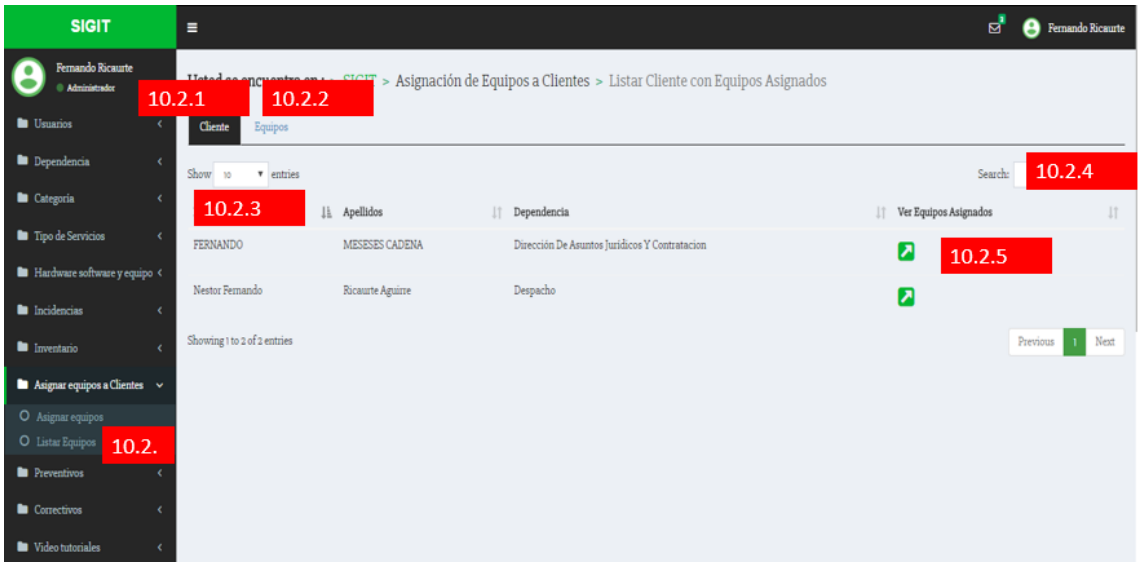
El administrador seleccionar el cliente y equipo en los campos del formulario, los campos con (*) son obligatorios



11.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

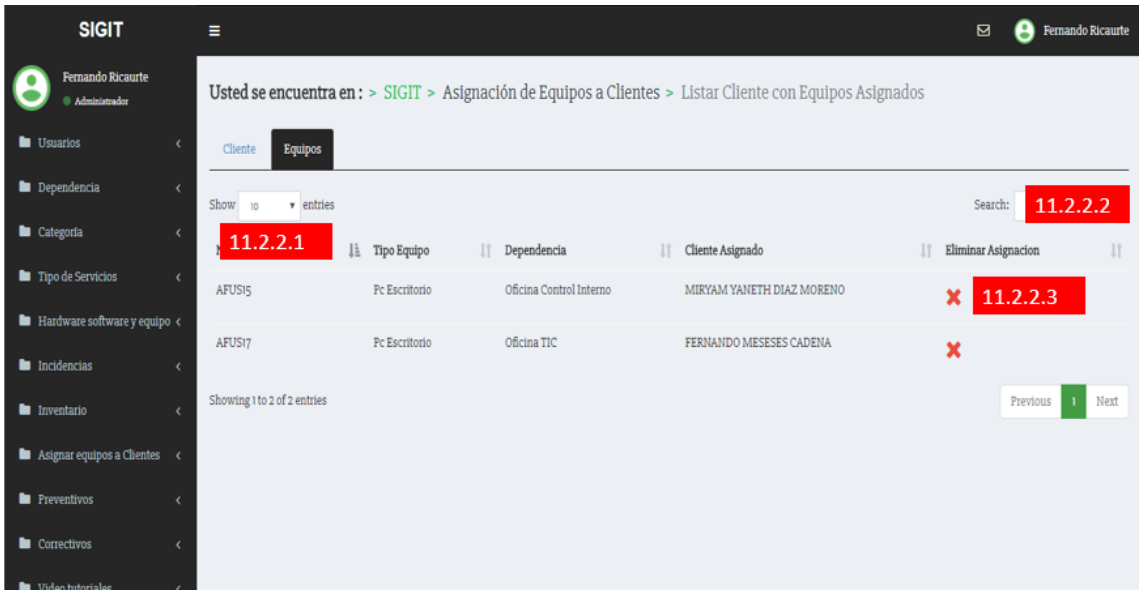
11.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos

11.2. Listar asignaciones de equipos y clientes



11.2.1. Listar Clientes con equipos asignados

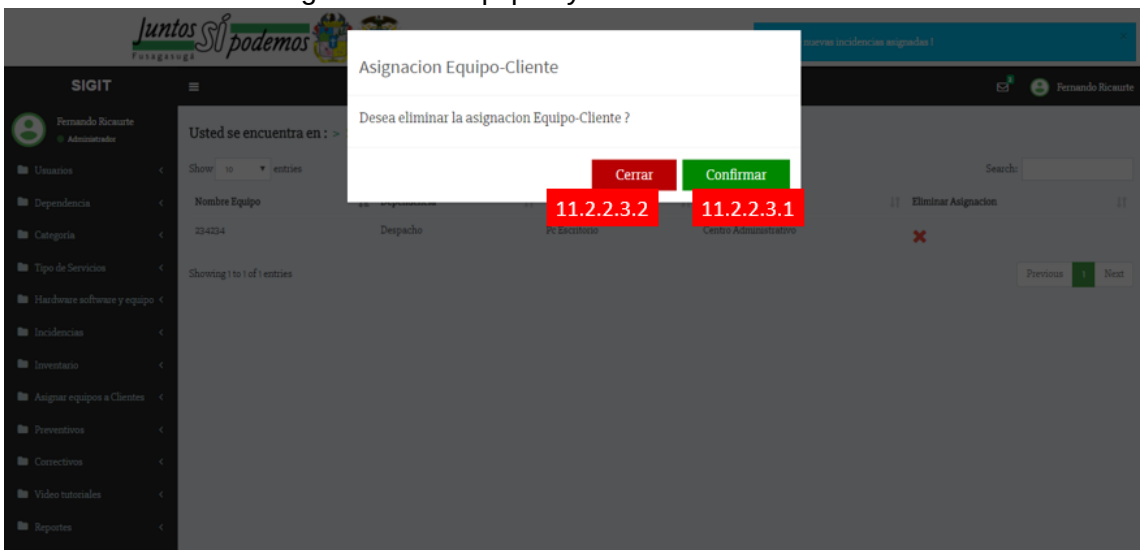
11.2.2. Listar Equipos con clientes asignados



11.2.2.1. Filtrar la cantidad de asignación que desea visualizar.

11.2.2.2. Buscar asignación: Digite el atributo de la asignación que desea buscar o filtrar.

11.2.2.3. Eliminar asignación de Equipos y Usuarios clientes



11.2.2.3.1. Confirmar: Eliminara la asignación entre el usuario cliente y el equipo además de disponer al equipo para una nueva asignación.

11.2.2.3.2. Cerrar Modal.

11.2.3. Filtrar la cantidad de asignación que desea visualizar.

11.2.4. Buscar asignación: Digite el atributo de la asignación que desea buscar o filtrar.

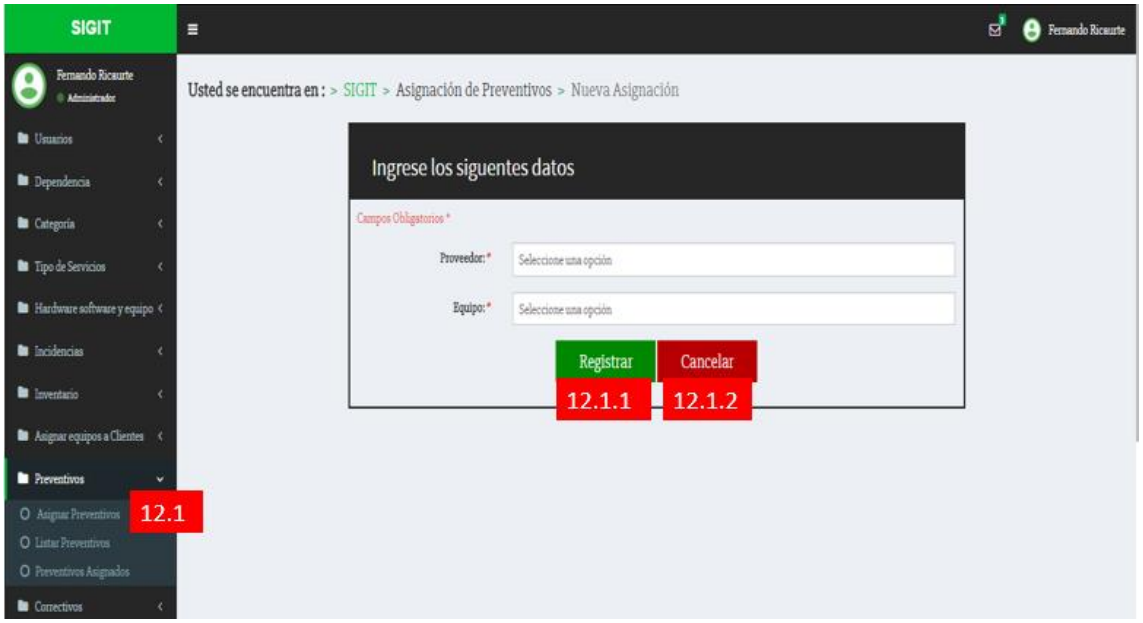
11.2.5. Ver equipos asignados a usuario técnico

12. Preventivos

12.1. Registrar asignación de Preventivos.

El usuario seleccionara un proveedor y un equipo (Equipo asignado) en el formulario, los campos con (*) son obligatorios.

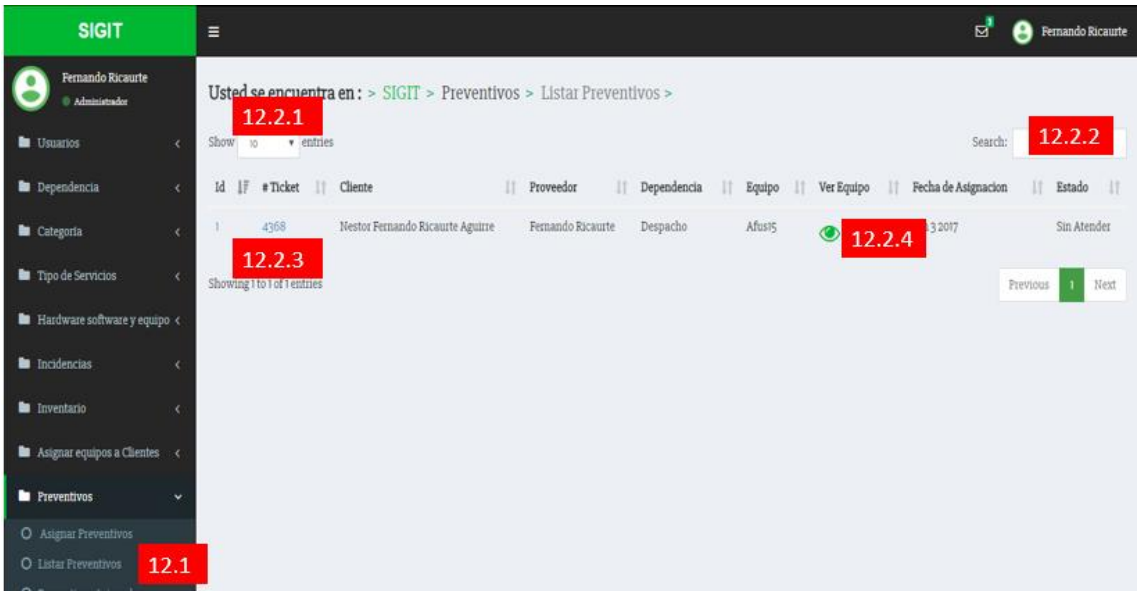
Cuando se registra un preventivo se genera una incidencia al usuario cliente asignado al equipo de cómputo y será atendido por el usuario proveedor.



12.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

12.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos.

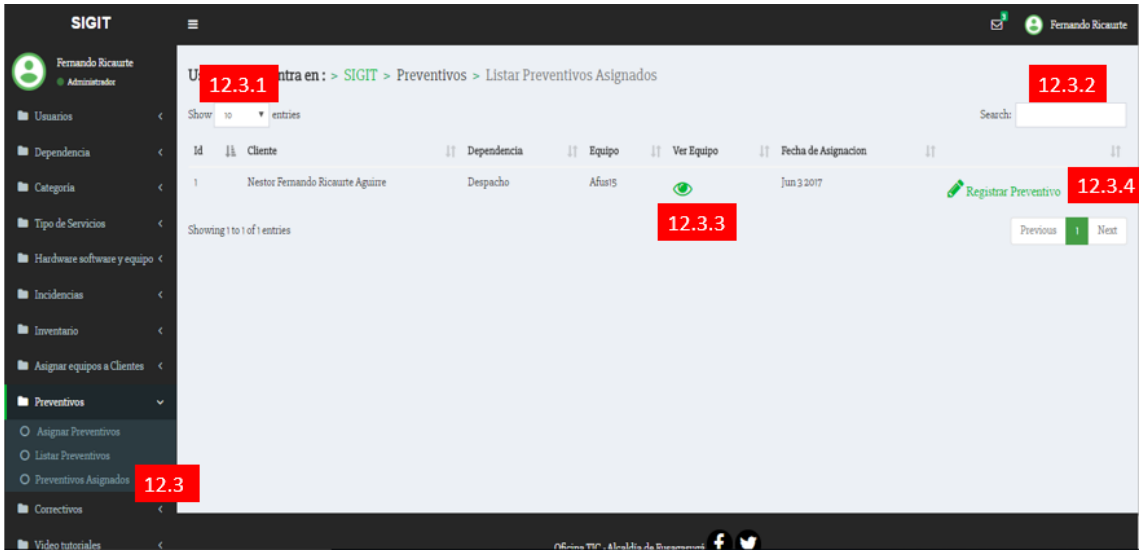
12.2. Listar Preventivos



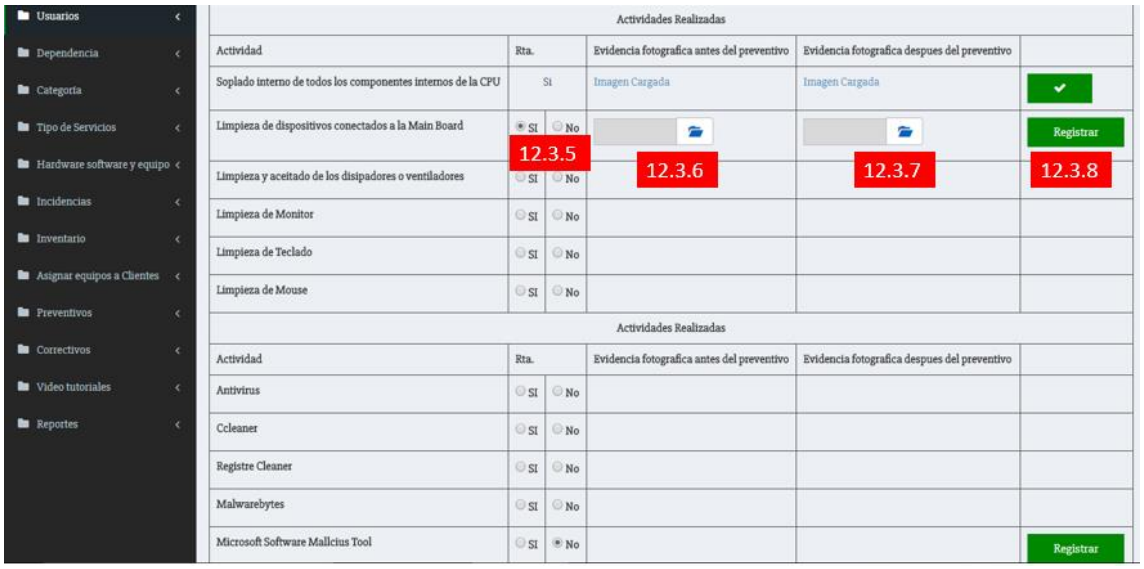
12.2.1. Filtrar la cantidad de preventivos que desea visualizar.
12.2.2. Buscar preventivos: Digite el atributo del preventivo que desea buscar o filtrar.
12.2.3. Ver detalles del ticket o incidencia
12.2.4. Ver detalles del equipo asignado para el mantenimiento preventivo

12.3. Listar preventivos asignados

En esta opción aparecen todos los preventivos que se le asignaron al usuario técnico o usuario administrador autorizado.



12.3.1. Filtrar la cantidad de preventivos que desea visualizar.
12.3.2. Buscar correctivos: Digite el atributo del preventivo que desea buscar o filtrar.
12.3.3. Ver detalles del equipo de cómputo asignado.
12.3.4. Registrar formulario de preventivo.

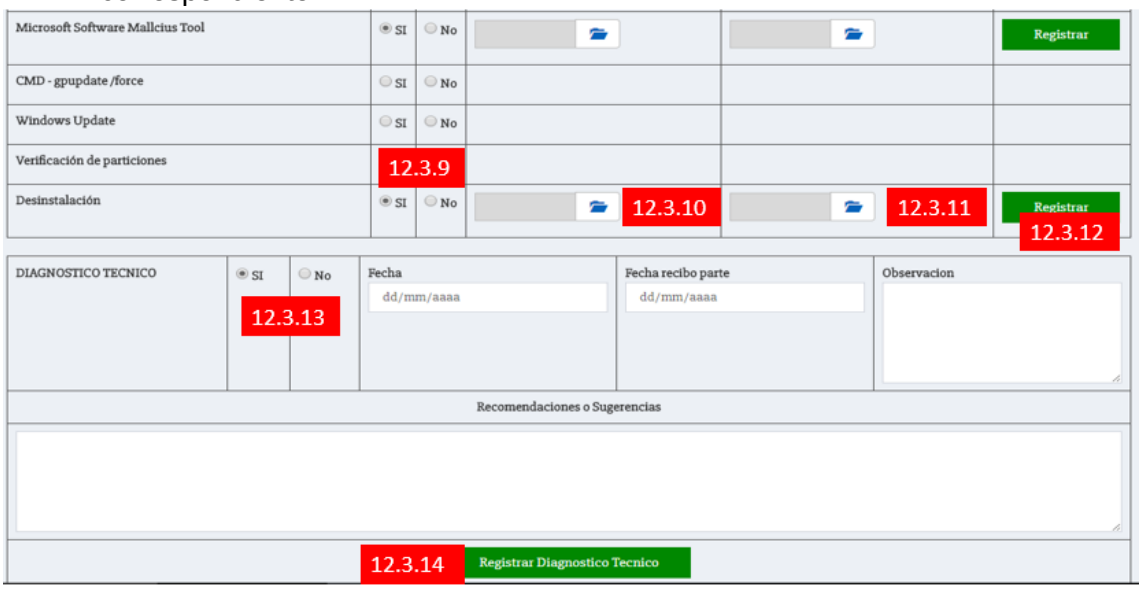


12.3.5. Responder si se realizó la actividad, Si selecciona “SI” deberá ingresar las imágenes de antes y después del preventivo, de lo contrario solo registrara “NO”

12.3.6. Registrar evidencia fotográfica antes del preventivo Software

12.3.7. Registrar evidencia fotográfica después del preventivo Software

12.3.8. Registrar: Valida los campos, si son válidos los guarda si no mostrara el error correspondiente.



12.3.9. Responder actividad, Si selecciona “SI” deberá ingresar las imágenes de antes y después del preventivo hardware, de lo contrario solo registrara “NO”

12.3.10. Registrar evidencia fotográfica antes del preventivo Hardware

12.3.11. Registrar evidencia fotográfica después del preventivo Hardware

12.3.12. Registrar: Valida los campos, si son válidos los guarda si no mostrara el error correspondiente.

12.3.13. Responder actividad, Si selecciona “SI” mostrara la totalidad del formulario de diagnóstico técnico, de los contrario solo registra la respuesta “NO”

12.3.14. Registrar diagnostico técnico: Valida los campos, si son válidos los guarda si no mostrara el error correspondiente.

13. Correctivos

13.1. Registrar asignación de Correctivos.

El usuario seleccionara un proveedor y un equipo (Equipos asignados a usuarios técnicos) en el formulario, los campos con (*) son obligatorios.

Cuando se asigna un correctivo se genera una incidencia al usuario proveedor de la asignación. #9.3.7.2.1 #9.3.7.2.2, #9.3.7.2.3

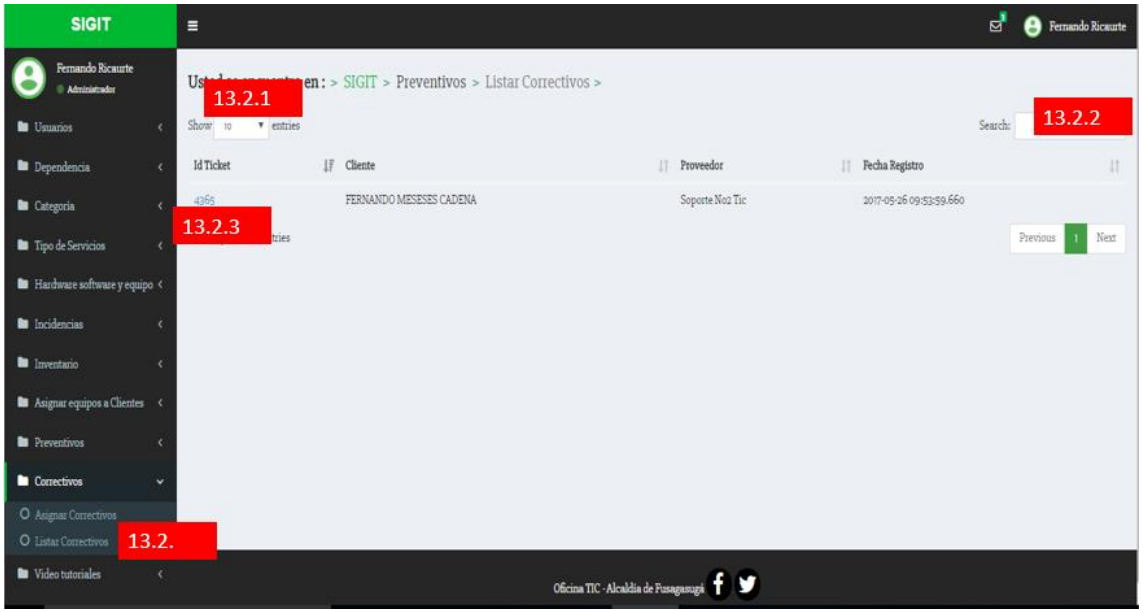
Esta incidencia es en oficina por lo que el usuario Técnico tiene los controles de “Inicio servicios, pausa servicios, Finalizar servicios”.

Se debe elegir si se desea un correctivo hardware o un correctivo software.

13.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

13.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos

13.2. Listar Correctivos



13.2.1. Filtrar la cantidad de correctivos que desea visualizar.

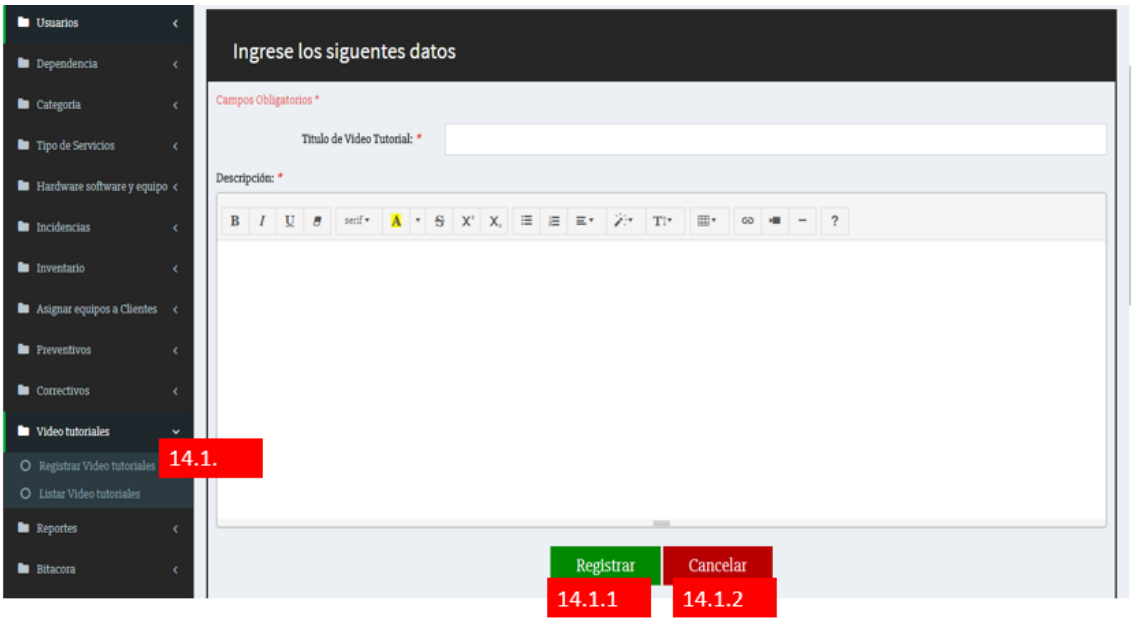
13.2.2. Buscar correctivos: Digite el atributo del correctivo que desea buscar o filtrar.

13.2.3. Ver detalles del ticket o incidencia

14. Video Tutoriales

14.1. Registrar Video Tutorial

En la descripción se podrán cargar videos de Youtube , Vimeo, Dailymotion, Vine,Instagram y Youko introduciendo la URL también tendrá las funciones básicas de un procesador de textos.



14.1.1. **Registrar**: El sistema validara los datos, si son válidos los guardara de lo contrario mostrara el error.

14.1.2. **Cancelar:** Limpiar campos

14.2. Listar Video Tutoriales

14.2.1. Editar Video Tutorial

14.2.2. Eliminar Video Tutorial

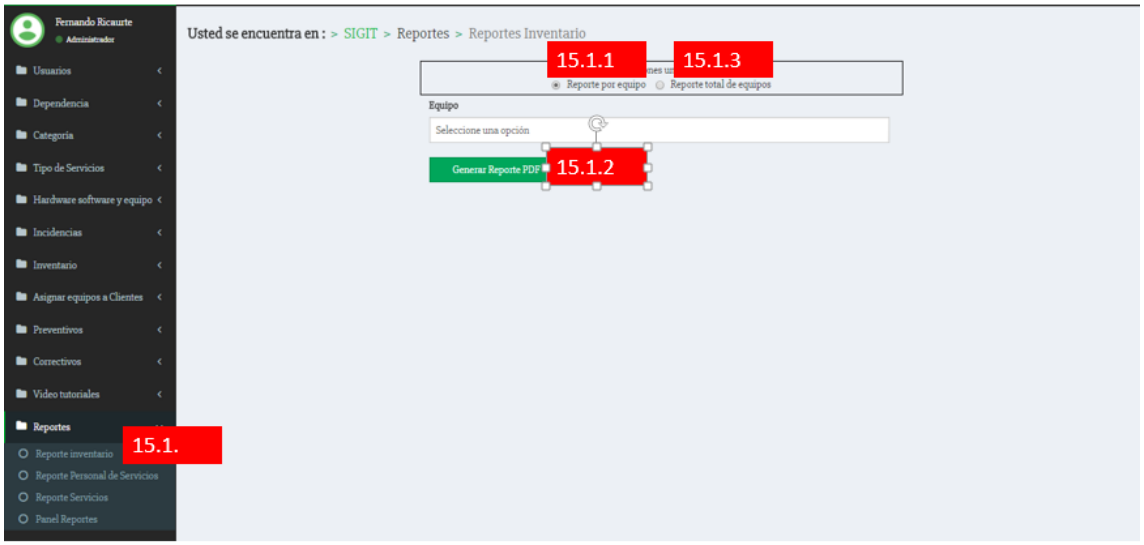
14.2.2.1. Confirmar: Validara los datos, si son válidos eliminara el Video tutorial de la lista de Video Tutoriales

14.2.2.2. Cerrar: Cerrara el modal.

15. Reportes

15.1. Reportes de inventario

El usuario seleccionara el equipo de cómputo PC Escritorio para la generar el reporte en formato PDF



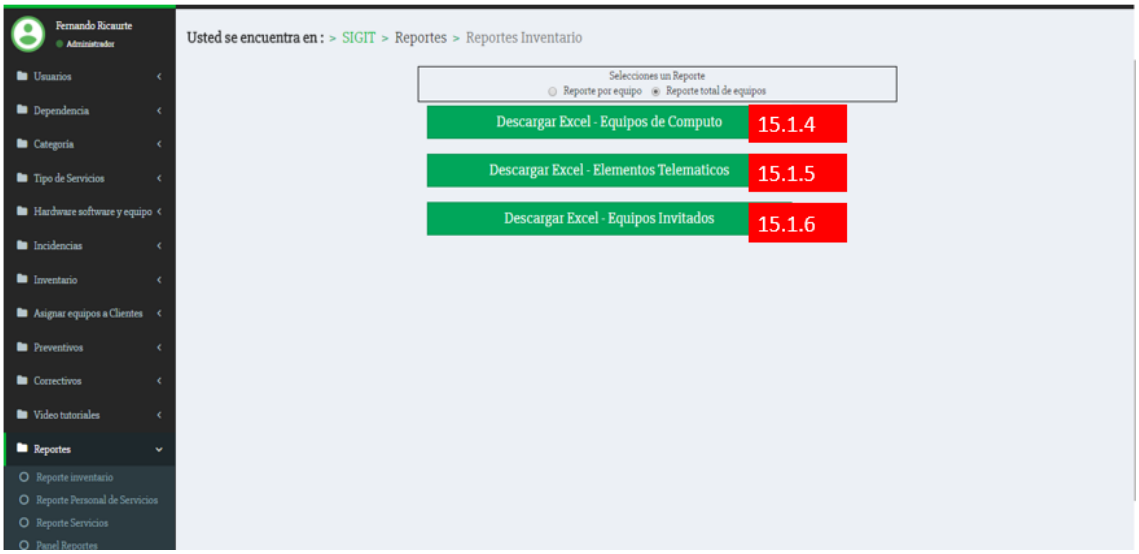
15.1.1. Reporte por equipo de cómputo

El usuario debe escoger el equipo al que desea generar el reporte PDF

15.1.2. Generar reporte PDF.

15.1.3. Reporte total de equipos

El usuario seleccionara esta opción si desea generar el reporte de todos los equipos de cómputo, elementos telemáticos y equipos invitados.



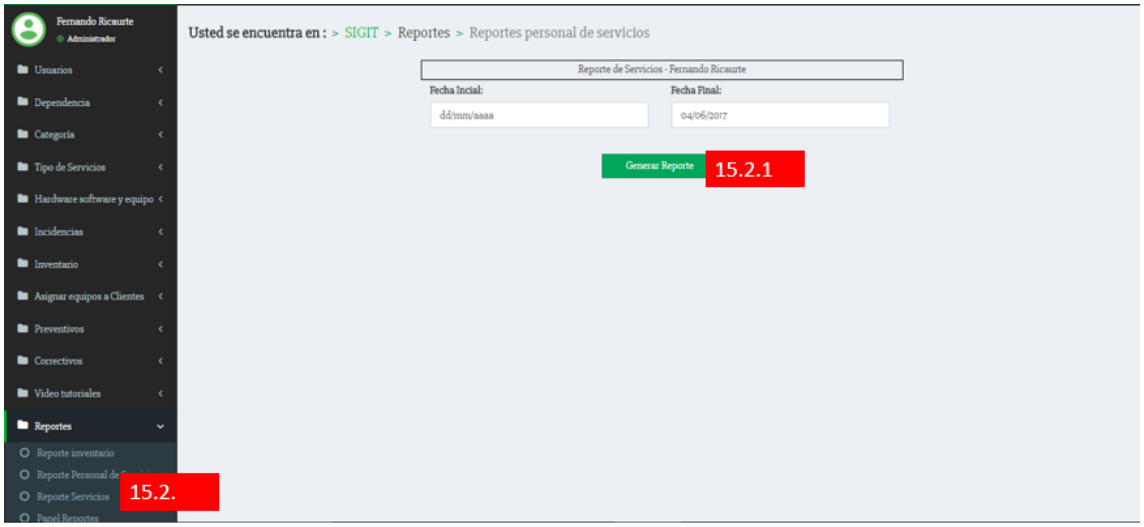
15.1.4. Generar reporte Excel de todos los equipos de cómputo activos.

15.1.5. Generar reporte Excel de todos los elementos telemáticos activos.

15.1.6. Generar reporte Excel de todos los equipos invitados activos.

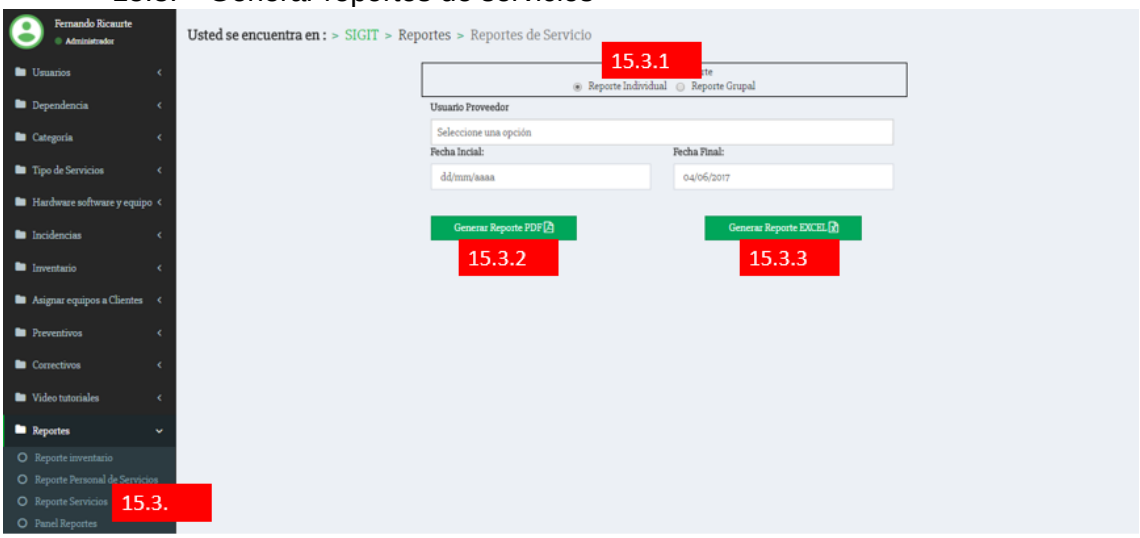
15.2. Reporte personal de servicios

El usuario debe seleccionar la fecha de inicio y la fecha de fin o seleccionar una de las dos fechas para generar el reporte de servicios



15.2.1. Generar Reporte: Después de escoger las fechas correspondientes el usuario pulsara el botón para generar el reporte

15.3. Generar reportes de servicios

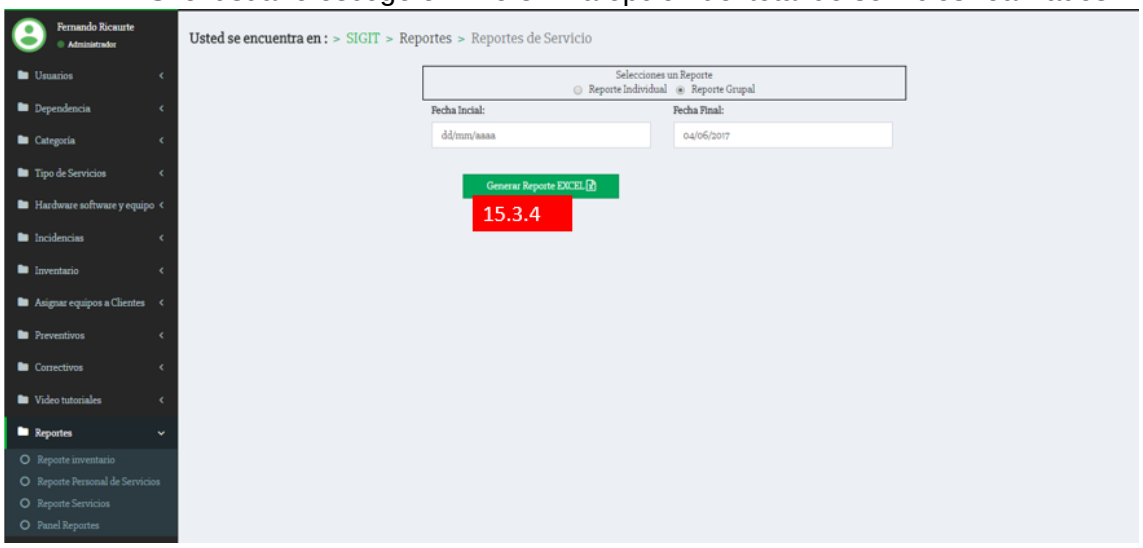


15.3.1. El usuario seleccionara si desea un reporte de servicios individual o el total de servicios realizados.

15.3.2. Después de escoger el proveedor y las fechas correspondientes generara el reporte en formato PDF.

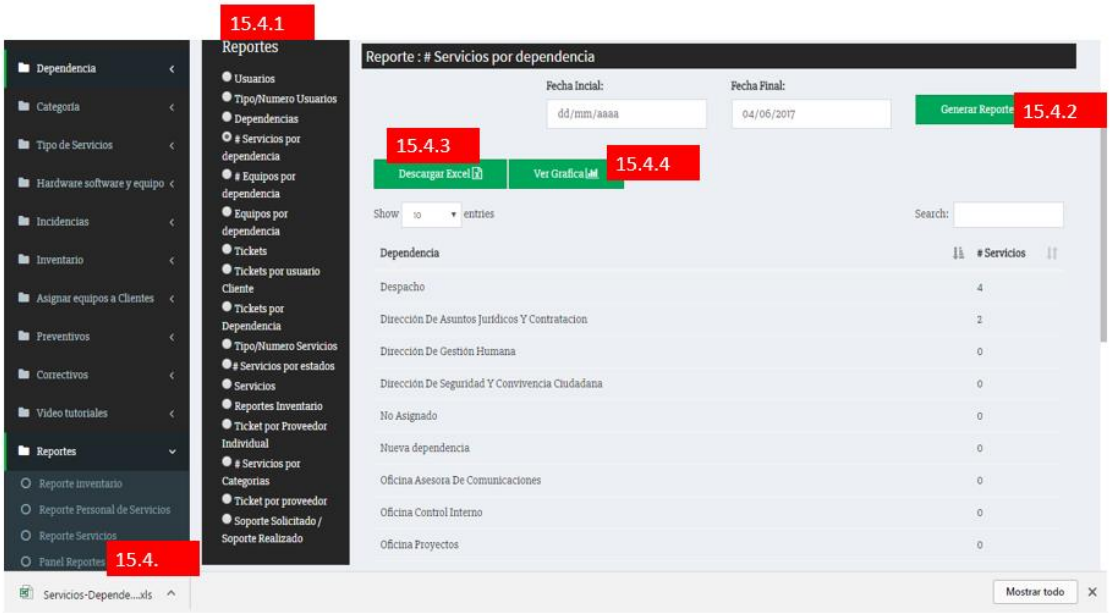
15.3.3. Después de escoger el proveedor y las fechas correspondientes generara el reporte en formato EXCEL.

Si el usuario escoge en #15.3.1 la opción del total de servicios realizados



15.3.4. Se escogerán las fechas correspondientes y luego se generara el reporte en EXCEL.

15.4. Panel de Reportes



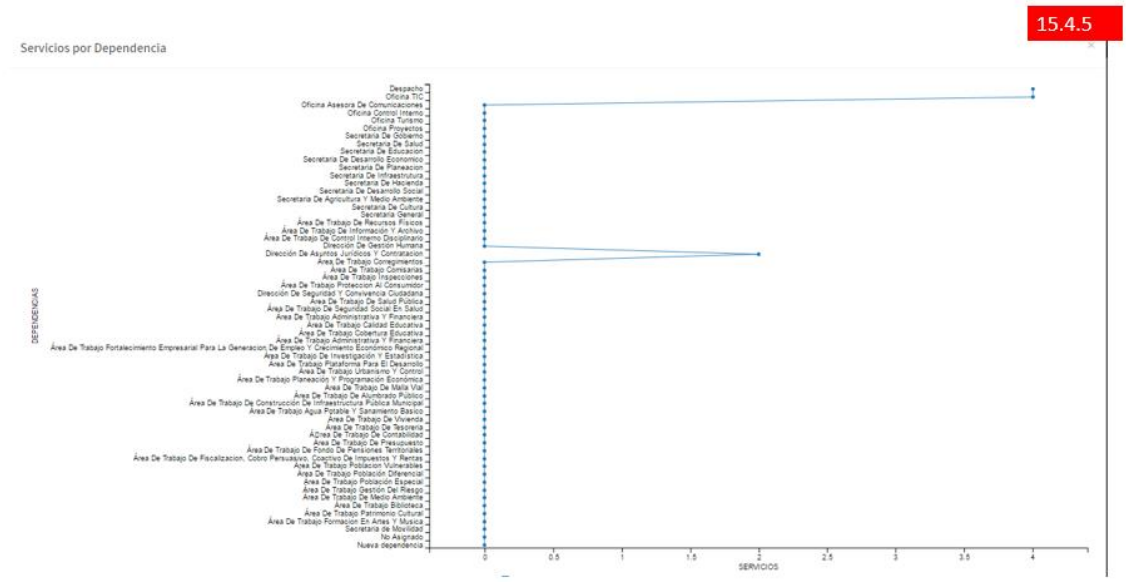
15.4.1. Seleccionara el tipo de reporte que desea ver, es importante que mantenga las fechas sin modificar después de generar el reporte para el uso de generación de Excel o ver grafica

15.4.2. Para generar un reporte seleccionara las fechas para el reporte y dará clic en botón generar reporte

15.4.3. Descargar en EXCEL: Dara clic en este botón si desea generar el reporte en formato Excel

15.4.4. Algunos reportes tendrán la opción de generar grafica lo que al dar clic le permitirá ver el reporte de forma gráfica.

La grafica aparecerá en un modal lo que le permitirá seguir navegando en el panel de reportes.

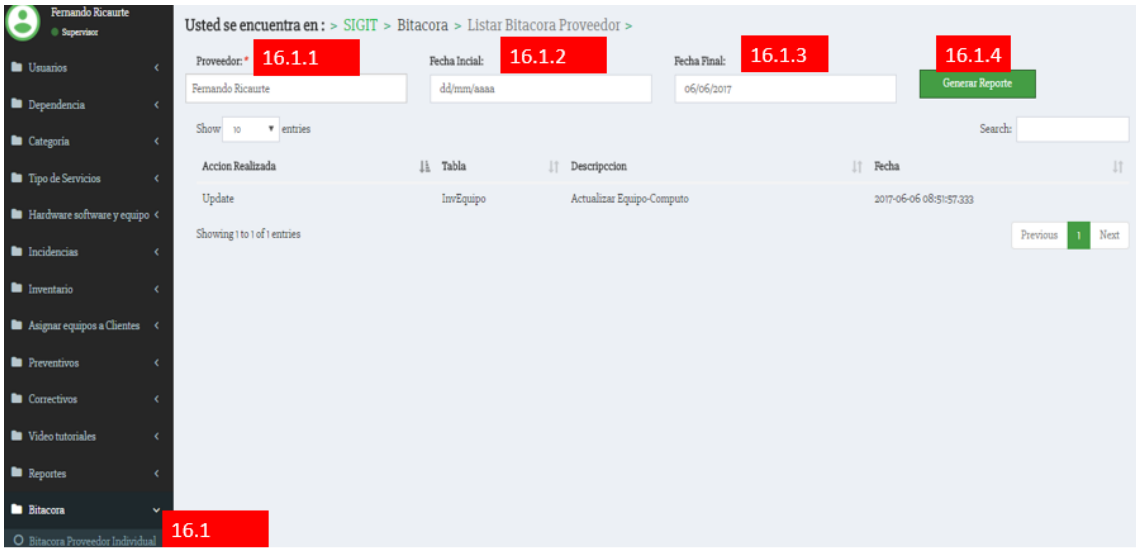


15.4.5. Cerrar modal de grafica

16. Bitácora

16.1. Bitácora proveedor individual

Permite dar seguimiento a las acciones que realiza un usuario proveedor en el sistema.



16.1.1. Seleccionar proveedor a generar reporte

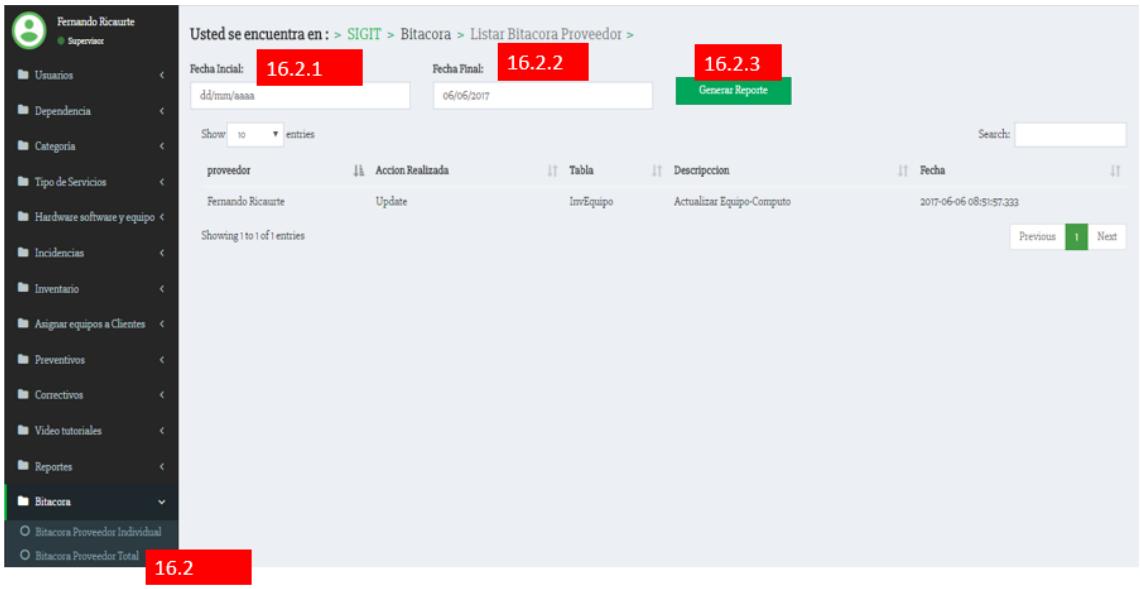
16.1.2. Seleccionar fecha inicial

16.1.3. Seleccionar fecha final

16.1.4. Generar reporte

16.2. Bitácora proveedor Total

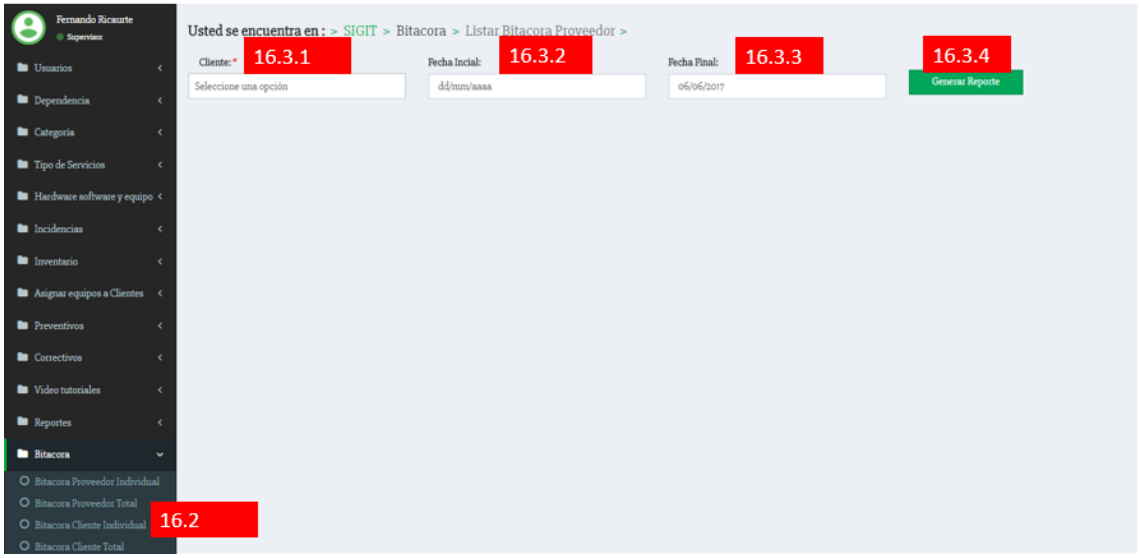
Permite ver todas las acciones de todos los usuarios proveedores durante un periodo específico.



16.2.1. Seleccionar fecha inicial
16.2.2. Seleccionar fecha final
16.2.3. Generar reporte

16.3. Bitácora cliente individual

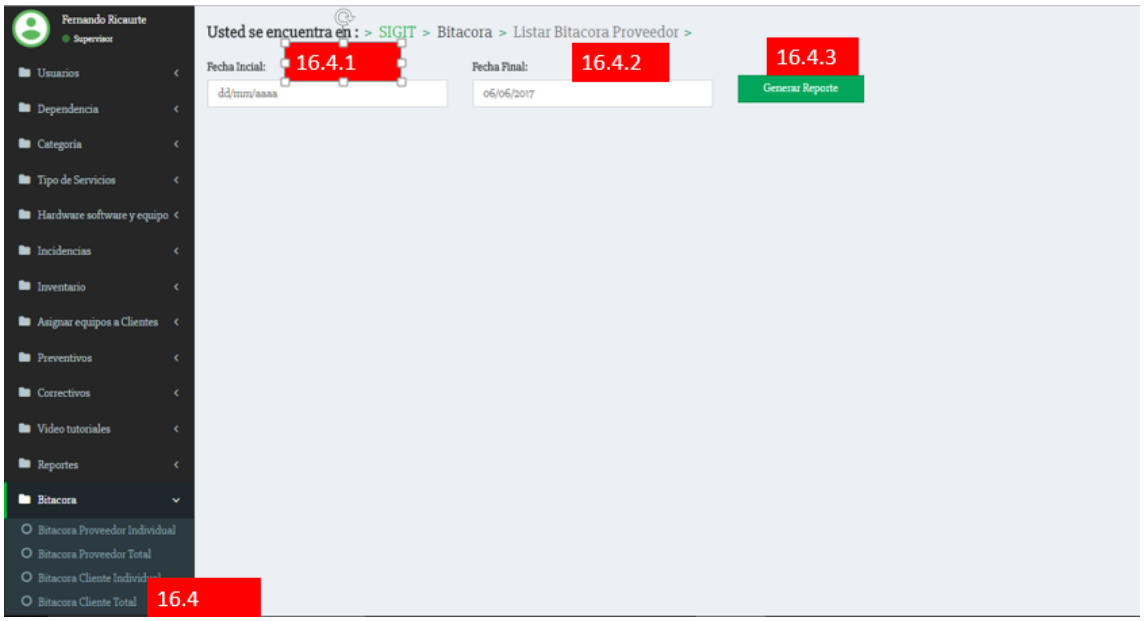
Permite dar seguimiento a las acciones del usuario cliente durante su sesión.



16.3.1. Seleccionar Cliente
16.3.2. Seleccionar fecha inicial
16.3.3. Seleccionar fecha final
16.3.4. Generar reporte

16.4. Bitácora cliente Total

Permite ver todas las acciones de todos los usuarios cliente durante un periodo específico.



16.4.1. Seleccionar fecha inicial
16.4.2. Seleccionar fecha final
16.4.3. Generar reporte

17. Salir de la aplicación
Cierra la sesión en la aplicación y vuelve al inicio de esta.

Nota: Como la aplicación funcionara a través de la sesión de Gmail esta quedara abierta por lo que se recomienda entrar a http://gmail.com para cerrar la sesión del correo electrónico.

Realizado por:

Néstor Fernando Ricaurte Aguirre

Ingeniería de Sistemas

Pasantía: Sistema de Gestión de Incidencias Técnicas

Código: 161211143