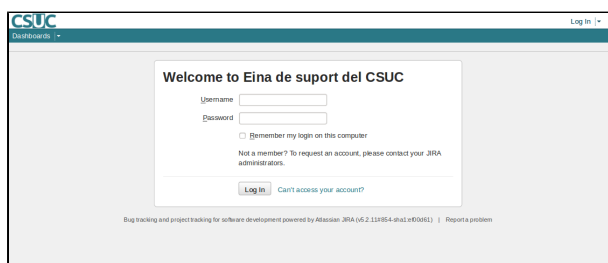


Eina de suport

La gestió d'incidències dels projectes i serveis del CSUC utilitza l'eina JIRA, que és una aplicació que permet fer el seguiment de projectes i serveis utilitzant issues. En aquest context entenem un issue com un cas relacionat amb un projecte o servei que es gestiona de manera independent, i que pot ser de diferents tipus.

El seguiment es realitza seguint un flux de treball predefinit segons les característiques pròpies del projecte o servei, i està basat en la metodologia ITIL.

Per accedir-hi utilitzeu la següent adreça:



<http://suport.csuc.cat>

Hem preparat aquests manuals:

- *Guia breu Eina de suport*
- *Recepció d'informes per correu*
- *Gestió de filtres*

