



Universidad Estatal a Distancia  
Rectoría  
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones



# Guía para la gestión de la herramienta OsTicket

UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Bonaerolista de Educación y la Cultura</p>	<p><b>Guía para la gestión de la herramienta OsTicket</b></p>	Código	DUNED DTIC-UIT 01.03
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/07/2024
		Versión	1.0
		Página	<b>1 de 7</b>

## Contenido

1	Propósito .....	3
2	Alcance .....	3
3	Responsabilidades .....	3
4	Definiciones.....	4
5	Documentos Relacionados .....	4
6	Normativa relacionada .....	4
7	Abreviaturas .....	5
8	Gestión de la herramienta OsTicket.....	5
8.1	Solicitar la implementación de una instancia de OsTicket.....	5
8.2	Configurar una instancia de OsTicket .....	5
8.3	Mantenimiento a temas de ayuda.....	6
8.4	Actualización de la plataforma OsTicket .....	7
9	Anexos .....	7
10	Control de cambios.....	7

	<b>Guía para la gestión de la herramienta OsTicket</b>	Código	DUNED DTIC-UIT 01.03
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/07/2024
		Versión	1.0
		Página	2 de 7

## Participantes

### Elaboración

Nombre	Rol	Dependencia
María Luisa Molina Méndez	Gestora Cumplimiento Planes TI	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC)
Ricardo Herrera Vargas	Especialista en Servidores Software Libre	Unidad de Infraestructura Tecnológica - DTIC

### Validación

Nombre	Rol	Dependencia	Fecha
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	21/05/2024
Rolando Rojas Coto	Coordinador UIT	Unidad de Infraestructura Tecnológica - DTIC	23/03/2022
José Pablo Chaves Sánchez	Coordinador USI	Unidad de Sistemas de Información-DTIC	15/05/2024

### Aprobación

Aprobado mediante acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión extraordinaria No. 2318-2024, Artículo VI, inciso 2) celebrada el 27 de mayo del 2024 (REF. CR-2024-935).

#### Asesoría Técnica

Lic. Carlos Roberto Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional. Vicerrectoría de Planificación

	<b>Guía para la gestión de la herramienta OsTicket</b>	Código	DUNED DTIC-UIT 01.03
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/07/2024
		Versión	1.0
		Página	<b>3 de 7</b>

## 1 Propósito

Este documento contiene las principales actividades para gestionar la plataforma OsTicket por parte de la DTIC que es utilizada actualmente para servicios que brindan diferentes dependencias como: la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC), Soporte Técnico de la DTIC, Servicios Generales (SERGE) y Escuela de Administración (ECA) y las acciones para nuevas instancias de OsTicket.

## 2 Alcance

Únicamente aplica para las instancias instaladas y configuradas por la DTIC.

La herramienta OsTicket tiene disponible tres 3 roles (administrador, agente y usuario final). Un agente no puede dar mantenimiento a los temas de ayuda.

Se configurará una instancia para cada servicio de una dependencia en particular.

## 3 Responsabilidades

- **Lider de servicio:** Generar solicitud para habilitar una instancia para los servicios de la dependencia en particular o para mantenimiento de temas de ayuda, esto generando un tiquete mediante la plataforma de tiquetes, utilizando el tema Solicitud General.
- **Líder de Servicio y UIT:** Definir los temas de ayuda, usuario administrador y agentes de servicio (flujo de trabajo de la atención de los tiquetes), departamentos y equipos de trabajo.
- **UIT:** Configurar la infraestructura y realizar la instalación de la herramienta para habilitar la instancia. Validar los requerimientos técnicos de la herramienta para su respectiva publicación. Realizar la publicación de la instancia a nivel de la aplicación en ambiente producción. Solicitar a la USI la creación de la base de datos. Llevar a cabo las actualizaciones de la plataforma. Dar mantenimiento

 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Venezolana de Educación y la Cultura</p>	<p><b>Guía para la gestión de la herramienta OsTicket</b></p>	Código	DUNED DTIC-UIT 01.03
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/07/2024
		Versión	1.0
		Página	4 de 7

OsTicket ya creada, en los siguientes aspectos: temas de ayuda, usuario administrador y agentes de servicio (flujo de trabajo de la atención de los tickets), departamentos y equipos de trabajo. Atender el ticket generado por el líder de servicio.

- **USI:** Personal de bases de datos de dicha unidad, le corresponde, crear, configurar, habilitar y publicar en ambiente de producción las bases de datos para nuevas instancias de OsTicket y la creación de usuarios necesarios de conexión con los permisos correspondientes sobre la Base de Datos. Respaldo de bases de datos cuando se realizan actualizaciones y restauraciones en caso de ser necesario.

## 4 Definiciones

- **OsTicket:** Corresponde a una herramienta de código abierto para la realización y gestión de tickets de asistencia.
- **Instancia:** Instalación específica de la herramienta OsTicket, configurada para el servicio de una dependencia en particular.
- **Plataforma de tickets:** Está publicada en el sitio web de la DTIC <https://solicitudesdtic.uned.ac.cr/>.

## 5 Documentos Relacionados

- P UNED DTIC-USI 02 Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos
- FUNED DTIC-USI 02.01.01 Pases de Objetos entre ambientes.
- FUNED DTIC-USI 02.01.02 Solicitud de Gestión de Usuarios de Bases de Datos.

## 6 Normativa relacionada

No aplica.

 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Venezolana de Educación y la Cultura</p>	<p><b>Guía para la gestión de la herramienta OsTicket</b></p>	Código	DUNED DTIC-UIT 01.03
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/07/2024
		Versión	1.0
		Página	5 de 7

## 7 Abreviaturas

**DTIC** Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

**UIT** Unidad de Infraestructura Tecnológica

**USI** Unidad de Sistemas de Información

## 8 Gestión de la herramienta OsTicket

### 8.1 Solicitar la implementación de una instancia de OsTicket.

La persona funcionaria líder de servicio genera la solicitud para habilitar una instancia para los servicios de la dependencia en particular generando un tiquete mediante la plataforma de tiquetes, utilizando el tema **Solicitud General**.

La información requerida para las solicitudes de nuevas instancias es la siguiente:

- Dependencia.
- Servicio y descripción del mismo.
- Usuario administrador y agentes de servicio.
- Usuario final del servicio.
- Detallar si cuentan con la lista preliminar de los temas de ayuda.

Es necesario llevar a cabo una reunión sea virtual o presencial donde se puedan revisar los detalles técnicos para configurar la nueva instancia.

Se aprueba la solicitud por parte del Coordinador de la UIT.

### 8.2 Configurar una instancia de OsTicket

La UIT solicita a la USI la creación de la base de datos mediante un tiquete con el tema “Uso exclusivo DTIC – BD, siguiendo el procedimiento establecido en el documento **P UNED DTIC USI 02 Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos**, completa la información requerida: como el ambiente (desarrollo o producción),

	<b>Guía para la gestión de la herramienta OsTicket</b>	Código	DUNED DTIC-UIT 01.03
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/07/2024
		Versión	1.0
		Página	<b>6 de 7</b>

lenguaje o herramienta (OsTicket), la dirección IP de donde se va acceder y adjuntando el **FUNED DTIC-USI 02.01.02** para la creación de usuarios de base de datos. Y una vez que la USI confirma su creación marcando el ticket generado como atendido, realiza la instalación en ambiente de desarrollo, sin publicación hacia internet, para tener un ambiente controlado, esto durante el tiempo que lleve la configuración inicial con el líder de servicio.

El líder de servicio comprueba su funcionamiento y en conjunto con la UIT procede a la configuración de los temas de ayuda y demás información requerida en la herramienta para establecer el flujo de trabajo.

La UIT solicita al líder de servicio que por medio de la plataforma de el visto bueno al ticket creado, haciendo referencia del correcto funcionamiento de la instancia instalada y configurada y una vez con el visto bueno procede a publicar la instancia en producción, antes validando que la configuración esté preparada para tal efecto y realizando la solicitud a la USI del traslado de la base de datos al ambiente de producción mediante un ticket con el tema “Uso exclusivo DTIC – BD” y anexando el **FUNED DTIC USI 02.01.01** pase de objetos entre ambientes.

### ***8.3 Mantenimiento a temas de ayuda***

La persona funcionaria líder de servicio genera un ticket mediante la plataforma de tickets, utilizando el tema **Solicitud General**, cuando requiera dar mantenimiento a una instancia de OsTicket ya creada, en los siguientes aspectos: temas de ayuda, usuario administrador y agentes de servicio (flujo de trabajo de la atención de los tickets), departamentos y equipos de trabajo.

La UIT recibe el ticket y contacta a la persona funcionaria en caso de dudas o bien, procede a realizar el mantenimiento e informar que verifique los cambios y emita por medio de la plataforma el visto bueno de conformidad.

	<b>Guía para la gestión de la herramienta OsTicket</b>	Código	DUNED DTIC-UIT 01.03
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y comunicaciones
		Rige a partir de	01/07/2024
		Versión	1.0
		Página	7 de 7

## 8.4 Actualización de la plataforma OsTicket

Las actualizaciones de la herramienta OsTicket, son publicadas con frecuencia, sin embargo, se recomienda que la UNED realice dos actualizaciones al año, puede ser una por semestre, o bien cuando sea necesario por alguna actualización crítica, además, al contar con varias instancias de OsTicket, es importante aplicar las actualizaciones de forma conjunta para equiparar las versiones.

Al llevar a cabo el mantenimiento se debe considerar una versión estable de la herramienta, y coordinar una ventana de mantenimiento con las personas líderes de servicio, a quienes les correspondería informar a los usuarios de cada uno de sus respectivos servicios.

Cuando la UIT va a llevar a cabo la actualización, establece un cronograma para considerar las instancias vigentes y debe también coordinar con la USI para que se realice el respaldo de las bases de datos según dicho plan y restauraciones en caso de ser necesario, siguiendo el procedimiento establecido en el documento **P UNED DTIC USI 02 Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos**.

## 9 Anexos

No hay

## 10 Control de cambios

Fecha	Versión	Motivo del cambio	Descripción de los cambios
08/03/2022	1.0	Creación.	Se genera la primera versión del documento.