



Generalitat de Catalunya

Document de procediments de gestió d'incidències en serveis d'Analítica Avançada i IA

 Generalitat de Catalunya Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació	Analítica Avançada i IA	
	Document de procediments de gestió d'incidències en serveis d'Analítica Avançada i IA	
	Número de revisió del document: V1	Pàg. 2

Registre de canvis del document

Revisió	Apartat	Data Modificació	Motiu del canvi
V1 – Creació inicial	-	Febrer 2026	-

Responsable del document: sta@emeal.nttdata.com

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Next Generation
Catalunya

Data de publicació: Febrer de 2026

Contingut

1. Objectiu i finalitat del procediment	4
2. Procés d'obertura d'una incidència.....	4
2.1. Creació d'una nova incidència	5
2.2. Identificació correcta del component afectat.....	6
2.3. Resultat i tancament del procediment.....	7

 Generalitat de Catalunya Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació	Analítica Avançada i IA	
	Document de procediments de gestió d'incidències en serveis d'Analítica Avançada i IA	
	Número de revisió del document: V1	Pàg. 4

1. Objectiu i finalitat del procediment

En el marc dels serveis digitals i tecnològics, les persones usuàries poden trobar-se amb incidències relacionades amb el funcionament de la plataforma.

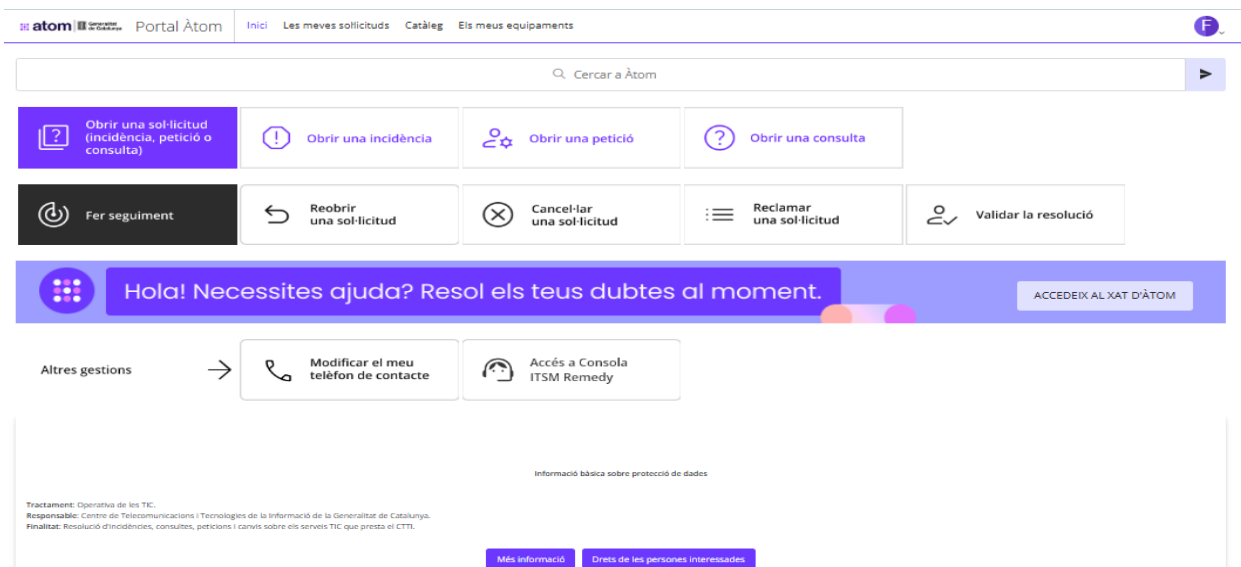
Per garantir una gestió eficient, homogènia i amb traçabilitat de totes les incidències, es defineix el present procediment, que estableix els passos que cal seguir per comunicar i registrar la incidència. **Aquest procés és aplicable exclusivament a incidències tecnològiques dels serveis de la STA.**

2. Procés d'obertura d'una incidència

Quan es tracte d'una incidència general, s'haurà de realitzar a través de la plataforma corporativa Àtom, que permet obrir i gestionar diversos tipus de sol·licituds (incidències, peticions i consultes) relacionades amb aplicacions i components tecnològics desplegats pel CTTI.

<https://atomgencat-dwp.onbmc.com/dwp/app/#/unavailable>

L'eina centralitza tota la informació operativa i garanteix la traçabilitat completa del cicle de vida de cada incidència, des del registre fins al tancament.



The screenshot shows the Atom portal interface. At the top, there's a navigation bar with the Atom logo and links: Portal Àtom, Inici, Les meves sol·licituds, Catàleg, and Els meus equipaments. Below this is a search bar labeled 'Cercar a Àtom'. The main area features a grid of service buttons: 'Obrir una sol·licitud (incidència, petició o consulta)', 'Obrir una incidència', 'Obrir una petició', 'Obrir una consulta', 'Fer seguiment', 'Reobrir una sol·licitud', 'Cancel·lar una sol·licitud', 'Reclamar una sol·licitud', and 'Validar la resolució'. A prominent purple banner reads 'Hola! Necessites ajuda? Resol els teus dubtes al moment.' with a button 'ACCEDEIX AL XAT D'ÀTOM'. Below the banner are links for 'Altres gestions', 'Modificar el meu telèfon de contacte', and 'Accés a Consola ITSM Remedy'. At the bottom, there's a section for 'Informació bàsica sobre protecció de dades' with links for 'Més informació' and 'Dress de les persones interessades'.

El procés de gestió s'inicia amb la creació d'una incidència per part de la persona usuària. Els passos generals són:

2.1. Creació d'una nova incidència

- La persona usuària accedeix a Àtom i selecciona l'opció Obrir una incidència.
- Tot seguit, selecciona "Incidència en aplicació". Es desplegarà una visualització com la següent:

Tipus problema (requerit)

Seleccionar

Cercar per: (requerit)

☐ Aplicació

☒ Component

Nom del component (requerit)

*esculli el component afectat

Seleccionar

Nom de l'aplicació

Resum de la incidència o de l'error que es mostra a la pantalla (requerit)

**Per realitzar un millor diagnòstic del problema i agilitzar-ne la resolució adjunti també una captura de pantalla.

Descripció dels passos que ha seguit per reproduir la incidència (requerit)

La incidència afecta un usuari, un grup d'usuaris o tota la seu? (requerit)

Seleccionar

Des de quan té la incidència? (requerit)

Exemple: 1 de jul. 2025

És un error recurrent o puntual? (requerit)

☐ Recurrent

☐ Puntual

Observacions

2.2. Identificació correcta del component afectat

Aquest pas és essencial per garantir que la incidència s'assigni adequadament al grup de resolució corresponent.

La persona usuària ha d'identificar amb precisió quin és el component afectat. En el cas que ens ocupa, cal seleccionar:

- **GD Anonimitzador**
- **Mineria de processos**
- **Generació de Dades sintètiques**
- **Comprensió de documents**
- **Detecció de dades**
- **Monitorització IAGen**
- **Validació de solucions d'IAGen**
- **Agents IA**

Nota important: Cal tenir en compte que alguns serveis poden trobar-se puntualment en fase de desplegament o posada en marxa. En aquests casos, és possible que el component encara no aparegui disponible a l'eina Àtom o que la seva informació no estigui completament visible.

Si el component afectat no es pot seleccionar perquè encara està en desplegament, la persona usuària haurà de:

- Seleccionar el component més proper o relacionat, si escau, i
- Indicar clarament aquesta circumstància a l'apartat de descripció de la incidència, especificant que el servei es troba en fase de desplegament.

També és important recalcar que la llista de components s'ampliarà progressivament.

La selecció s'ha de realitzar de la manera següent:

1. A "Cerca per": seleccionar l'opció Component.
2. Al camp "Nom del component": triar el component afectat. Aquesta correcta identificació permet una derivació eficient al grup tècnic responsable.
3. Informació a facilitar. Especificar els detalls necessaris en funció de la afectació al servei.
4. Enviament i registre del tiquet. Un cop completat el formulari i enviat, la incidència queda registrada i inicia automàticament el seu circuit intern de gestió, fins a la seva assignació al grup de resolució corresponent.

2.3. Resultat i tancament del procediment

Un cop la incidència ha estat registrada correctament a la plataforma corporativa Àtom, aquesta inicia automàticament el seu circuit intern de gestió i és assignada al grup tècnic responsable del component afectat.

A partir d'aquest moment:

- La persona usuària pot consultar l'estat de la incidència i el seu seguiment a través de la pròpia plataforma Àtom.
- El grup de resolució analitza la incidència, duu a terme les accions necessàries per a la seva resolució i, si escau, pot sol·licitar informació addicional a la persona usuària.
- Un cop resolta, la incidència es tanca formalment a la plataforma, deixant constància de les actuacions realitzades.

Aquest procediment garanteix una gestió amb traçabilitat, homogènia i eficient de les incidències, assegurant la correcta comunicació entre les persones usuàries i els equips tècnics, així com el compliment dels criteris de qualitat i servei establerts per als serveis de la STA.