

# Tickets

- [Procedimientos de solicitudes de tickets.](#)

# Procedimientos de solicitudes de tickets.

## Procedimientos ante solicitudes de tickets asignados al equipo Servicios.

Las solicitudes a Servicios deben llegar desde el sistema de Tickets.

Deben provenir desde usuarios autorizados a dichas solicitudes.

## Solicitud de nuevos virtuales (con plantilla)

Tema de ayuda: Servicios/Solicitud Virtuales

- Servicios recibe la solicitud para la creación de nuevos virtuales, para dicha solicitud debe haberse completado los datos en la plantilla correspondiente para Solicitud de Virtuales o figurar en texto TODOS los datos que solicita dicha plantilla para ser enviada al área de Infraestructura.
- Se asigna el ticket a un agente y equipo Infraestructura solicitando que una vez realizado vuelva a Servicios.
- Una vez completada la solicitud, se devuelve ticket al origen

## Solicitud de nuevos virtuales con Base de Datos y DNS (con

# plantilla)

Tema de ayuda: Servicios/Solicitud Virtuales/Base de Datos/DNS

- Servicios recibe la solicitud para la creación de nuevos virtuales, para dicha solicitud debe haberse completado los datos en la plantilla correspondiente donde se solicitan los datos para los nuevos Virtuales, la nueva bbdd y los datos para el DNS.
- Se asigna el ticket a un agente y equipo Infraestructura solicitando que una vez realizado vuelva a Servicios.
- Se asigna el ticket a un agente y equipo Redes para la entrada en el DNS solicitando que una vez realizado vuelva a Servicios.
- Se configura el alta en el balanceador.
- Se genera la BBDD y los datos de conexión son cargados al entorno Vault(\*).
- Una vez completada la solicitud, se devuelve ticket al origen

(\*)El solicitante debe tener acceso al servicio Vault.

## Solicitud entrada DNS

- Servicios recibe la solicitud para la creación de entrada en el DNS. Deben estar completos los datos para las entradas al DNS para ser enviada al área de Redes.
- Se asigna el ticket a un agente y equipo Redes solicitando que una vez realizado vuelva a Servicios. Se procede el alta en el balanceador.
- Una vez completada la solicitud, se devuelve ticket al origen

## Solicitud entrada Balanceador

- Servicios recibe la solicitud para la creación de entrada por el Balanceador. Deben estar completos los datos para las entradas al Balanceador.
- De acuerdo al Servicio se determina en cual balanceador generar la entrada.
- Una vez completada la solicitud, se devuelve ticket al origen

## Solicitud Bases de Datos Nueva (con plantilla)

Tema de ayuda: Servicios - Base de Datos/ Nueva Base de Datos

- Servicios recibe la solicitud para la creación de Bases de Datos, para dicha solicitud debe haberse completado los datos en la plantilla correspondiente para Solicitud de Bases de Datos o figurar en texto TODOS los datos que solicita dicha plantilla.
- Se asigna la planilla al subárea Bases de Datos.
- Se genera la BBDD y los datos de conexión son cargados al entorno Vault(\*).
- Una vez completada la solicitud, se devuelve ticket al origen.

(\*)El solicitante debe tener acceso al servicio Vault.

# Solicitud Bases de Datos y Usuarios (con plantilla)

Tema de ayuda: Servicios - Base de Datos/ Acceso de Usuarios a BBDD

- Servicios recibe la solicitud para generar permisos a usuarios de base de datos, para dicha solicitud debe haberse completado los datos en la plantilla correspondiente para Solicitud de Bases de Datos o figurar en texto TODOS los datos que solicita dicha plantilla y los datos del/los usuario/s con las IPs desde las cuales se conectarán. El usuario puede ya existir o crear uno nuevo.
- Se asigna la planilla al subárea Bases de Datos
- Los datos de conexión son cargados al entorno Vault(\*).
- Una vez completada la solicitud, se devuelve ticket al origen.

(\*)El solicitante debe tener acceso al servicio Vault.

# Solicitud Acceso de Usuarios en VAULT (con plantilla)

Tema de ayuda: Servicios - Acceso VAULT

- Servicios recibe la solicitud para el Acceso de Usuarios en VAULT, para dicha solicitud debe haberse completado los datos en la plantilla correspondiente
- Una vez completada la solicitud, se devuelve ticket al origen.