

## Vitalinux DGA - Soporte #2785

### Abrir un proyecto de Soporte de Incidencias para el IES Miguel Catalán.

2020-10-20 22:15 - Carlos González Larraga

<b>Estado:</b>	Cerrada
<b>Prioridad:</b>	Baja
<b>Asignado a:</b>	Nacho Sancho
<b>Categoría:</b>	
<b>owner-email:</b>	
<b>Descripción</b>	
Buenas noches, Soy Carlos González Larraga, COFOTAC y encargado de todo tipo de incidencias del centro, desearía probar esta plataforma de recogida de incidencias, para un buen registro y seguimiento.  Solicito que el equipo de soporte Vitalinux, pida en el nombre del centro IES Miguel Catalán, un correo corporativo de DGA educación y que a su vez, sea claramente identificativo, algo similar a este que propongo:  " <a href="mailto:incidencias.ies-mcatalan@educa.aragon.es">incidencias.ies-mcatalan@educa.aragon.es</a> "  Un saludo, Carlos.	

#### Histórico

##### #1 - 2020-11-06 16:15 - Nacho Sancho

Hola Carlos...no me olvido de la incidencia. Si no os corre prisa, prefiero esperar un pelín mas para ver si algún centro más lo pide, y así solicitar todos los correos juntos

Si no lo pide nadie, le daremos prioridad.  
Si os corre prisa, me dices y lo muevo ya!  
-- nacho

##### #3 - 2020-12-22 14:10 - Nacho Sancho

- Estado cambiado Abierta - Nueva por Abierta - Respuesta Soporte  
- Asignado a establecido a Nacho Sancho

Hola Carlos...vamos a ir moviendo ésto.  
Acabamos de solicitar la cuenta de correo de educa ([soportemcatalan@educa.aragon.es](mailto:soportemcatalan@educa.aragon.es)) y en cuanto a tengamos, os creamos el proyecto

La visibilidad del mismo será la que deseéis...por ejemplo se puede hacer privado y solo lo verán los usuarios que estén en el proyecto, ni siquiera los de otros proyectos. Nosotros lo tenemos así, ya que de ésta forma todo el mundo puede consultar los problemas, pero sobre todo, las soluciones....pero claro, para un centro igual interesa que esté cerrado solo a usuarios registrados en dicho proyecto...lo iremos viendo...a medida :-)

Saludos y sobre todo a pasar buenos días!  
-- nacho

##### #4 - 2021-02-10 11:36 - Nacho Sancho

- Estado cambiado Abierta - Respuesta Soporte por Solucion - Propuesta de cierre  
- owner-email eliminado (Carlos González Larraga)

Hola Carlos. Ya te he preparado el proyecto de gestión de incidencias para que puedas ir probando. Cuando entres en soporte verás un segundo proyecto (el vuestro). Te cuento  
De momento estás tu solo en el proyecto. Podemos meter más usuarios al mismo (si vais a resolver entre varios las incidencias)

Para que funcione todo guay (el tema de la apertura de una incidencia mediante correo), el proyecto debe ser "público". Público para redmine significa que no es oculto para otros usuarios, lo cual no significa que se puedan ver las incidencias, pero nosotros decidimos que nuestras incidencias pudieran ser vistas por todo el mundo (aunque sean usuarios anónimos). La incidencia se cera igualmente sea público o no, pero para que se haga respuesta automática al usuario se debe poner público. Así pues dos opciones:

1. Se deja como está, y las incidencias que entren y que se quieran ocultar, se ponen como privadas (pero hasta que se pongan privadas, la información de dicha incidencia permanecerá visible)
2. Se oculta el proyecto. Ya nada es visible por nadie que no esté en el proyecto, pero si quieres que lleguen las notificaciones al usuario, debes editar luego el campo de owner-email y marcar que se le envíe copia.

Si quieres hacemos un día una videocall y te explico...como veas

-- nacho

**#5 - 2021-03-02 13:14 - Nacho Sancho**

- *Prioridad cambiado Normal por Baja*

**#6 - 2021-04-05 09:34 - Nacho Sancho**

- *Estado cambiado Solucion - Propuesta de cierre por Cerrada*

Hola.

Cierro la incidencia de momento...si eso cuando se retome el tema me dices y lo miramos!

Saludos

**#7 - 2021-04-09 18:42 - Carlos González Larraga**

Gracias por cerrarla, ya no me acordaba, demasiadas aventuras en mi vida.

No damos abasto y este curso menos ... en fin.

Hablamos un día de estos