



Incidències

Com reportar errors i incidències?



Continguts

1. Introducció
2. Incidències al servei de correu
3. Incidències en el servei de web
4. Altres incidències
5. Alguns consells
6. Els avantatges de reportar de manera detallada les incidències



INTRODUCCIÓ

1

Quan tenim una incidència en algun dels nostres serveis d'Internet volem poder demanar ajuda i que ens solucionin el problema o ens indiquin com solucionar-ho el més aviat possible.

Per aconseguir que això sigui així, és important facilitar diversos detalls sobre l'error que ajudarà els tècnics a poder reproduir l'error, trobar la fallada i poder posar-hi solució o, si és una cosa que depèn de tu, dir-te on, com i què has de fer per solucionar-ho.

Els tècnics informàtics que treballen a la nostra entitat saben moltes coses i tenen moltes capacitats sorprenents, però no tenim bola de vidre. ;-)

Així que reportar els errors i les incidències amb la informació necessària ja d'inici ens ajuda a solucionar-ho abans. A més, és ecològic perquè **reduïrem el nombre de missatges** enviats i així disminuïrem la petjada de carboni. Encara n'hi ha més! A més, **reduïrem el temps de resposta** amb el que el teu problema estarà resolt molt abans. Com veus tot són avantatges.

En aquesta breu guia volem presentar-te uns formularis que hem preparat per reportar incidències, i explicar-te quina informació mínima és necessària en cada cas per reportar una incidència adequadament.

Esperem que et sigui útil!



2

INCIDÈNCIES EN EL SERVEI DE CORREU

Si teniu una incidència en enviar o rebre missatges de correu, necessitem alguna informació per poder buscar als registres del servidor de correu i localitzar l'error.

El més important que necessitem saber:

- El teu nom i l'adreça de correu amb què tens el problema. Si tens més d'una adreça de correu necessitem saber quina és exactament l'adreça que t'està donant el problema.
- El problema el tens en **enviar** o **rebre**. Esteu intentant enviar un correu a algú i us dóna error? o no reps un correu que et diuen que t'han enviat?
 - ◆ si el problema és en **enviar**, necessitem que ens diguis a quina adreça de correu estàs enviant el missatge (és a dir l'adreça del destinatari), el dia i hora aproximada de l'enviament, el programa de correu que estàs usant (Thunderbird, Outlook, Seamonkey, el webmail de Pangea...) i quin error t'apareix. Si us plau, transcriu-nos l'error complet, i pot ser útil que ens envïis una captura de pantalla de l'error o que facis un copiar-enganxar del text complet de l'error.
 - Si el problema és que has enviat un correu i aquest no ha arribat al seu destinatari, sinó que t'han tornat un correu de rebot, necessitem saber la teva adreça de correu o el teu nom d'usuari de correu, necessitem saber l'adreça



del destinatari i que ens reenviïs el correu de rebot que has rebut (al correu pots esborrar la part de text que sigui personal/privada, però has de deixar totes les capçaleres "tècniques" del correu i el motiu del rebuig complet).

- ◆ Si el problema és en **rebre** necessitem que ens diguis:
 - Si el problema és que en fer clic al botó de rebre correu del teu programa **no es descarreguen els missatges**. Si aquest és el cas necessitem saber la vostra adreça de correu o el vostre nom d'usuari de correu, el dia i hora aproximada de la fallada, el programa de correu que esteu usant (Thunderbird, Outlook, Seamonkey, el webmail de Pangea...) i necessitem saber l'error que us apareix. Si us plau, transcriu-nos l'error complet, pot ser útil que ens enviïs una captura de pantalla de l'error o que facis un copiar-enganxar del text complet de l'error.
 - Si el problema és que algú t'ha dit que **t'ha enviat un missatge i no t'ha arribat**. En aquest cas cal saber l'adreça del remitent (qui t'envia el missatge), el dia i l'hora aproximada de l'enviament i si el remitent ha rebut un correu de rebot de l'enviament. Si ha rebut un correu de rebot, hi haurà informació del motiu, així que ens aniria molt bé poder veure aquest rebot. Seria de gran ajuda que poguessis aconseguir-ho per alguna via alternativa i fer-nos-ho arribar.
 - Si el problema és que reps un **correu legítim però el teu programa el col·loca a la carpeta de correu brossa**, necessitem un exemple d'aquest missatge per poder investigar per què aquest correu pot ser considerat spam, i veure si es poden prendre mesures a nivell del sistema antispam del servidor per millorar la situació. En aquest cas l'exemple ha de ser recent, de la mateixa

setmana, o com a molt d'unes quantes setmanes abans. Si ens envies exemples massa antics ja no disposem de còpies de seguretat tan antigues on investigar.

Pots reportar-nos incidències relacionades amb el correu a través del formulari corresponent que trobaràs a:

<https://laweb.pangea.org/contacte/>



3

INCIDÈNCIES EN EL SERVEI DE WEB

Si teniu una incidència amb el servei web necessitem un mínim d'informació per poder cercar als registres del servidor web i localitzar l'error.

Les coses més importants que necessitem saber són:

- L'adreça de la teva web (url)
- El teu nom i adreça de correu electrònic per contactar amb tu
- El teu compte de soci de Pangea
- La data i hora aproximada en què va passar l'incident amb la web
- Una descripció de l'incident que ha passat a la web, diga'ns si us plau:
 - ◆ Què estaves fent a la web quan va passar, per exemple “estava actualitzant”, “estava afegint un contingut”, “estava movent coses”...
 - ◆ Quin error apareix
 - ◆ Quin és la teva ip, la ip des de la que et connectes. Si no saps quina és la teva ip pública, la pots mirar aquí: <https://www.whatismyip.com/>
 - ◆ Si podeu fer una captura de pantalla de l'error pot ser útil per localitzar el problema.

Pots reportar-nos incidències relacionades amb el servei web a través del formulari corresponent que trobaràs a: <https://laweb.pangea.org/contacte/>

ALTRES INCIDÈNCIES

4

Si teniu alguna incidència en algun altre servei necessitarem un mínim d'informació per poder cercar als registres del servei i localitzar l'error.

Les coses més importants que necessitem saber són:

- A quin servei s'ha produït l'incident (per exemple el servei de Nextcloud, el de Mailman...)
- El teu nom i adreça de correu electrònic per contactar amb tu
- El teu compte de soci de Pangea
- L'usuari o adreça de correu implicada a l'incident
- La data i hora aproximada en què va passar l'incident
- Una descripció de l'incident que ha passat a la web, diga'ns si us plau:
 - ◆ Què feies quan va passar, per exemple pujant un fitxer al Nextcloud, estava compartint una carpeta...
 - ◆ Quin error apareix
 - ◆ Quina és la teva adreça IP, l'adreça IP pública des de la qual et connectes. Si no saps quina és la teva adreça IP pública, la pots mirar aquí:

<https://www.whatismyip.com/>

- ◆ Si podeu fer una captura de pantalla de l'error pot ser útil per localitzar el problema.

Pots reportar-nos incidències relacionades amb els diversos serveis d'internet a través del formulari corresponent que trobaràs a:

<https://laweb.pangea.org/contacte/>



ALGUNS CONSELLS

5

- De vegades els errors es poden solucionar ràpidament si llegim bé el missatge d'error. Sovint el mateix error ens indica quin és el problema i podem veure clarament com solucionar-ho.
- Llegir el manual del programa pot ajudar. Alguns problemes es deuen a configuracions incorrectes o a paràmetres que es poden ajustar o personalitzar al programa.
- Cal anar amb compte amb les autoconfiguracions que ofereixen alguns programes. No sempre són "correctes" i poden donar-nos molts mals de cap. Si les utilitzes, revisa el que fan i assegura't que usen les dades correctes.
- Cal fixar-se en allò que escrivim o allò que copiem a l'hora de posar les adreces de correu en un missatge. De vegades els problemes en enviar es deuen a que no estan correctament escrites les adreces. Cal fixar-se en els espais en blanc, els punts, les comes, les faltes ortogràfiques...



ELS AVANTATGES DE REPORTAR DE MANERA DETALLADA LES INCIDÈNCIES

6

Si quan reportem una incidència enviem prou informació per poder investigar-la evitem creuar-nos diversos correus amb els tècnics en què ens demanin la informació que cal. Cada correu representa una petjada de carboni, si amb un únic missatge facilitem tota la informació necessària, doncs ja reduïrem aquesta petjada de carboni tot fent un ús més sostenible i ecològic dels serveis de correu.

A més, escurcem el temps de resposta i de resolució de la incidència, ja que els tècnics poden començar la seva tramitació i revisió des del moment en què arriba el missatge amb la informació. D'aquesta manera, la resolució serà més ràpida i àgil i l'experiència més satisfactòria.



Pangea
.org

< INTERNET
ÈTIC I SOLIDARI >



Esta guía está sujeta a la licencia de Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons. Si desea ver una copia de esta licencia acceder a <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> o enviar una carta solicitándola a Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

www.pangea.org
 Plaça Eusebi Güell 6-7
 Edifici Vertex, planta 0
 08034 Barcelona
 Tel: +34 934015664
 Correo: suport@pangea.org

CON EL SOPORTE DE:

