

## INSTRUCCIÓ DE SERVICI NÚM. 3/2009 PER A LA UTILITZACIÓ DEL SERVICI DE SUPORT I ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA (SAI) PER ALS CENTRES DOCENTS

La Conselleria d'Educació, a través de la direcció general d'Innovació Tecnològica Educativa, proporciona als centres docents dependents de la Generalitat Valenciana el servei de Suport i Assistència Informàtica (SAI). A fi d'aconseguir la utilització correcta del servei, esta direcció general disposa el següent:

1. Els servicis subministrats pel SAI comprenen els àmbits d'assistència següents:

- Aplicacions informàtiques (programari)
  - Aplicacions de gestió de centres (ITACA, GesCen, PGA...)
  - Distribució LliureX
  - Correu electrònic
  - Antivirus
- Equipament informàtic (maquinari)
  - Equips informàtics (ordinadors de sobretaula, portàtils...)
  - Dispositius de xarxa (*switch*, *router*, punts d'accés wifi)
  - Impressores
  - Pissarra digital interactiva (PDI)
  - Projectors de vídeo i dades...
- Hostatge web (*hosting*)
  - Portal educatiu valencià
  - Servidor Linucentres
- Comunicacions dels centres
  - Xarxa docent (connexions d'aula d'informàtica, biblioteca...)
  - Xarxa administrativa (connexions de secretaria, sala de professors...)
  - Eixida a Internet des de les distintes xarxes
- Peticions de material informàtic.

2. Qualsevol incidència relacionada amb els àmbits mencionats haurà de tramitar-se, preferiblement, a través del portal web del SAI: <http://sai.edu.gva.es>.

En el mateix portal es farà constar el telèfon únic d'assistència per a ser utilitzat en els casos en què no siga possible fer la tramitació telemàtica.

3. En el portal del SAI es faran les comunicacions oficials que estiguen relacionades amb les TIC en els centres docents (com ara preguntes freqüents, incidències, avisos, ajudes o manuals...), per la qual cosa els centres han de consultar periòdicament (com a mínim una vegada per setmana en període lectiu) esta informació, que serà accessible des de la pàgina principal del portal.

4. El protocol de recepció d'incidències preveu que a totes se'ls assignarà un número identificatiu d'incidència. Este número garantix que la incidència ha sigut donada d'alta correctament, per la qual cosa ha de ser custodiat pel centre educatiu per a poder fer el seguiment de la incidència.

En el cas habitual (incidència tramitada des del portal web), en finalitzar l'alta de la incidència es proporcionarà el número assignat. Si s'utilitza el telèfon únic d'assistència, l'usuari ha d'esperar que li proporcionen el número.

En cap cas es garantix la gestió de la incidència si l'usuari no n'obté i el número el conserva.

5. Les incidències registrades correctament poden ser ateses i resoltes per telèfon, amb la visita al centre del tècnic o telemàticament.

Els tècnics del SAI hauran d'identificar-se com a tals quan es faça la visita al centre educatiu. El centre, a més, pot confirmar la identitat del tècnic des del portal SAI, en la secció "Centres SAI".

6. En l'atenció d'incidències relacionades amb la reparació dels equips informàtics cal considerar els aspectes següents:

-L'equip informàtic haurà d'estar inventariat correctament. L'inventari és accessible des de la pàgina web del SAI (<http://sai.edu.gva.es>), secció "Servicis", apartat "Aplicació d'inventari".

-La incidència haurà de registrar-se en el formulari del SAI, accessible en la secció "Assistència" de la pàgina del servici (<http://sai.edu.gva.es>).

-Per a gestionar la incidència de l'equip sempre serà necessari proporcionar el número de sèrie i el codi d'article de l'equip. Per a fer-ho es recomana tindre esta informació abans de començar la gestió.

-Totes les incidències dels equips es tramiten des del SAI (dins o fora del termini de garantia).

Les incidències relacionades amb el programari de l'equipament (sistema operatiu, aplicacions...), no seran ateses si no complixen tant els requisits d'esta instrucció de servici (alta en l'inventari del centre) com la legislació vigent respecte a l'adquisició i custòdia de llicències de tot el programari instal·lat.

L'equip informàtic, depenent de l'antiguitat i les condicions inicials de dotació per part de la Conselleria, i sempre després de rebre correctament l'alta respecte a una incidència de maquinari (incidència de components físics de l'equip informàtic), pot estar en estes dos situacions:

Equips en garantia:

La garantia comença el dia de la recepció de l'equip en el centre educatiu; a més, es podrà consultar en el mateix equip informàtic -on constarà la data d'entrega o duració de la garantia-, encara que sempre haurà de confirmar-se amb el SAI, ja que pot passar que hi haja alguna extensió de la garantia.

El SAI s'encarregarà de contactar amb el servei tècnic del proveïdor de la garantia. El centre educatiu i el SAI faran un seguiment de la incidència fins que estiga resolta.

Equips fora de garantia:

El SAI només gestionarà reparacions fora de garantia si es tracta d'equips amb components disponibles en el mercat.

El tècnic del SAI valorarà la reparació que s'ha de fer. Si és possible, el tècnic del SAI repararà l'equip *in situ*.

En cas contrari:

- Si per a la reparació són necessaris components de cost equiparable a consumibles (disquetera, lectors de DVD, targeta de xarxa...), la farà el tècnic del SAI quan el centre educatiu dispose del material.
- Si és necessària una reparació més costosa (disc dur, placa base, mòduls de memòria...), es decidirà entre fer la reparació del dispositiu, o bé, després de la petició al SAI, substituir l'equip.

En este cas, és possible que la resolució de la incidència la faça un tècnic no dependent del SAI. En este cas, s'haurà de reflectir en l'informe de resolució de la incidència el nom, l'empresa i el DNI del tècnic que ha fet la reparació. En cap cas el centre entregarà equipament per a reparar sense tindre estes dades.

Els equips no dotats per la Conselleria d'Educació seran reparats per l'empresa subministradora mentres estiga vigent la garantia. Quan no estiguen en garantia se seguirà el mateix procediment que per als dotats per la Conselleria (sempre que complisquen les normes d'inventariat, llicències...).

7. Els centres docents han de fer les sol·licituds d'equipament informàtic a través del portal SAI: <http://sai.edu.gva.es>, en la secció de "Servicis", apartat "Petició de material informàtic".

El material informàtic disponible es detalla en el portal del SAI, i en cap cas es consideraran les peticions de material catalogat com a consumible (llapis de memòria, CD, tòner, cartutxos de tinta, auriculars...).

Cosa que comuniquem perquè se'n prenga coneixement i es complisca.

València, 23 de juny de 2009

LA DIRECTORA GENERAL

D'INNOVACIÓ TECNOLÒGICA EDUCATIVA

Sofia Bellés Ramos