

INSTRUCCIÓN DE SERVICIO Nº 3/2009 PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA INFORMÁTICA (SAI) POR LOS CENTROS DOCENTES

La Conselleria d'Educació, a través de la dirección general de Innovación Tecnológica Educativa, proporciona a los centros docentes dependientes de la Generalitat Valenciana el servicio de Soporte y Asistencia Informática (SAI). Con el fin de conseguir la correcta utilización del servicio, esta dirección general dispone lo siguiente:

1.- Los servicios suministrados por el SAI abarcan los ámbitos de asistencia siguientes:

- Aplicaciones informáticas (software).
 - Aplicaciones de gestión de centros (ITACA, GesCen, PGA...)
 - Distribución LliureX
 - Correo electrónico
 - Antivirus
- Equipamiento informático (hardware).
 - Equipos informáticos (ordenadores de sobremesa, portátiles...)
 - Dispositivos de red (switch, router, puntos de acceso wifi)
 - Impresoras
 - Pizarra Digital Interactiva (PDI)
 - Proyectores de vídeo y datos...
- Alojamiento Web (hosting).
 - Portal educativo valenciano
 - Servidor Linucentres
- Comunicaciones de los centros.
 - Red docente (conexiones de aula de informática, biblioteca...)
 - Red administrativa (Conexiones de Secretaría, sala de profesores...)
 - Salida a Internet desde las distintas redes
- Peticiones de material informático.

2.- Cualquier incidencia relacionada con los ámbitos mencionados deberá tramitarse, preferiblemente, a través del portal web del SAI: <http://sai.edu.gva.es>

En el mismo portal se hará constar el teléfono único de asistencia, para ser utilizado en aquellos casos que no sea posible realizar la tramitación vía telemática.

3.- En el portal del SAI se realizarán las comunicaciones oficiales que estén relacionadas con las TIC en los centros docentes (como preguntas frecuentes, incidencias, avisos, ayudas o manuales...), por lo que los centros deben consultar periódicamente (como mínimo una vez por semana en periodo lectivo) dicha información. Esta información será accesible desde la página principal del portal.

4.- El protocolo de recepción de incidencias contempla que a todas y cada una de ellas se les asignará un número identificativo de incidencia. Dicho número garantiza que la incidencia ha sido correctamente dada de alta, por lo que debe ser custodiado por el centro educativo para poder realizar el seguimiento de la incidencia.

En el caso habitual (incidencia tramitada desde el portal web), al finalizar el alta de la incidencia se proporcionará el número asignado. Si se utiliza el teléfono único de asistencia, el usuario debe esperar a que le proporcionen dicho número.

En ningún caso se garantiza la gestión de la incidencia si el usuario no obtiene y conserva el número de dicha incidencia.

5.- Las incidencias registradas correctamente pueden ser atendidas y resueltas tanto por vía telefónica, con la visita al centro del técnico, así como por vía telemática.

Los técnicos del SAI deberán identificarse como tales cuando se realice la visita al centro educativo. El centro, además, puede confirmar la identidad del mismo desde el portal SAI, en la sección "Centros SAI".

6.- En la atención de incidencias relacionadas con la reparación de los equipos informáticos hay que considerar los siguientes aspectos:

- El equipo informático deberá estar inventariado correctamente. Dicho inventario es accesible desde la página web del SAI (<http://sai.edu.gva.es>), sección "Servicios", apartado "Aplicación de inventario".

- La incidencia deberá registrarse en el formulario del SAI, accesible en la sección "Asistencia" de la página del servicio (<http://sai.edu.gva.es>)

- Para gestionar la incidencia del equipo siempre será necesario proporcionar el número de serie y código de artículo del mismo. Por ello se recomienda tener esta información antes de empezar la gestión.

- Todas las incidencias de los equipos se tramitan desde el SAI (dentro o fuera del plazo de garantía).

Respecto a las incidencias relacionadas con el software del equipamiento (sistema operativo, aplicaciones), no se atenderá ninguna de ellas si no cumple tanto los requisitos de la presente instrucción de servicio (alta en el inventario del centro), como la legislación vigente respecto a la adquisición y custodia de licencias de todo el software instalado.

El equipo informático, dependiendo de la antigüedad y las condiciones iniciales de dotación por parte de la Conselleria, y siempre después de recibir correctamente el alta respecto a una incidencia hardware (incidencia de componentes físicos del equipo informático), puede estar en estas dos situaciones:

[·] Equipos en garantía:

La garantía empieza el día de la recepción del equipo en el centro educativo, y además se podrá consultar en el propio equipo informático -donde constará fecha de entrega y/o duración de la garantía-, aunque siempre deberá confirmarse con el SAI, ya que puede ocurrir que exista alguna extensión de la misma.

El SAI se encargará de contactar con el servicio técnico del proveedor de la garantía. Se realizará un seguimiento de la incidencia hasta su resolución (por parte del centro educativo y del SAI).

[.] Equipos fuera de garantía:

El SAI sólo gestionará reparaciones fuera de garantía si se trata de equipos con componentes disponibles en el mercado.

El técnico del SAI valorará la reparación a realizar. Si es posible, el técnico del SAI reparará el equipo in-situ.

En caso contrario:

- Si para la reparación son necesarios componentes de coste equiparable a consumibles (disquetera, lectores de DVD, tarjeta de red...), la realizará el técnico del SAI una vez que el centro educativo disponga de dicho material.
- Si es necesaria una reparación de mayor coste (disco duro, placa base, módulos de memoria...), se decidirá entre que se realice la reparación del dispositivo o bien, previa petición al SAI, que se sustituya el equipo.

En este caso, es posible que la resolución de la incidencia se realice por un técnico no dependiente del propio SAI. En este caso, se deberá reflejar en el informe de resolución de la incidencia el nombre, empresa y DNI del técnico que ha realizado la reparación. En ningún caso el centro entregará equipamiento a reparar sin tener estos datos.

Los equipos no dotados por la Conselleria d'Educació serán reparados por la empresa suministradora mientras esté vigente la garantía. Cuando no estén en garantía se seguirá el mismo procedimiento que para los dotados por la Conselleria (siempre que cumplan las normas de inventariado, licencias...).

7.- Los centros docentes deben realizar las solicitudes de equipamiento informático a través del portal SAI: <http://sai.edu.gva.es/> , en la sección de “Servicios”, apartado “Petición de material informático”.

El material informàtic disponible se detalla en el portal del SAI, y en ningún caso se contemplarán las peticiones de material catalogado como consumible (pendrive, cd's, tóner, cartuchos de tinta, auriculares...).

Lo que comunico, para su conocimiento y cumplimiento.

Valencia, a 23 de junio de 2009

LA DIRECTORA GENERAL DE
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EDUCATIVA

Sofia Bellés Ramos