



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

SAU – Comunicació d'incidències

Espai de suport TIC

Canal més recomanable

Març del 2017

Espai de suport TIC

Ús del portal – Per a més informació consultar la intranet

Inici Recursos Documentació Normativa Serveis al personal El Departament Administració electrònica

Intranet d'Ensenyament » Inici » Incidències - SAU

Actualitat

Sol·licitud de recursos TIC

Incidències - SAU

Procediments

Gestió econòmica

Gestió de professorat

Aplicacions de centres

Catàleg de models


Serveis centrals

Logística

Tràmits intranet

Accés al Portal de centre

Incidències - SAU



Es produeix una incidència quan un recurs (programari o maquinari) deixa de funcionar correctament, o bé ja no hi podeu accedir (xarxa, impressores, discos remots, etc.).

Qui pot comunicar una incidència?

Qualsevol persona que tingui responsabilitat sobre el recurs, perquè el té assignat (per exemple un PC) o perquè és d'ús comú (per exemple una impressora).

Com s'ha de comunicar una incidència?

El SAU (Servei d'Atenció Unificat) està específicament destinat a rebre i resoldre les incidències que es produeixen amb els recursos informàtics.

Podeu adreçar-vos al SAU:

- **Espai de suport TIC** (usuari ATRI)
- Per telèfon: 900 82 82 82 (4) o bé al 31
- Per correu electrònic: sauc@educacio.gencat.cat

Cal facilitar les **dades** següents:

- Nom i cognoms
- Planta i àrea on trebal·leu
- Telèfon
- Recurs que ha deixat de funcionar
- Si el recurs està inventariat, número d'inventari

El SAU atindrà la vostra comunicació i resoldrà la vostra incidència, o bé directament, o bé mitjançant un tècnic que es posarà en contacte amb vosaltres.

Associat a la vostra incidència, el SAU us facilitarà un **número d'incidència**. És molt important recollir i anotar aquest número, perquè és imprescindible per fer un seguiment de l'estat de la incidència en cas que ho necessiteu.

Espai de suport TIC

- Obrir una petició al SAU (usuari ATRI) [↗](#)
- AGIN (responsables d'aplicacions) [↗](#)

Enllaços

- Web del Departament [↗](#)
- Gencat [↗](#)
- XTEC [↗](#)
- La meua XTEC [↗](#)
- EDU 365.cat [↗](#)
- Estudiar a Catalunya [↗](#)
- EDU3.cat [↗](#)
- ATRI (web) [↗](#)
- ATRI (intranet) [↗](#)
- DOGC - cerca [↗](#)
- BOE [↗](#)
- e-Catalunya [↗](#)
- Google [↗](#)

La via de comunicació més àgil i ràpida per contactar amb el SAU

<http://educacio.gencat.cat/portal/page/portal/EducacioIntranet/Inici/IniciIntranet/ComunicacioIncidenciesSAU>

Usuari ATRI

Espai de suport TIC

Ús del portal – Com crear una incidència o consulta

The screenshot shows the user interface of the TIC support portal. At the top, there is a search bar, a 'Favorits' (Favorites) section with a star icon, and buttons for 'Informació' (Information) and 'Sol·licituds' (Requests). Below this is a navigation menu with the following items:

- Avaria o mal funcionament
- Necessito saber** (highlighted with a red box and a '1' in a pink circle)
- Necessito demanar

Below the navigation menu, there is a section titled 'Totes les categories' (All categories) with a blue header. The first item in this list is 'Consulta sobre aplicacions corporatives' (highlighted with a red box and a '2' in a pink circle). Other items in the list include 'Consulta sobre aquest portal o eina', 'Consulta sobre el funcionament del meu ordinador o perifèrics', 'Consulta sobre el programari del meu ordinador', 'Consulta sobre el Servei d'Accés a Internet de baixa capacitat', and 'Consulta sobre el Servei de Connectivitat de Dades'.

The main content area displays the details for 'Consulta sobre aplicacions corporatives'. It features a lightbulb icon and the following text:

Descripció:
Consultes sobre les aplicacions corporatives del departament o transversals de la Generalitat que fa servir.

At the bottom of this content area, there are two buttons: 'Afegir a favorits' (Add to favorites) and 'Sol·licitar ara' (Request now). The 'Sol·licitar ara' button is highlighted with a red box and a '3' in a pink circle.

1 Per crear una incidència primer cal seleccionar “avaria o mal funcionament” a la part superior de la pantalla. Per crear una consulta cal seleccionar “necessito saber”

2 En segon lloc cal seleccionar la categoria que encaixa amb la necessitat, ja sigui per crear una incidència com una consulta

3 Per últim, cal seleccionar “sol·licitar ara” per accedir al formulari associat a la categoria concreta

Espai de suport TIC

Ús del portal – Com crear una incidència o consulta

Incidències amb les aplicacions corporatives

Sol·licitat per MARTA P
Sol·licitat per a MARTA P
Telèfon
Correu electrònic @gencat.cat

Fitxers a adjuntar a la sol·licitud: + + +

Codi de la etiqueta o el nom del seu ordinador*
Telèfon de contacte*
Problema*
Nom de l'aplicació*
Nom de l'aplicació
Una o més aplicacions?
Descripció de l'error o problema que es mostra a la pantalla*
**Per realitzar un millor diagnòstic del problema i agilitzar-ne la resolució adjunti una captura de pantalla

1

Aplicacions corporatives del meu Departament

Sol·licitat per
Sol·licitat per a
Telèfon
Correu electrònic @xtec.cat

Fitxers a adjuntar a la sol·licitud: + + +

Nom de l'aplicació*
Nom de l'aplicació
Codi de la etiqueta o el nom del seu ordinador*
Telèfon de contacte*
Descripció de la consulta*
**Si no ho trobo a la llista.

1

2

Tancar Guardar com esborrany Enviar

Usuari de BMC Remedy - Nota



S'ha enviat la petició REQ000000039992.
(ARNOTE 150370)

3

Acceptar

1

Cal emplenar les dades del formulari associades a la categoria de la consulta o incidència seleccionada

2

Per crear la consulta o incidència s'ha de clicar "enviar" i aquesta es crea al sistema

3

Apareixerà una pantalla amb el número de tiquet creat per poder-ne fer seguiment



Cal que el correu que apareix informat en aquest camp sigui el de la persona que fa la incidència per tal que pugui rebre els correus electrònics que es generin. Pot ser de gencat o d'xtec

Espai de suport TIC

Ús del portal – Fer seguiment de la incidència o consulta

The screenshot displays the 'Sol·licitar servei' (Request Service) portal. On the left, there are navigation options for 'Totes les categories' (All categories) including 'Avaria o mal funcionament', 'Necessito saber', 'Necessito demanar', and 'Tinc un suggeriment'. Below this, there are links for 'Incidència amb el correu electrònic' and 'Incidència amb el programari de l'ordinador'. The main area shows 'Incidència en aplicacions corporatives' with a 'Descripció:' field. On the right, the 'Les meves sol·licituds' (My requests) section shows a list of incidents. The first incident is highlighted with a red box and labeled '1'. It has buttons for 'Duplicar', 'Cancel·lar', and 'Detalls' labeled '2', '3', and '4' respectively. Below it, another incident is shown with a 'Reobrir' button labeled '5'.

1

A la part dreta de la pantalla es pot consultar de manera ràpida en quin estat està la incidència o la consulta

2

Aquest botó serveix per crear una incidència o consulta copiant les mateixes dades de la ja existent

3

Aquest botó serveix per cancel·lar la incidència o consulta en cas que la problemàtica detectada s'hagi solucionat

4

Aquest botó serveix per accedir a tota la informació en referència al tractament de la incidència o consulta

5

Aquest botó serveix per reobrir la incidència o consulta si la resolució donada no soluciona la problemàtica

Espai de suport TIC

Ús del portal – Fer seguiment de la incidència o consulta

The screenshot displays a web application window titled "Detalls de sol·licitud". At the top, there are tabs for "Detalls", "Detalls addicionals", "Vista de procés", and "Informació sol·licitada". Below the tabs is a progress bar with buttons for "Esborrany", "Esperant autorització", "Iniciat" (highlighted in green), "En curs", "Completat", and "Tancat".

On the left, under "Informació general", the following details are listed:

- Estat de sol·licitud: Iniciat
- ID: REQ000000039992
- Títol: Incidència en aplicacions corporatives
- Data d'enviament: 23/02/2017 10:18:45
- Sol·licitat per: USUARI SAU1
- Sol·licitat per a: USUARI SAU1
- Empresa: SAU - UTE IECISA-INDRA-ZEMSANIA-EMTE
- Telèfon: ###
- Correu electrònic:

On the right, a "Quadern d'activitats" (Activity Log) shows an entry dated "23/02/2017 10:33:10" with the text: "Bon dia, necessitem saber el seu usuari d'accés a l'aplicació. Moltes gràcies,".

Below the activity log is a text input field with a placeholder "<escriu el text de registre d'activitats aquí>" and a "+", and a file upload field with a placeholder "<nom d'arxiu>".

At the bottom of the main window, there are buttons for "Duplicar", "Cancel·lar sol·licitud", and "Reclamar" (highlighted with a red box and an arrow pointing to a secondary window).

The secondary window, titled "Introdueix el motiu de la reclamació", has a "Notes*" field with a placeholder "<escriu el motiu de la reclamació aquí>" and buttons for "Guardar" and "Tancar".

Red circles with numbers 1 through 4 are placed on the image to indicate key features: 1 points to the progress bar, 2 points to the activity log, 3 points to the text input field, and 4 points to the "Reclamar" button.

- 1 En aquesta barra es mostra en quin fase està la incidència
- 2 Al quadern d'activitats es mostren els diferents comentaris que el proveïdor va fer sobre el tractament del tiquet i que vol publicar. En aquest cas s'ha fet un manca de dades, que és informació complementària que el proveïdor necessita per poder resoldre
- 3 És possible posar-se en contacte amb el proveïdor si es vol facilitar informació addicional o adjuntar documentació / captura de pantalla
- 4 És possible reclamar una incidència quan fa dies que no avança la seva resolució. En fer clic al botó apareix una pantalla per escriure un missatge al proveïdor i aquest rep un correu electrònic

Espai de suport TIC

Ús del portal – Resposta a un manca de dades

The screenshot shows a web portal interface. At the top left, there is a yellow warning icon with an exclamation mark, next to the text "Alta de punt de xarxa". Below this, the following information is displayed:

- ID: REQ000000003681
- Enviat: 29/07/2014 11:10:17
- Perfil: USUARI SAU1
- Estat: Pendent

At the bottom of this section are the links "Sol·lic. de nou" and "Details".

Below this is a navigation bar with tabs: "Detalls", "Detalls addicionals", "Vista de proces", and "Informació sol·licitada". The "Informació sol·licitada" tab is selected and highlighted with a red box and a red circle containing the number 1.

The main content area is titled "Historial d'informació sol·licitada" and shows "0 de 0 resultats". It contains a table with the following columns: "Informació sol·licitada", "Resposta", and "Data resposta".

Below the table, there are two main sections:

- Section 2:** "Informació sol·licitada" (highlighted with a red box and a red circle containing the number 2). It contains a large empty text area and three attachment slots labeled "Adjunt 1", "Adjunt 2", and "Adjunt 3", each with a file icon and a lock icon.
- Section 3:** "Resposta" (highlighted with a red box and a red circle containing the number 3). It contains a large empty text area and one attachment slot labeled "Adjunt 1" with a file icon and a lock icon. Below this slot is the text: "Si necessiteu afegir més d'un arxiu, si us plau, adjunteu-lo mitjançant una carpeta comprimida."

1

Quan a la pantalla inicial apareix un tiquet amb aquesta alerta vol dir que requereix l'atenció de l'usuari. Fent clic al tiquet s'obre aquesta pantalla i es pot respondre al manca de dades

2

El text del proveïdor apareix en la pantalla seleccionada

3

La resposta s'ha d'escriure a aquesta pantalla on també es poden adjuntar documents o captures de pantalla