



**SAI**

**Funcionamiento y  
recomendaciones de  
uso del SAI**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

CONSELLERIA DE HACIENDA  
Y MODELO ECONÓMICO

## ÍNDICE

1	Introducción.....	3
2	Estructura global.....	4
3	Acceso a la información.....	5
4	Alcance.....	6
5	Ámbito.....	7
6	Procedimiento de trabajo.....	8
7	Cierre del ticket.....	8
8	Técnico SAI.....	10
9	Recomendaciones.....	11
10	Como categorizar las incidencias Iliurex / hw.....	13

## 1 Introducción

El SAI (Suport i Assistència Informàtica) es el servicio TIC de soporte y asistencia técnica prestado a los centros educativos de la Comunitat Valenciana.

En el caso de los centros educativos públicos, se incluyen las siguientes áreas: software, hardware, alojamiento web, Internet, comunicaciones, aplicaciones corporativas, correo electrónico, etc.

Para los centros privados – concertados y privados se ofrecen los servicios de soporte sobre las aplicaciones corporativas que dichos centros deben utilizar para las gestiones con la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

Los 3 puntos principales para definir el SAI son:

- Visión: vocación de “servicio”,
- Gestión centralizada, de gran alcance, volumen y dispersión geográfica.
- Misión : acompañar al Centro educativo en la resolución Incidentes TIC.

## 2 Estructura global

Los usuarios de los centros educativos contactan con el SAI para reportar sus incidencias, peticiones o consultas. Desde el SAI intentamos resolver todas ellas siempre y cuando dispongamos de los protocolos establecidos para ello. En caso contrario, se escalan las incidencias a los servicios correspondientes.



### 3 Acceso a la información

Toda la información referente al SAI, así como publicaciones, noticias, novedades, etc se puede encontrar en el portal web ubicado en la URL: <http://sai.edu.gva.es>



Para acceder a la aplicación de registro de tickets ("Gestió d'incidències") se debe utilizar el botón de acceso:



Para conocer cómo trabajar con esta aplicación, puede consultar la ["Guía de usuario de Gestió d'incidències"](#)

## 4 Alcance

El alcance del servicio contempla todas aquellas aplicaciones e infraestructuras puestas a disposición de los centros educativos desde la Subdirección General de Innovación Tecnológica en los ámbitos de Educación, Hacienda y Justicia.

Es decir, abarca:

- aplicaciones corporativas : ITACA, Mestrecasa, Iliurex, Oficina Virtual (TACTICA), SID, etc
- correo electrónico @gva.es personal docente y centros educativos
- equipamiento TIC en centros públicos titularidad GVA
- comunicaciones (internet, ToIP, etc) en centros públicos titularidad GVA

En el ámbito de la DGTIC (dirección general de Tecnologías de la Información y las comunicaciones) existe una normativa que regula todos los servicios que se prestan a los centros, puede consultarse en:

<http://www.dgtic.gva.es/normativa>

## 5 Ámbito

Dentro del ámbito de actuación del SAI se presta servicio a todos los centros educativos de la Comunitat Valenciana.

Dependiendo de la titularidad de los mismos, varían los servicios prestados:

- **Centros públicos titularidad GV:** todos los descritos en el alcance
- **Centros privados-concertados:** aplicaciones informáticas y equipamiento dotado a alumnos con necesidades educativas especiales.
- **Centros privados:** aplicaciones informáticas y equipamiento dotado a alumnos con necesidades educativas especiales.
- **Centros titularidad municipal:** aplicaciones informáticas

## 6 Procedimiento de trabajo

Cuando un centro reporta una incidencia técnica a través de los canales habilitados para ello (aplicación web o teléfono), preferiblemente vía web, se siguen los siguientes pasos:

1. Registro y categorización del ticket por el centro de atención al usuario (CAU).
2. Resolución del Ticket :
  1. Si es posible, solución en primer nivel
  2. Si no es posible solucionar en primer nivel, se escala el ticket a los equipos de responsables de los proyectos TIC o a técnicos de campo.
  3. O bien si es el caso, se traslada a otros servicios o departamentos de la GVA.
4. Desde el CAU se establece la comunicación con el usuario y se le reporta la solución, así como se le solicita confirmación a través del ticket

## 7 Cierre del ticket

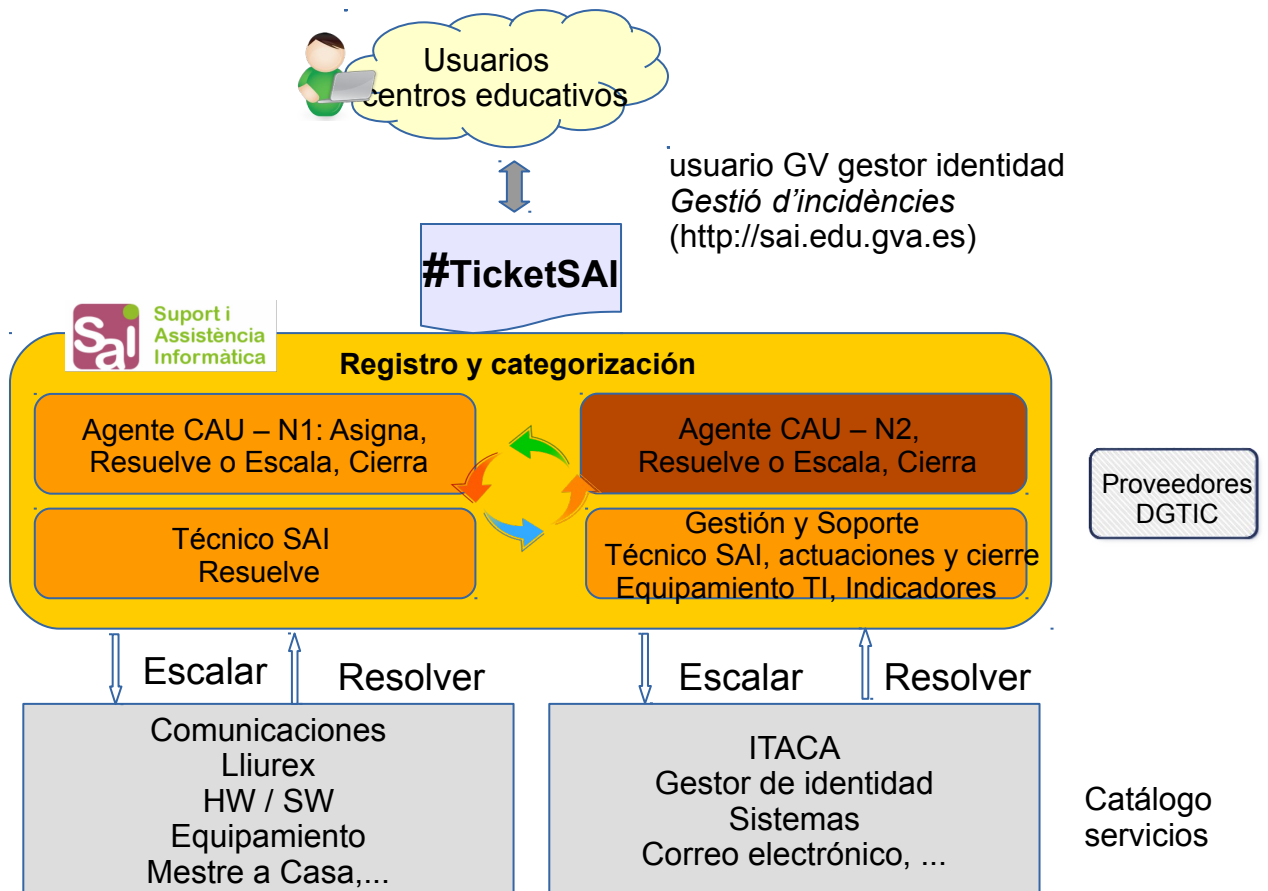




Cada **incidencia técnica, consulta o petición** debe registrarse y gestionarse en un **#TicketSAI independiente**, puesto que se adoptarán los procedimientos establecidos para cada caso.

La comunicación entre el usuario y el personal del SAI se realizará preferiblemente a través de notas en los **#TicketSAI**, de esta forma se intenta mejorar el tiempo de respuesta al usuario, así como dejar constancia escrita de los pasos realizados para la resolución del ticket. Únicamente en casos concretos se realizará la comunicación por vía telefónica (la conversación mantenida se reflejará también en una nota del **#TicketSAI**).

El usuario recibe **notificaciones** en su correo electrónico cuando se realizan cambios importantes en la gestión del **#TicketSAI** (apertura, pendiente de respuesta de usuario y cierre).



## 8 Técnico SAI

Una parte vital para el servicio está compuesta por los técnicos que se desplazan a los centros educativos para la resolución in situ de las incidencias reportadas.

Para definir cuáles son las funciones asignadas a este puesto de trabajo detallamos a continuación sus competencias:

### Es competencia del técnico SAI:

- Revisión, configuración e instalación de switches, reorganización del cableado de racks, creación de VLAN's y comprobación del funcionamiento de tomas de red.
- Revisiones de cableado interno para detectar problemas de funcionamiento.
- Asesoramiento y configuración de red wifi. Para la configuración de wifi tienen que facilitarnos la aprobación del consejo escolar para la instalación de wifi en el centro.
- Instalación y mantenimiento de todas las distribuciones de Lliurex versión actual e inmediatamente anterior.
- Configuración de periféricos (impresoras, pizarras digitales, proyectores, etc) bajo el sistema operativo Lliurex.
- Instalación y mantenimiento del modelo de aula Lliurex en aulas de informática, así como la configuración de periféricos en las mismas.
- Instalación y mantenimiento del sistema operativo Windows, así como la instalación de software o periféricos, siempre y cuando el software o sistema operativo esté debidamente licenciado y registrado en el inventario TIC.
- Instalación y configuración de aplicaciones en los equipos del centro educativo.
- Revisión y reparación de equipamiento fuera de garantía siempre y cuando se disponga de piezas para ello, y reposición en caso que sea imposible la reparación y el equipo sea necesario para el funcionamiento del centro.

### No es competencia del técnico SAI:

- Realizar tareas de mantenimiento del centro, tareas relacionadas con las infraestructuras como el cableado interno del centro, cambio de ubicación de racks, instalación de soportes para proyectores u otros artículos como pizarras digitales.
- Configuración, revisión o reparación de dispositivos particulares del personal de los centros educativos.
- Traslado, desembalaje, montaje del equipamiento TIC.

## 9 Recomendaciones

Para mejorar la rapidez en la atención y resolución de los **#TicketSAI** planteamos una serie de recomendaciones que nos permitirían trabajar con mayor celeridad:

- En un **#TicketSAI** sobre problema de acceso a una aplicación es recomendable indicar:
  - la aplicación a la que se intenta acceder,
  - el error por el cual no se permite el acceso
  - el NIF del usuario que no puede acceder.
  
- En un **#TicketSAI** sobre una avería en un equipo es necesario indicar:
  - el número de serie (N/S) del equipo afectado :
  - el problema que presenta
  - las pruebas que ya se han realizado
  
- En un **#TicketSAI** referente a Lliurex modelo cliente – servidor, es recomendable indicar:
  - n.º de serie del servidor
  - detallar las tareas a realizar (incidencia técnica, actualización versión Lliurex o instalación de un software específico por ejemplo)
  - detallar las pruebas o acciones realizadas previamente desde el centro
  - comprobar que la dotación está registrada en InventariTIC (así como que se indica la ubicación en dependencias del centro)
  
- En un **#TicketSAI** referente a Lliurex escritorio, infantil etc, es recomendable indicar:
  - n.º de serie del equipo y/o periférico a configurar
  - detallar las tareas a realizar (incidencia técnica, actualización versión Lliurex o instalación de un software específico por ejemplo)
  - detallar las pruebas o acciones realizadas previamente desde el centro
  - comprobar que la dotación está registrada en InventariTIC (así como que se indica la ubicación en dependencias del centro).
  
- En un **#TicketSAI** referente a ITACA, es recomendable indicar:
  - en qué módulo de la aplicación aparece la incidencia.
  - Si la incidencia esta relacionada con los alumnos el centro, proporcionar los siguientes datos:

- NIA del /los alumnos
- Fecha de Nacimiento,
- Nombre y Apellidos
- Si la incidencia es de personal el centro, proporcionar los siguientes datos:
  - DNI/NIE
  - Nombre y Apellidos
  - situación del docente (fijo, interino, sustituto, baja, excedencia...)
- Si la incidencia es de listados, proporcionar:
  - Listado, ruta y "Año Académico" desde donde lo imprimen y parámetros seleccionados para obtenerlo.
- Si la incidencia es sobre un error que muestra la aplicación ITACA, proporcionar:
  - Captura de pantalla del error y el error indicado tras pulsar el símbolo +

En cualquier caso, toda la información detallada que se nos pueda proporcionar nos ayudará a resolver más rápidamente los **#TicketSAI** reportados por los centros, incluyendo capturas de pantalla, pruebas rasí como los últimos pasos realizados antes de la detección de la incidencia, etc.

## 10 Como categorizar las incidencias lliurex / hw

A la hora de tramitar las incidencias del centro, es necesario tener claro como deben categorizarse, ya que dependerá del tipo de incidencia, será necesario dar un tipo de información concreta.

Desde el SAI, los técnicos de campo pueden atender las incidencias que se muestran a continuación:

**LliureX::Aula** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre todo el aula de informática (o aulas con estructura cliente-servidor sin cola propia). Por ejemplo, la actualización de la versión de Lliurex, o la instalación de un sw específico, o un problema con la conexión de los clientes al servidor, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del servidor del aula de informática
- El material que forma dicha aula de informática debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Biblioteca** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre la dotación de biblioteca, siempre y cuando el sistema operativo de los equipos, sea Lliurex. Por ejemplo, la actualización de la versión de Lliurex, o la instalación de un sw específico, o un problema con el PMB ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del servidor de la biblioteca.
- El material que forma la biblioteca debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Sala de Profesores** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre la dotación de sala de profesores, siempre y cuando el sistema operativo de los equipos, sea Lliurex y la dotación esté formada por servidor + clientes ligeros. Por ejemplo, la actualización de la versión de Lliurex, o la instalación de un sw específico como Java o Flash, o un problema con el acceso a ITACA debido a la instalación de los certificados...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del servidor de la sala de profesores.
- El material que forma la sala de profesores debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Cliente Aula** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre un solo cliente de aula de informática o aula con estructura cliente-servidor sin cola propia (ya se trate de un ordenador o un cliente ligero). Por ejemplo, problemas para loguearse en red.

Será necesario que:

- Se indique el n/s del cliente.
- El equipo debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Servidor Aula** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre el servidor del aula de informática o aula con estructura cliente-servidor sin cola propia. Por ejemplo, un fallo a la hora de compartir los archivos en red, o fallo en el LDAP, creación de usuarios, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del servidor.
- El servidor debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Escritorio** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre equipos con sistema operativo Lliurex que no pertenezcan a otra cola (por ejemplo infantil o equipo directivo). Incluiremos también en esta cola, aquellas incidencias en las que haya que actuar sobre equipos de sobremesa ubicados en la Sala de profesores. Por ejemplo, actualizar versión de Lliurex, problemas con certificados, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del equipo.
- El equipo debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Equipo Directivo** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre ordenadores del equipo directivo (Dirección, Secretaria y Jefatura de Estudios) con SO Lliurex. Por ejemplo, actualizar versión de Lliurex, problemas con certificados, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del equipo.
- El equipo debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Infantil** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre ordenadores ubicados en aulas de infantil o que el centro solicite la instalación de este sabor de Lliurex. Por ejemplo, actualizar versión de Lliurex, problemas con JClic, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del equipo.
- El equipo debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Música** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre el servidor/ordenador con el sabor de Lliurex Música. Por ejemplo, actualizar versión de Lliurex, problemas con la salida de audio, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del equipo/servidor.
- El equipo/servidor debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Software** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar sobre ordenadores con SO Lliurex, para realizar instalaciones de algún sw específico, por ejemplo, instalar sw de alguna editorial, problemas con la configuración del idioma del teclado, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del equipo.
- El equipo debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Configuración Periféricos** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario configurar un periférico a un equipo con SO Lliurex. Por ejemplo revisar funcionamiento de una PDI que no está calibra, configurar una impresora, revisar salida de video de un proyector, ...

Será necesario que:

- Se indique el n/s del equipo y del periférico a configurar/revisar.
- El equipo y el periférico deben estar correctamente inventariados.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**LliureX::Centro** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar en el servidor de centro.

Será necesario que:

- Se indique el n/s del servidor .
- El servidor debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**Hardware::Fuera de garantía** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que es necesario actuar en un artículo informático (ordenador, servidor, cliente ligero, periférico, ...) porque presenta un falla hw y el equipo se encuentra ya fuera de su periodo de garantía. Por ejemplo un servidor que no arranca porque le falla la fuente de alimentación,... Si hay más de un artículo que presenta el mismo fallo, se deberá crear un ticket por cada uno de los artículos a revisar.

Será necesario que:

- Se indique el n/s del artículo .
- El artículo debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.

**Hardware::Otros casos** -> En esta categoría entrarían aquellas incidencias en las que el técnico debe actuar sobre equipos con SO distinto a Lliurex, o para la configuración de Puntos de Acceso, incidencias HW de equipos ajenos a Conselleria y todas aquellas incidencias que no encajen en otra cola. Si hay más de un artículo que presenta el mismo fallo, se deberá crear un ticket por cada uno de los artículos a revisar (por ejemplo, configurar la wifi del centro, un ticket por cada punto de acceso a configurar).

Será necesario que:

- Se indique el n/s del artículo .
- El artículo debe estar correctamente inventariado.
- Describir detalladamente el problema que presenta o el trabajo que se desea realizar, indicando aquellas pruebas que se hayan efectuado ya por parte del personal de centro.