



GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria de Educación,
Universidades y Empleo

Manual d'usuari gvaSAI

DGIE

Direcció General d'Infraestructures Educatives

ÍNDEX DE CONTINGUT

Introducció.....	2
Accés a gvaSAI i pantalla principal	2
Tractament de tiquets i notificacions.	6
Crear un nou tiquet	8
Creació d'un tiquet	9
Llistat de tiquets	11
Procés de tramitació.....	12
Solució d'un tiquet	13
Busques i filtres.	15
Marcadors i busques guardades	16
Les meues opcions	19
Notificacions.....	20
Preguntes freqüents	20

Introducció

L'objectiu d'este document és ser un punt de referència per a les persones usuàries docents quant a l'ús de **la ferramenta de tiquets gvaSAI**, aplicació que permet canalitzar tota classe d'incidències i peticions cap als departaments corresponents.

Accés a gvaSAI i pantalla principal

La persona usuària podrà crear una incidència o petició i veure l'estat de les creades amb anterioritat a través d'un navegador web, indicant l'adreça: <https://gvasai.edu.gva.es>

Accedirem a la plataforma amb el nostre usuari i contrasenya d'Itaca.

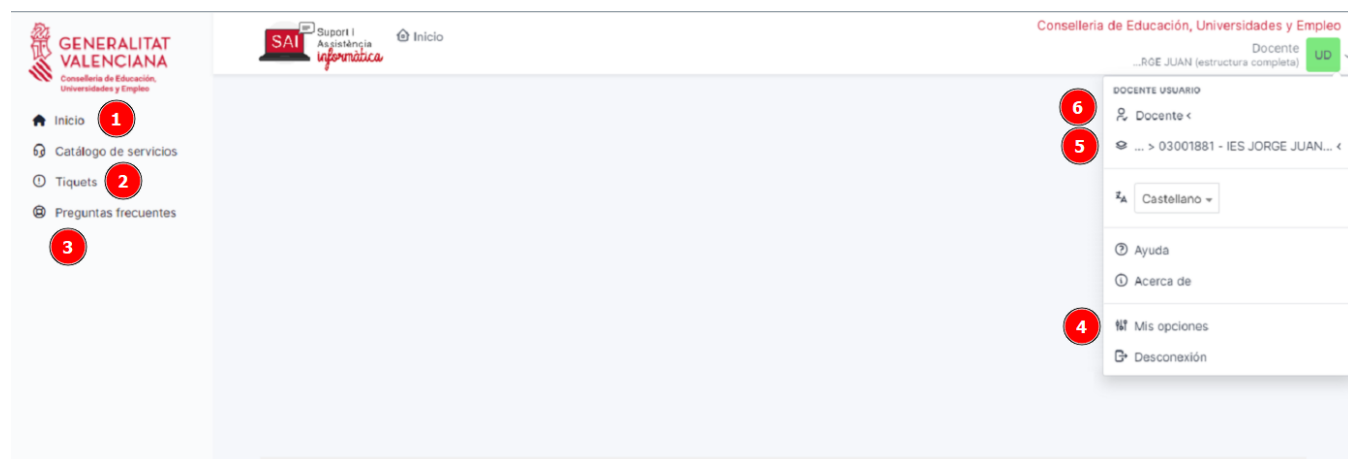
The screenshot shows the main interface of the gvaSAI application. At the top, there is a header with the Generalitat Valenciana logo and the text 'Conselleria de Educación, Universidades y Empleo'. To the right, there is a logo for 'SAI' (Soporte i Assistència informàtica). Below the header, there is a navigation bar with the text 'Conselleria de Educación, Universidades y Empleo' and 'Cas / Val'. The main content area is divided into two columns. The left column contains three cards: 'Videotutorial d'ús de l'eina gvaSAI per a docents', 'Manual d'ús de l'eina de tiquets en gvaSAI per a docents', and 'Manual d'ús de l'eina d'inventari en gvaSAI per a docents'. The right column contains a section titled 'Acceso a gvaSAI (comunicación de incidencias y peticiones al equipo de Soporte y Asistencia Informática)' and a login form titled 'Acceso con tu cuenta'. The login form includes fields for 'Usuario' and 'Contraseña', a 'Recuérdame' checkbox, and a red 'Iniciar sesión' button. There is also a link for '? Preguntas frecuentes'.

Després de validar-vos en l'aplicació, accedireu a la finestra de suport, també accessible des de l'opció de "Catàleg de servicis" del menú principal.

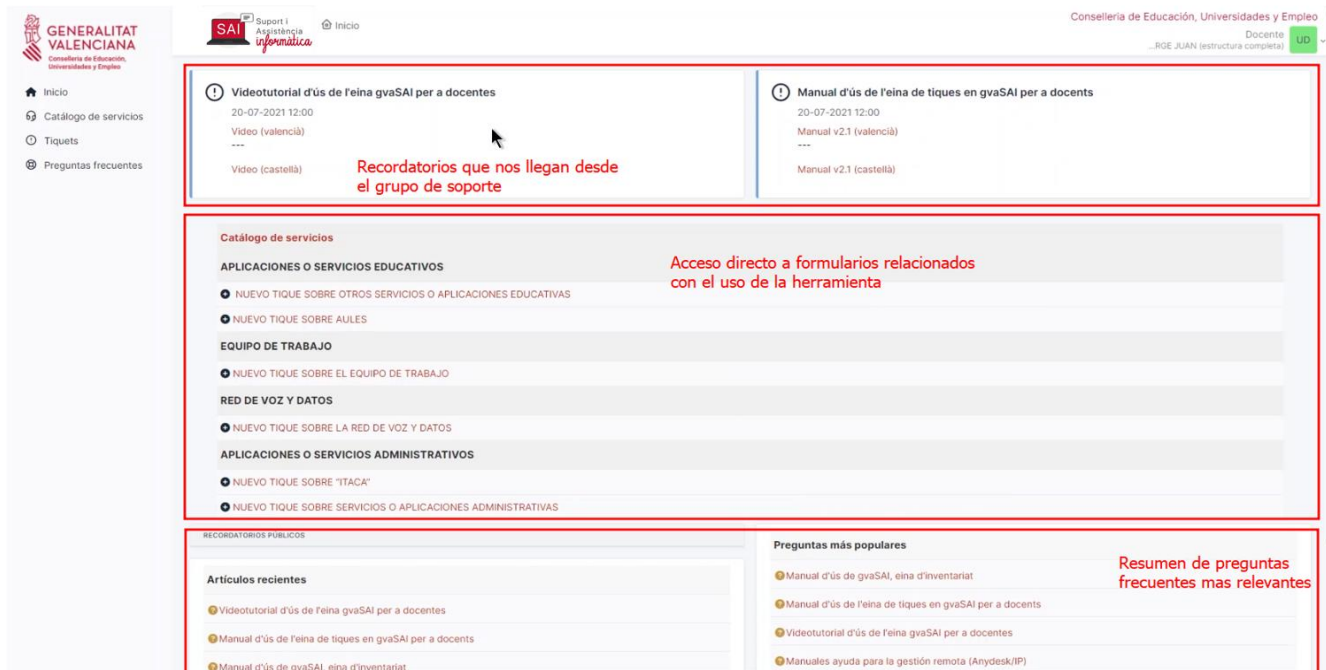


Esta finestra ens permet l'accés als diferents tipus de sol·licituds que podem realitzar en la nostra aplicació a través dels formularis generats per a este efecto.

A més de l'alta dels diferents tipus de sol·licituds també podrem realitzar les següents accions per a gestionar-les des dels accessos assenyalats en la imatge:



1. **Pantalla d'inici:** pantalla **resum** amb informació sobre el catàleg relacionat amb l'ús de la ferramenta, últimes entrades en FAQs i les més consultades, i els recordatoris que ens han deixat des del nivell tècnic.



2. **Veure la nostra llista de tiquet i el detall de cada tiquet:** podem accedir a esta vista des de l'opció "Tiquets" del menú principal.



3. **Preguntas freqüents:** vista de les "Preguntas freqüents" que s'han creat segons **diferents** solucions.



4. **Modificar paràmetres de configuració de l'accés:** si accedim a la icona d'ajustos, podrem modificar els paràmetres de configuració personals de cada persona usuària.



5. **Canviar de rol:** les persones usuàries docents poden tindre a més del rol de docent, un rol dins de l'equip directiu o ser coordinador TIC.

Estos usuaris no hauran de fer canvi de rol, ja que està jerarquitzat, és a dir, que quan la persona usuària es dona d'alta en gvaSAI, se li definirà per al seu centre educatiu el perfil amb major rang dins dels càrrecs identificats a Ítaca.

Si la persona usuària té rols de personal_docent i director, gvaSAI establirà el rol de director.

La jerarquia que s'aplica és la següent:

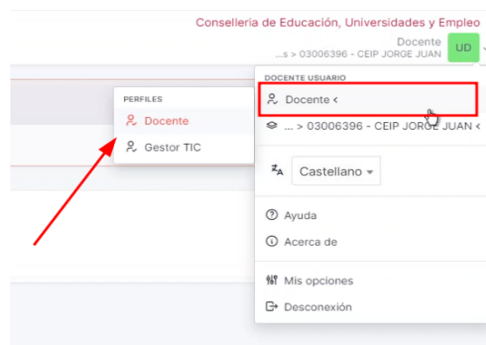
ED: Director > ED: Secretario > ED:Jefe de estudios > ED:CTIC > Docente

Les persones usuàries de l'equip directiu dels centres públics tindran, a més, permisos de consulta i actualització sobre una certa informació de l'inventari TIC del seu centre (Gestor TIC).

Les persones docents de centres públics i equip directiu de centres privats i concertats tindran permisos només per a consultar l'inventari TIC del seu centre (Gestor TIC lectura).

En estos casos, sí que caldrà un canvi de rol, que podran realitzar des del seu rol en el centre a Gestor TIC o Gestor TIC lectura des del menú personal canviant el camp de selecció, sense necessitat d'eixir de la sessió.

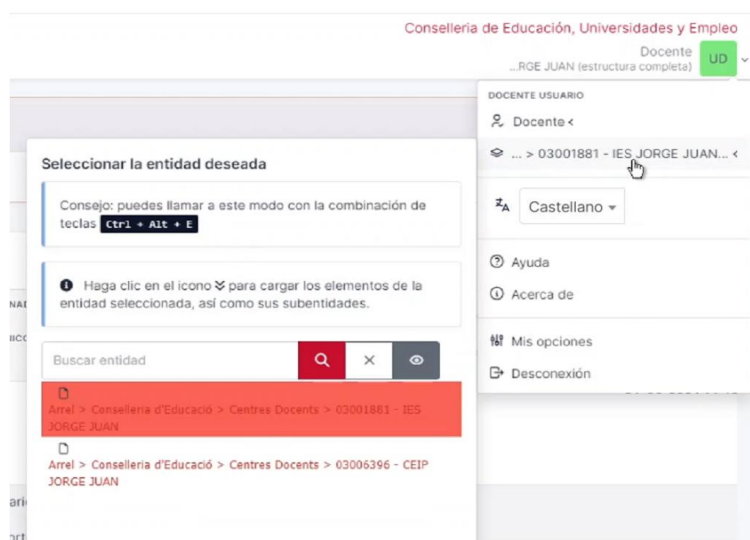
Directament des d'este camp ens mostrarà un desplegable amb els diferents perfils als quals tenim accés i si seleccionem l'un o l'altre, els canviarem.



6. **Canviar de centre:** **aquells** docents que pertanguen o tinguen accés a més d'un centre, hauran de situar-se en el centre concret abans de donar d'alta un tiquet.



Des d'esta informació de centre, si fem clic en el nom, se'ns obrirà un desplegable amb els centres als quals tenim accés.



Si seleccionem qualsevol d'estos, ens situarem en el centre i d'esta manera els tiquets que generem s'assignaran al centre seleccionat.

Si disposem d'un perfil adequat (Gestor TIC o Gestor TIC lectura) podrem veure la informació d'inventari TIC relacionada amb el centre.

Només podrem **accedir** als tiquets i a l'inventari d'un centre si ens hi situem d'esta manera.

Tractament de tiquets i notifikacions

Quan creem un nou tiquet, gvaSAI vos enviarà un correu per a informar-vos que s'ha donat d'alta.

La persona usuària que sol·licita el tiquet podrà sempre accedir a este a través de l'opció "Tiquets" del menú principal per a veure l'estat i les accions que s'estan

realitzant sobre el tiquet. A més, rebrà correus en què s'informa sobre el tractament del seu tiquet.

La persona usuària sol·licitant podrà també afegir informació extra que se li sol·licite o que ella considere d'utilitat o sol·licitar ella mateixa informació sobre l'estat del seu tiquet. Per a fer-ho podrà procedir de dos formes:

1. Accedint en gvaSAI al tiquet en qüestió i mitjançant el botó "Respondre", afegir un nou comentari amb la informació sol·licitada o les consultes a dur a terme.
2. Contestant al correu de notificació de nou tiquet o nou comentari. **És molt important que recordeu que, quan contesteu als correus electrònics, sempre hem d'escriure damunt de les marques que delimiten la notificació i que mai hem de modificar l'assumpte del correu.**

Enviar Para: GVA <incidencia.gvasai@gva.es>

RE: [GVASAI #0357911] Nuevo seguimiento-Autorizaciones Apps - Nuevos formularios

Un saludo.

a
3

ESCRIVIM ACÍ

De: GVA <admin.gvasai@difusio.gva.es>
Enviado: miércoles, 3 de julio de 2024 16:45
Para: _Tilena <_DTilena@inforges.es>
Asunto: [GVASAI #0357911] Nuevo seguimiento-Autorizaciones Apps - Nuevos formularios

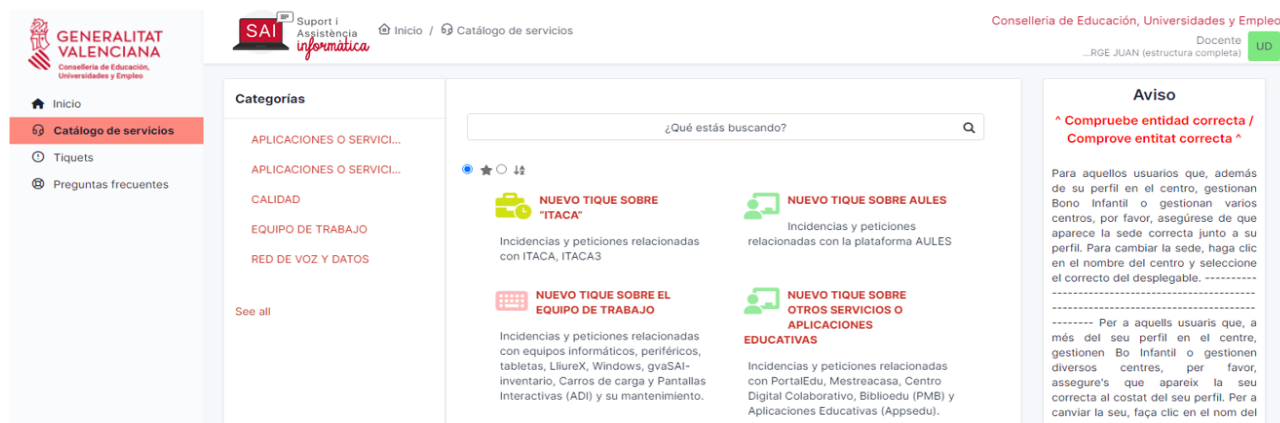
==--== Para responder por correo electrónico, escriba sobre esta línea ==--==

Una vegada resolt, rebreu també un correu amb la solució que s'ha aplicat. Esta solució haurà de ser validada per la persona usuària si la considera correcta, o rebutjada si no soluciona el seu tiquet. En este últim cas, caldrà que expliqueu per què s'ha rebutjat.

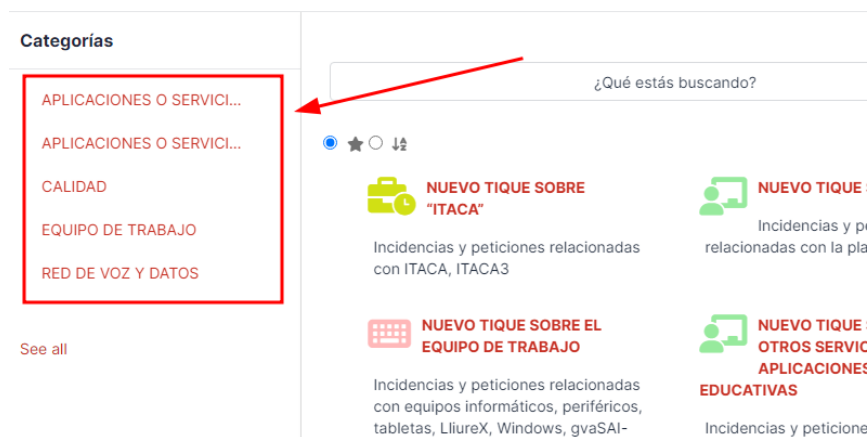
Les solucions rebutjades tornaran a activar el tiquet i el seu estat passarà una altra vegada a "En curs" per què el reviseu novament.

Crear un nou tiquet

En **gvaSAI** podem donar d'alta peticions o incidències des de l'opció "Catàleg de servicis", que ens porta a la finestra de suport. Des d'ací, la persona usuària podrà seleccionar el servici que necessita i omplir el formulari de generació associat.



Esta finestra mostra els diferents formularis als quals podem accedir segons la naturalesa de la nostra sol·licitud en vista de llistat, amb una breu descripció de les categories que podem sol·licitar en cada formulari. Podem fer un filtre per a, en cas que necessitem buscar de manera àgil un servici, poder accedir al formulari de manera ràpida des del menú de categories de l'esquerra.



També, podrem fer busques per paraula clau en el cercador del principi de la pàgina, que mostrarà tots aquells servicis que continguem esta paraula clau en el seu nom.

The screenshot shows a web interface. On the left is a sidebar titled 'Categorías' with the following items: 'APLICACIONES O SERVICI...', 'APLICACIONES O SERVICI...', 'CALIDAD', and 'EQUIPO DE TRABAJO'. A red arrow points from the second 'APLICACIONES O SERVICI...' item to a search bar in the main content area. The search bar contains the placeholder text '¿Qué estás buscando?' and a magnifying glass icon. Below the search bar are icons for a star, a circle, and a person. Further down are two buttons: 'NUEVO TIQUE SOBRE "ITACA"' with a briefcase icon and 'NUEVO TIQUE SOBRE AULES' with a person and speech bubble icon. Below these buttons are the labels 'Incidentes y peticiones relacionadas' and 'Incidentes y peticiones relacionadas con la plataforma AULES' respectively.

Creació d'un tiquet:

Tal com hem comentat a l'inici d'este punt, quan seleccionem un servici, se'ns mostrarà el formulari a completar per a donar d'alta esta sol·licitud. Haurem de completar els camps del formulari amb la informació sol·licitada.

Aquells de compliment obligat aniran marcats amb un asterisc roig.

The screenshot shows a form titled 'SELECCIONA EL TIPO DE TIQUET'. It has two main sections. The first section is 'INFORMACIÓN *', where the asterisk is highlighted with a red arrow. Below it is a red note: 'Los campos marcados con el asterisco rojo, se deben completar de forma obligatoria para dar de alta el tiquet.' The second section is 'TIPO DE SOLICITUD: *', also with a red arrow pointing to the asterisk. Below this is the text 'En este formulario podemos seleccionar dos tipos de solicitud:' followed by two bullet points: 'Incidencia: Cualquier circunstancia que afecta al funcionamiento normal de un servicio, pudiendo afectar a un usuario, a un grupo, o a todos los usuarios de un servicio. Una incidencia provoca la degradación o pérdida en la calidad de un servicio.' and 'Petición: Cualquier solicitud de un usuario con la finalidad de disponer de acceso a un servicio, encontrar información, asesoramiento, gestión sobre un cambio estándar o de una nueva funcionalidad. No se considera petición una interrupción de servicio.' At the bottom is a dropdown menu currently showing 'Incidencia'.

La primera secció del tiquet definix:

1. Tipus de sol·licitud: indicarem si en una incidència o una petició.
2. El servici afectat: la categoria principal sobre la qual volem generar la nostra sol·licitud. Este camp pot canviar segons el tipus de sol·licitud que hàgem definit.
3. La categoria del nostre tiquet: este camp no sempre es mostrarà, apareixerà segons el servici seleccionat si hem de definir la categoria concreta. En alguns casos pot ser que no se'ns sol·licite este camp.

TIPO DE SOLICITUD: *

En este formulario podemos seleccionar dos tipos de solicitud:

- **Incidencia:** Cualquier circunstancia que afecta al funcionamiento normal de un servicio, pudiendo afectar a un usuario, a un grupo, o a todos los usuarios de un servicio. Una incidencia provoca la degradación o pérdida en la calidad de un servicio.
- **Petición:** Cualquier solicitud de un usuario con la finalidad de disponer de acceso a un servicio, encontrar información, asesoramiento, gestión sobre un cambio estándar o de una nueva funcionalidad. No se considera petición una interrupción de servicio.

Incidencia ▾

SERVICIO AFECTADO *

----- ▲

|

D

gvaSAI - Inventario

Hardware

LliureX

Windows

Otros S.O

----- ▼

OTRO *

Depenent de la informació que definim en estos 3 camps, se'ns habilitaran, en la secció inferior, una sèrie de preguntes específiques que ens ajudaran a aportar tota la informació necessària perquè la nostra sol·licitud es tramite degudament.

DETALLES DEL TIQUET

HORARIO APERTURA CENTRO *

Indique el horario de apertura del centro.

----- ▼

TELÉFONO DE CONTACTO ADICIONAL

ASUNTO *

"Por favor describe brevemente el motivo de tu petición".

DESCRIPCIÓN DE TU INCIDENCIA / PETICIÓN *

Es importante que nuestros técnicos cuenten con la mayor información posible, de esta manera podemos atender las demandas de manera ágil y eficiente. Por favor describe detalladamente la información que crees necesaria para que podamos atenderte adecuadamente.

Párrafo ▾ B I A ▾ [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon] [icon]

No obstant això, hi ha rols que no tenen accés a algunes categories pel fet que només estan accessibles a uns certs perfils de l'equip directiu.

En estos casos, el o la docent veurà la informació a omplir en el formulari i un missatge informatiu en què se li indica que la categoria està bloquejada i amb qui hauria de contactar perquè genere la sol·licitud, ja que este usuari no podrà

generar el tiquet.

SERVICIO AFECTADO *

gvaSAI - Inventario ▾

INCIDENCIA gvaSAI - Inventario *

Indique detalladamente, en la sección "DETALLES DE LA PETICIÓN", su incidencia relacionada con el servicio de inventario TIC

PUESTOS DE TRABAJO (GPT) > GVASAI - Inventario > PROBLEMAS INSTALACIÓN AGENTE ▾ ⓘ

CATEGORIA BLOQUEADA (CTIC Y ED)

Este tipo de peticiones solo están accesibles para el COORDINADOR TIC Y EL EQUIPO DIRECTIVO. Por favor, ponte en contacto con el EQUIPO DIRECTIVO de tu centro.

Perdona las molestias.

Una vegada omplits tots els camps, farem clic en Guardar, i generarem el tiquet, que s'assignarà al grup de suport específic per al seu tractament i solució i la ferramenta ens retornarà a la pàgina inicial del catàleg.

NUEVO TIQUE SOBRE OTROS SERVICIOS O APLICACIONES EDUCATIVAS

Incidentes y peticiones relacionadas con PortalEdu, Mestrecasa, Centro Digital Colaborativo, Biblioedu (PMB) y Appsedu.

NUEVO TIQUE SOBRE LA RED DE VOZ Y DATOS

Incidentes y peticiones relacionadas con la conexión a internet, Wi-Fi, telefonía fija y móvil, extensiones y traslado de líneas

NUEVO TIQUE SOBRE SERVICIOS O APLICACIONES ADMINISTRATIVAS

Incidentes y peticiones relacionadas con Correo Electrónico, ALLEGRO, GESCEN, Módulo docente, Web Familia, OVICE, OVICON, OVIDOC, SID y gvaSAI

Manual d'ús de gvaSAI, eina d'inventari

Manual d'ús de l'eina de tiques en gvaSAI per a docents

Videotutorial d'ús de l'eina gvaSAI per a docents

Manuales ayuda para la gestión remota (Anydesk/IP)

----- Per a aquells usuaris que, a més del seu perfil en el centre, gestionen Bo Infantil o gestionen diversos centres, per favor, assegure's que apareix la seu correcta al costat del seu perfil. Per a canviar la seu, faça clic en el nom del centre i seleccione el correcte del desplegable.

Información

Se ha creado un tique al SAI correctamente. En unos minutos, recibirás un correo electrónico informativo. Revisa la bandeja de entrada y la de spam.

Item successfully added: No funciona el raton (Tiquet: 329841)

Elemento añadido correctamente: NUEVO TIQUE SOBRE EL EQUIPO DE TRABAJO (192843)

Llistat de tiquets

Després d'afegir la sol·licitud, la persona usuària pot consultar el seu estat i la informació associada accedint a l'opció "Tiquets". Esta finestra mostra el llistat de totes les sol·licituds i des de l'enllaç del menú principal pot accedir a estes i consultar la informació per exemple de dates, estats, categories de cadascuna d'estes, etc.



Este llistat s'ordena per data d'actualització, de la més recent a la més antiga, per tant, quan creem un nou tiquet esta se situarà la primera fins que se'n genere una de nova o alguna altra haja sigut actualitzada.

A més, podrà consultar en quin punt està, mitjançant els diferents seguiments que el/la tècnic/a haja anat incloent, siga per a sol·licitar informació extra o per a informar de l'estat del tiquet o de la solució a aplicar.

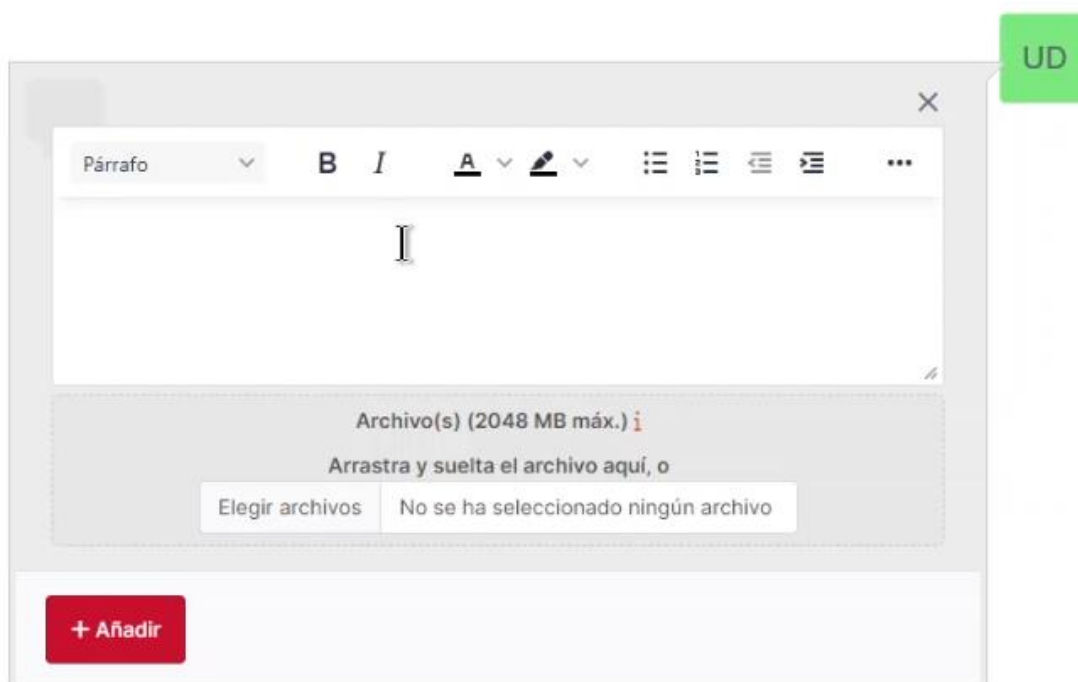


Procés de tramitació

En el moment en què un/a tècnic/a comença a treballar sobre el nostre tiquet, este pot, com hem indicat abans, sol·licitar-nos informació extra o aportar informació sobre el seu estat.

Tota esta informació es generarà i quedarà reflectida de manera cronològica en la pestanya "Tiquet". En esta pestanya, podem afegir informació mitjançant

seguiments amb el botó **Respondre**.



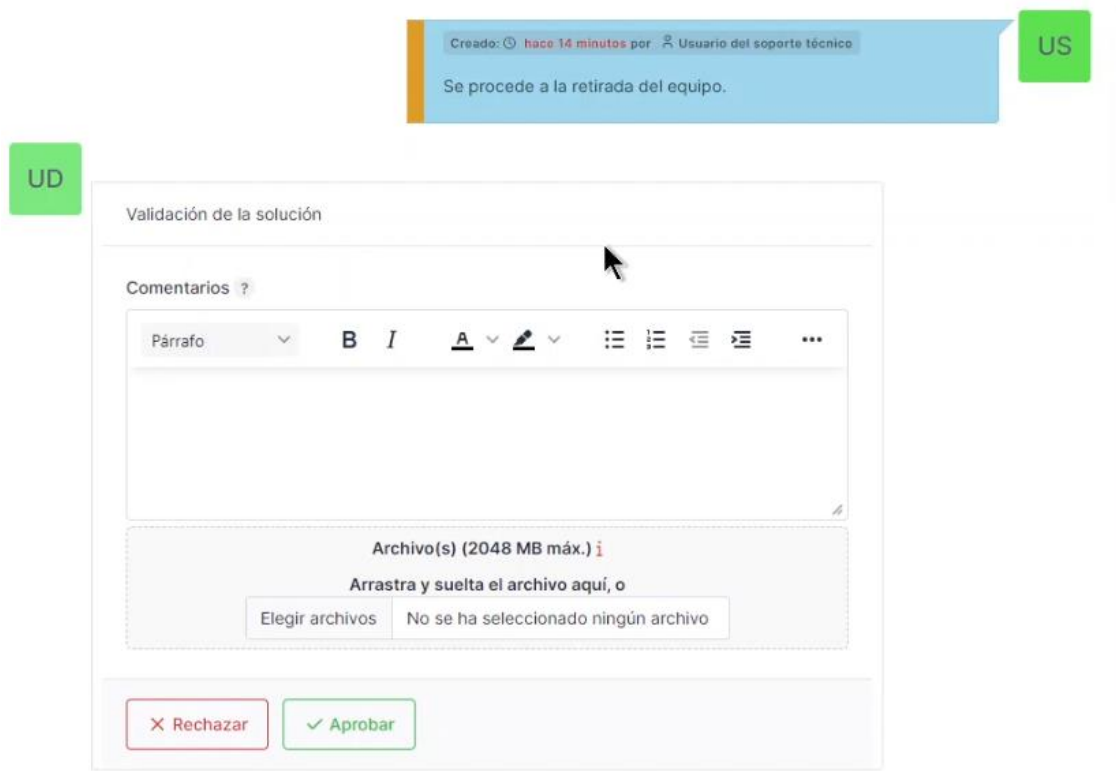
The image shows a web interface for responding to a ticket. A green square with the letters 'UD' is in the top right corner. The main form has a title bar with a close button (X). Below the title bar is a rich text editor with a toolbar containing options for paragraph, bold (B), italic (I), text color (A), background color, bulleted list, numbered list, decrease indent, and increase indent. The text area is empty with a cursor. Below the text area is a file upload section with the text 'Archivo(s) (2048 MB máx.)', a red exclamation mark icon, and the instruction 'Arrastra y suelta el archivo aquí, o'. There are two buttons: 'Elegir archivos' and 'No se ha seleccionado ningún archivo'. At the bottom left of the form is a red button with a white plus sign and the text '+ Añadir'.

Les respostes s'usen per a afegir informació rellevant sobre la petició, aportar informació extra que el/la tècnic/a ens ha sol·licitat o realitzar comunicacions al personal tècnic de suport que estan treballant en el tiquet.

En un seguiment podrem a més adjuntar un document, imatge, arxiu de text, etc.

Solució d'un tiquet

Quan un/a tècnic/a resol un tiquet, este passa a l'estat "Resolt". En este punt, la persona usuària rebrà una notificació en què s'indicarà la solució i les diferents maneres d'actuar. La persona usuària haurà, llavors, de "validar" la seua resolució o rebutjar-la si no és satisfactòria.



Des de la finestra de "Tiquet", la persona usuària podrà validar la solució i donar-la com a bona, i en este cas passarà a estat "tancat", o per contra rebutjar-la, en què haurà d'indicar el motiu i el tiquet quedarà obert una altra vegada.

La persona usuària pot també rebutjar la solució aportada responent al correu de solució del tiquet. Esta contestació s'afegirà com a comentari al rebuig i tornarà a posar el tiquet com a actiu.

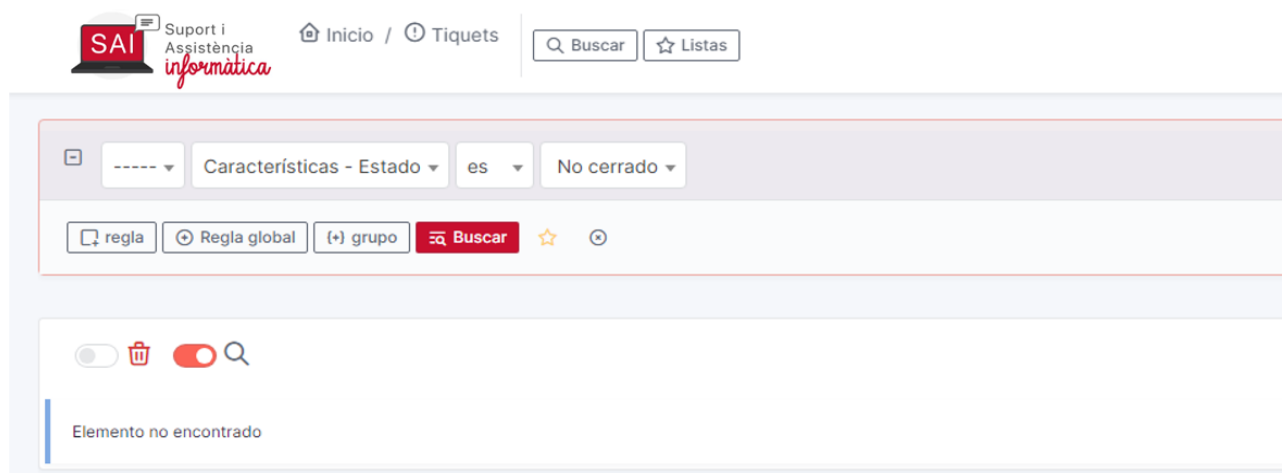
El/la tècnic/a haurà de realitzar les accions correctives necessàries, proporcionar una nova solució, per tant, el procés de validació es repetirà una altra vegada.

Una vegada resolt el tiquet, si no hi ha cap acció per part de la persona usuària, en un termini de 5 dies el tiquet es tancarà de manera automàtica.

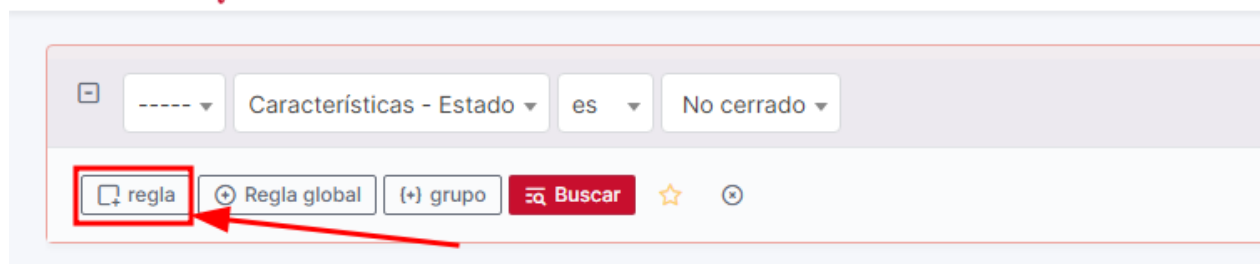
Quan es valide la solució i la incidència passe a estat "tancada" ja no ens apareixerà en el llistat de tiquets, llevat que fem un filtre de busca per tiquets tancats.

Busques i filtres

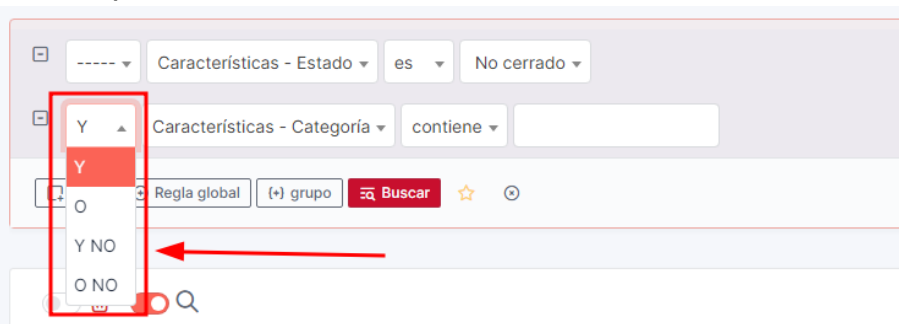
És possible establir filtres per qualsevol camp per a facilitar la localització de tiquets o fer-ne un llistat. Estos filtres es configuraran en la part superior de la finestra del llistat de tiquets.



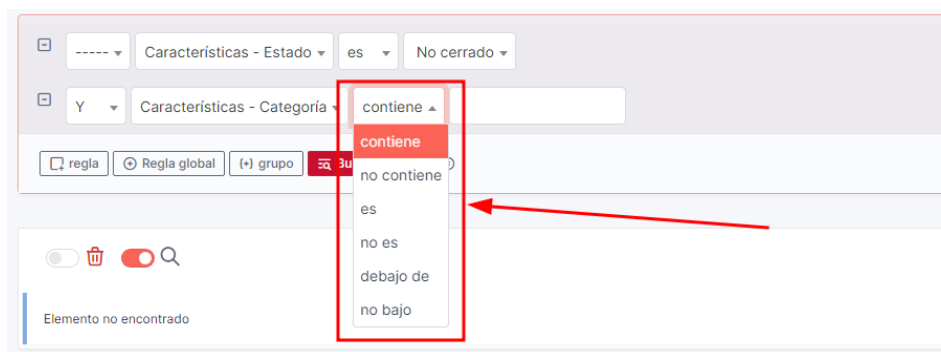
És possible fer una busca simple o incrustar-la en diversos criteris des del botó "+Regla".



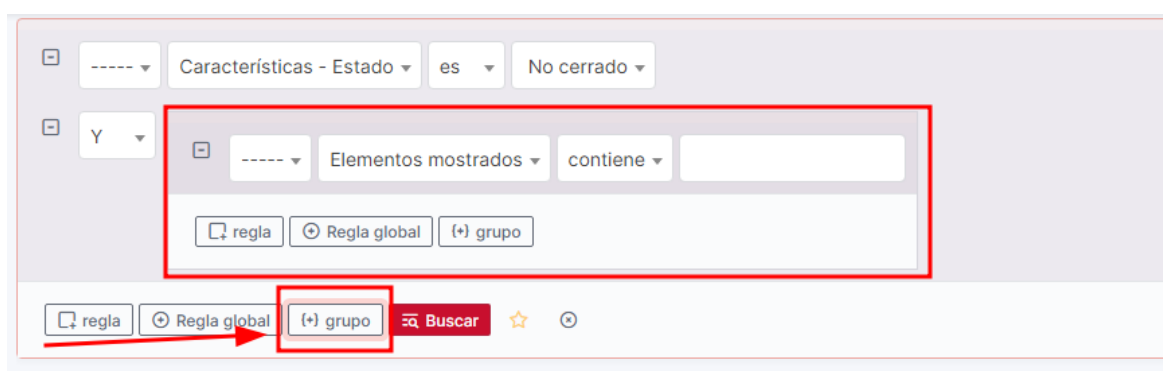
Estos filtres també permeten aplicar una certa lògica a través dels connectors lògics AND, OR, AND NOT i OR NOT. Les opcions AND serien equivalents a "I", i les OR serien equivalents a "O".



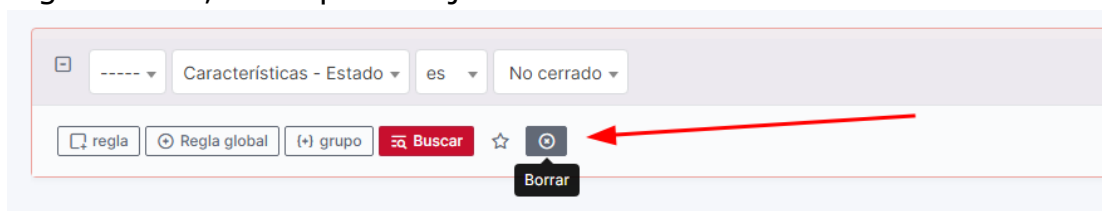
Segons el tipus del criteri que hem seleccionat, tenim d'una sèrie d'opcions a aplicar, per exemple, si seleccionem la categoria d'un tiquet, podrem buscar una part del nom, una categoria concreta o totes les que no siguen la seleccionada o les subcategories d'una categoria concreta.



Una altra opció que ens permet és generar un grup de criteris de busca perquè s'apliquen conjuntament als criteris individuals. Des de l'opció de grups, obriríem per a configurar un nou grup de regles, amb les quals podem fer busques més complexes.



Estos filtros de busca es poden esborrar des de la icona de la "x" indicada en la imatge inferior, amb què netejaríem el filtre i tornaria a mostrar-ho tot.

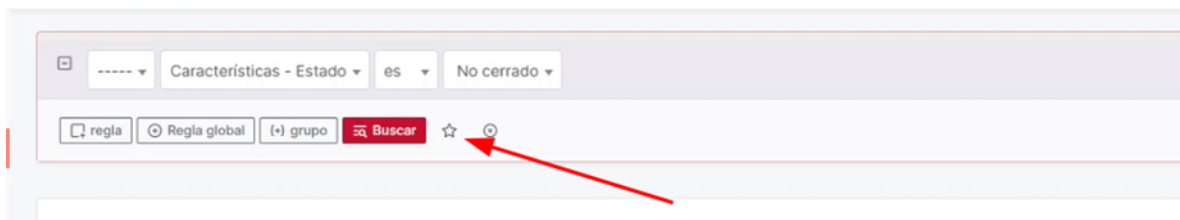


Marcadors i busques guardades

És possible guardar les busques que ens interessin com a marcadors o busques guardades que ens permeten recuperar estes busques de manera àgil.

Per a fer-ho, generarem la busca que necessitem i l'executarem per a llistar els tiquets que la complisquen.

Ara, per a poder convertir esta busca en un marcador, una vegada executada, haurem de guardar-la com a tal des de la icona de l'estrella situada a la dreta del botó de busca.

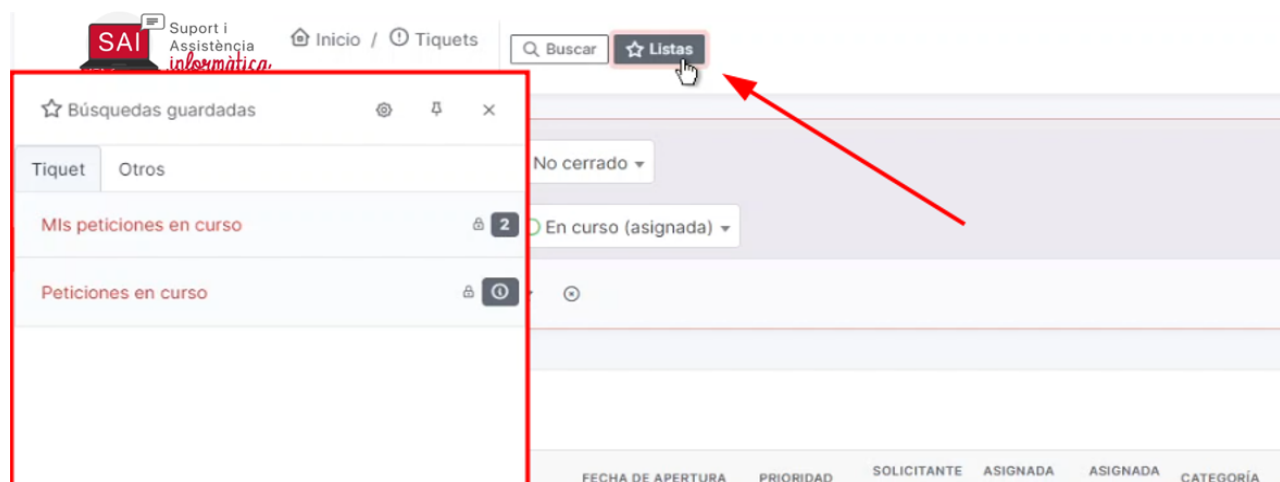


Això ens obrirà la finestra de configuració i guardat del marcador que hem de completar per a guardar-lo i, d'esta manera, podrem seleccionar-lo i carregar-lo quan el necessitem.



Este marcador podremos, posteriormente i des del llistat de marcadores, definir-lo com a predeterminat perquè quan iniciem la sessió o esborrem el filtre sempre es carregue per defecte.

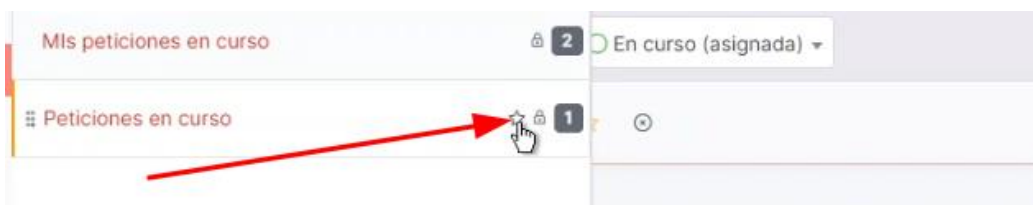
Per a carregar un marcador hem de fer clic el botó de "Listas" situat en la secció superior de la pàgina. Quan ho fem es desplega un menú que ens mostra totes les busques i marcadores que tenim disponibles.



Des d'ací podem seleccionar el marcador que ens interesse del llistat.

Si cliquem en el nom, carregarem el marcador.

Si fem clic en l'estrela de la seua dreta, el definirem com a predeterminat.

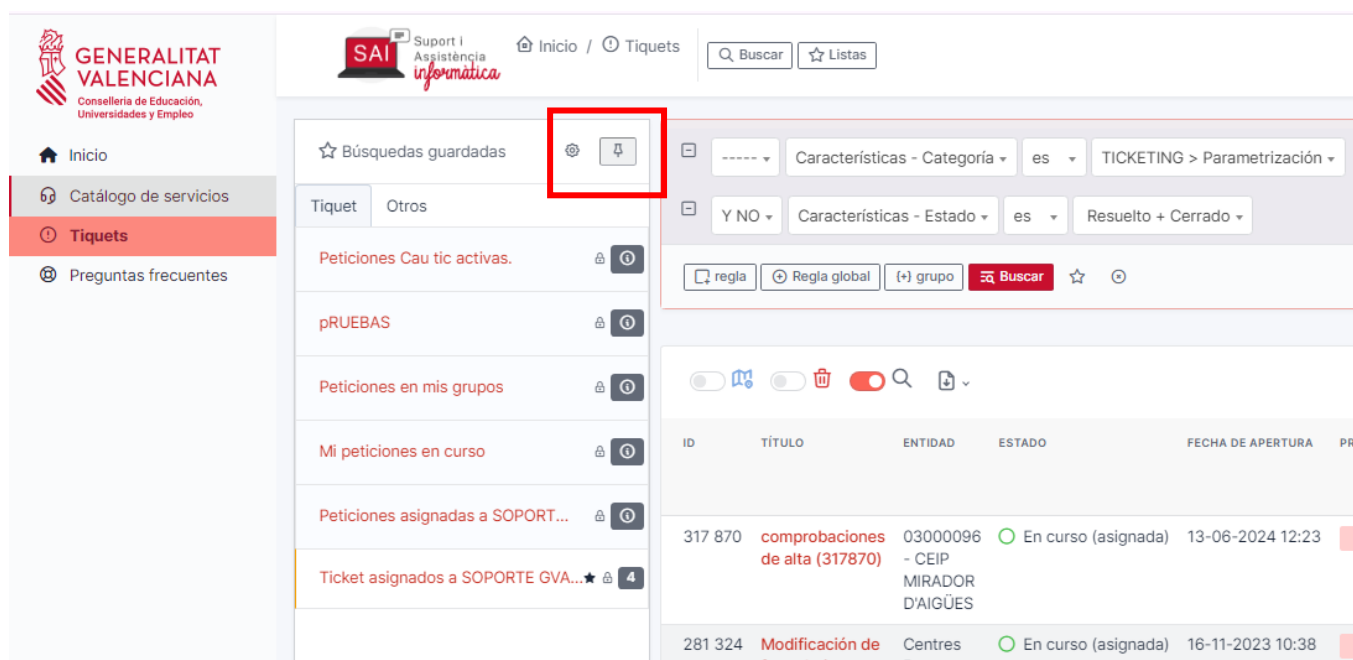


Tots els marcadors creats podem gestionar-los des d'un llistat accessible mitjançant la icona de la roda situada dalt a l'esquerra del desplegable.



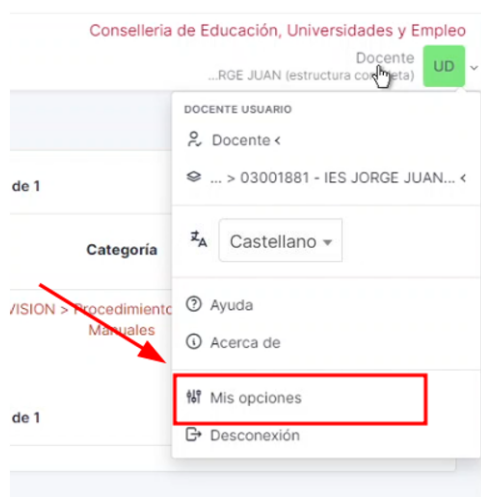
Des d'ací podem modificar el nom o eliminar les busques que no ens servisquen des del botó "suprimir permanentment".

També podrem fer fixe el panell de marcadors de manera que sempre es mostre fix en la part esquerra de la finestra.

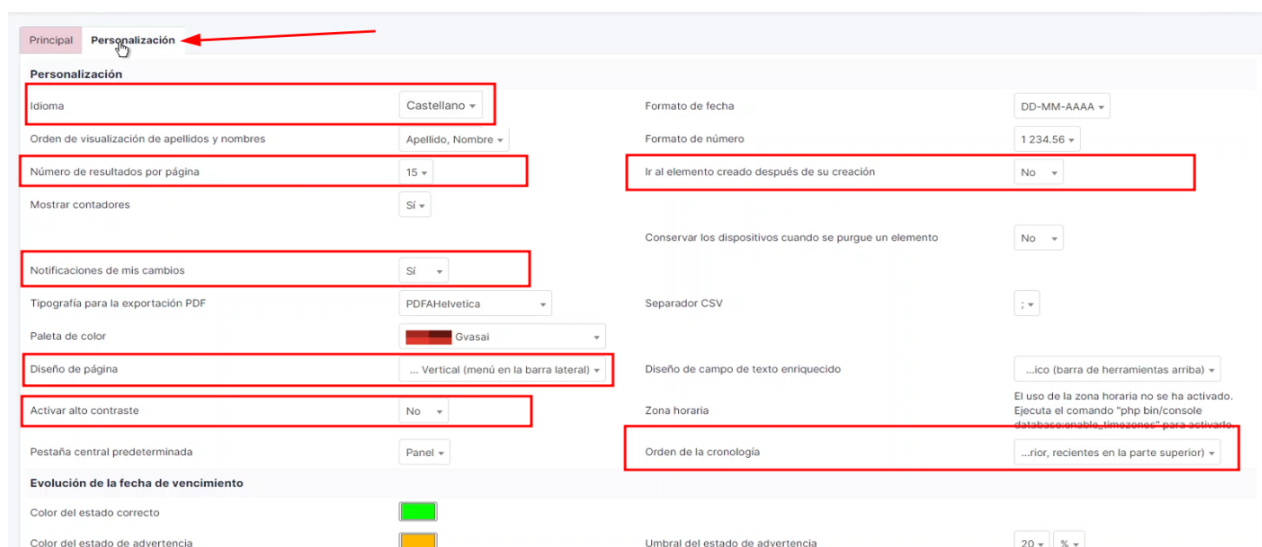


Les meues opcions

Cada usuari té un menú personal de configuració per al seu entorn web. Si cliquem en l'element 'Les meues opcions' del menú personal situat en el cantó superior dreta de la pantalla, podem accedir a unes certes opcions de personalització



Algunes de les opcions que es poden configurar són:



Notificacions

gvaSAI compta amb un sistema de notificacions per a l'enviament automàtic de correus electrònics. Les persones usuàries reben un correu electrònic en què s'informa de:

- La creació d'un nou tiquet.
- Les noves respostes en el tiquet.
- La resolució del seu tiquet.

Estes notificacions inclouen un enllaç al tiquet des del qual accedirem al detall d'este.

Si responem per correu a una notificació rebuda, esta resposta s'inclourà com una resposta en el tiquet.

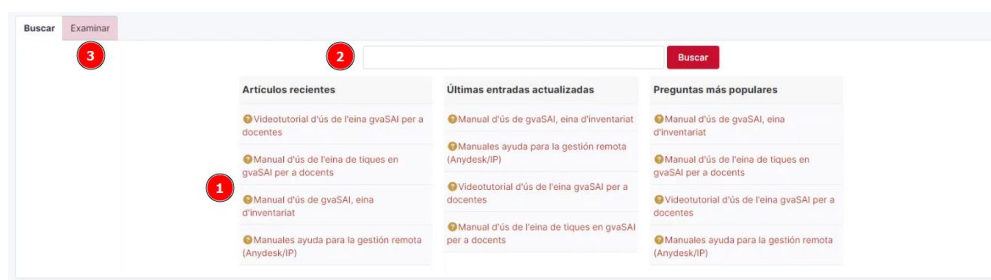
Preguntas frecuentes

La persona usuària podrà accedir a la informació pública de coneixement a través de la pestanya "Preguntas frecuentes". Esta funcionalitat l'ajudarà a solucionar dubtes i incidències habituals.



Des d'ací podrà consultar les solucions estàndard i els manuals accessibles.

Podrem fer una busca per paraules des de la pestanya "Buscar" o fer la busca des de l'arbre de carpetes, des de l'opció "Examinar".





Direcció General d'Infraestructures Educatives

Servici d'Assistència Informàtica

per a Centres Educatius

07 de juliol de 2024