



# GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda  
i Model Econòmic

**Manual d'Usuari gvaSAI**

**DGTIC**

**DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS**

# ÍNDEX DE CONTINGUTS

Accés a gvaSAI i pantalla principal. ....	3
Tractament de peticions i notificacions. ....	6
Crear una nova petició. ....	7
Creació d'un tiquet: .....	8
Llistat d'Incidències .....	11
Procés de tramitació. ....	12
Seguiment .....	13
Documents .....	13
Solució d'un tiquet. ....	13
Cerques i filtres. ....	14
Marcadors. ....	16
Les meues opcions. ....	17
Personalització. ....	17
Notificacions .....	18
Introducció .....	3

## Introducció

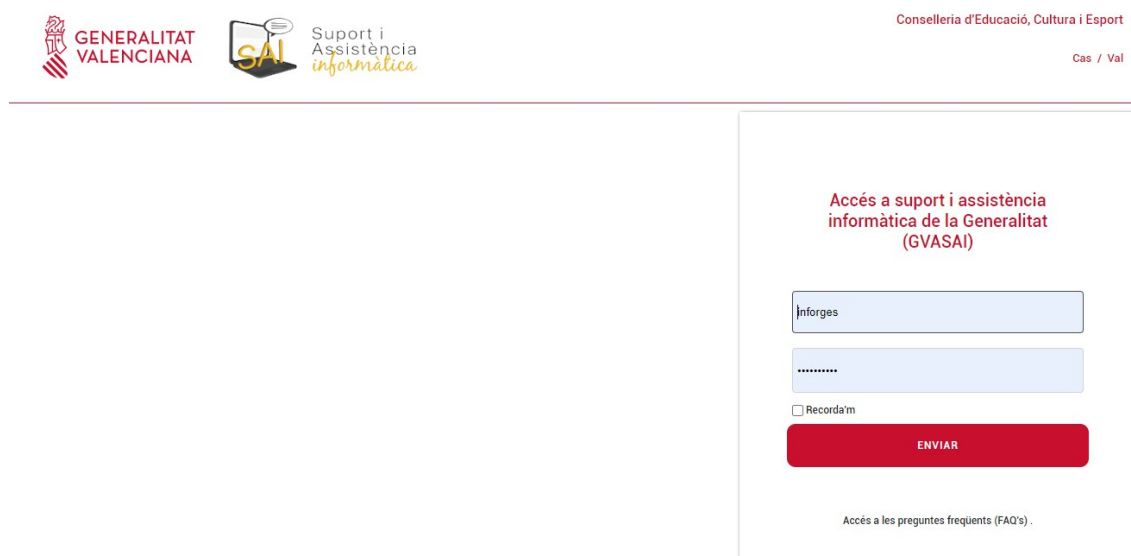
L'objectiu d'aquest document és ser un punt de referència per als usuaris docents quant a l'ús de l'eina **de tiquets GVASAI**, aplicació que permet canalitzar tot tipus d'incidències i consultes cap als departaments corresponents.

## Accés a gvaSAI i pantalla principal.

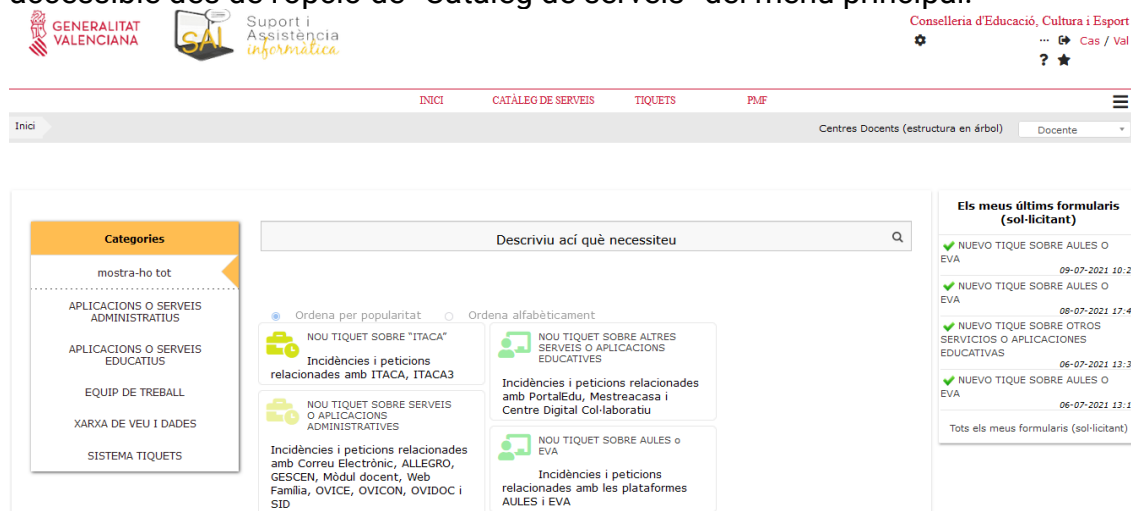
L'usuari podrà crear una incidència o consulta i veure l'estat de les creades amb anterioritat a través d'un navegador web, indicant l'adreça:

<https://gvasai.edu.gva.es>

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

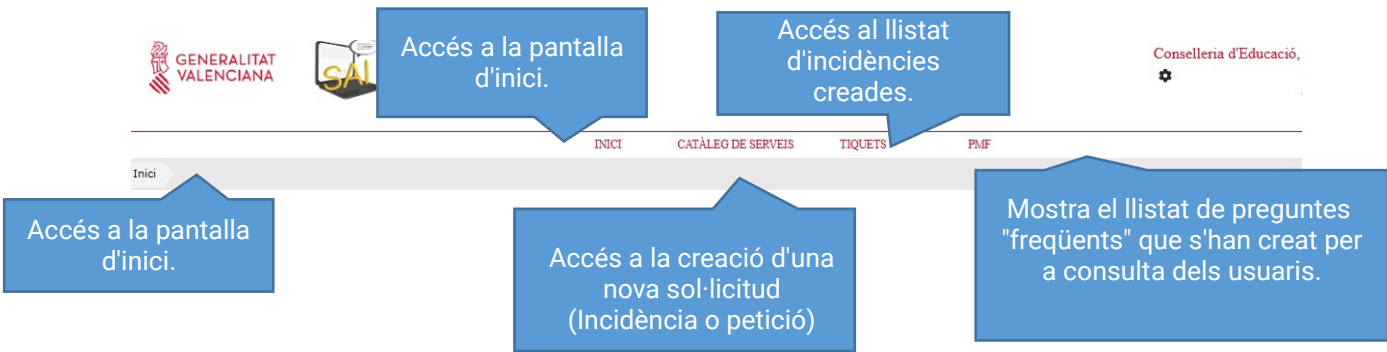


Després de validar-se en l'aplicació, l'usuari accedirà a la finestra de suport, també accessible des de l'opció de "Catàleg de serveis" del menú principal.

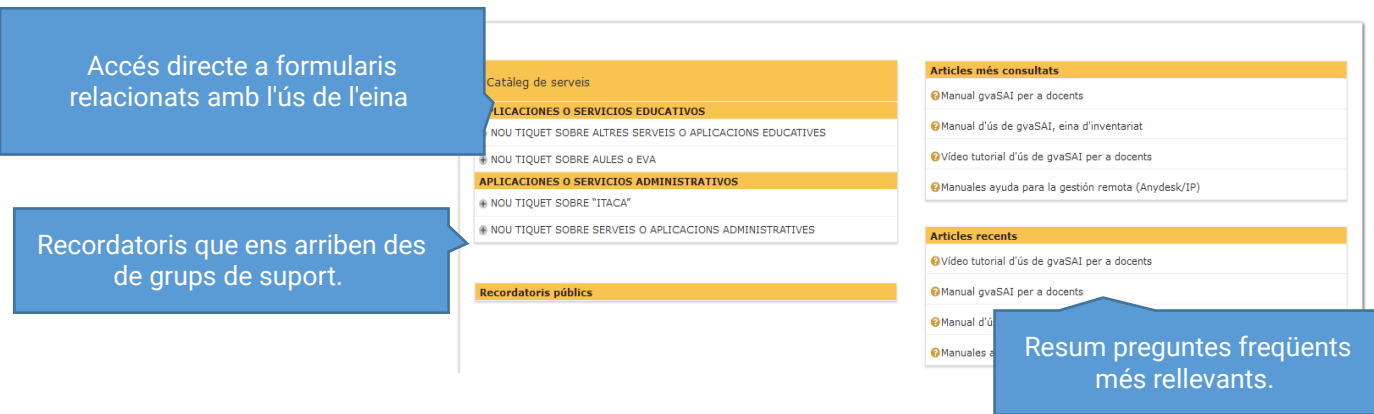


Aquesta finestra ens permet l'accés als diferents tipus de peticions que podem realitzar en la nostra aplicació a través dels formularis generats per a tal efecte.

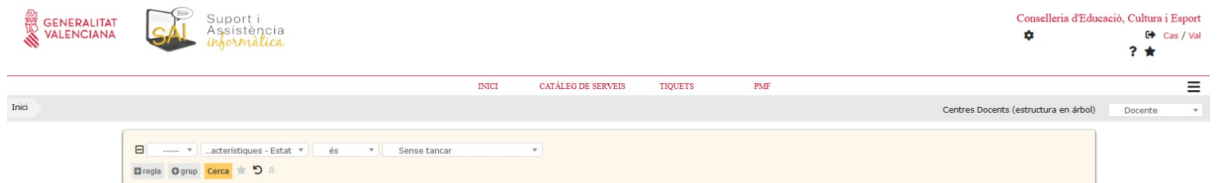
A més de l'alta dels diferents tipus de peticions, els usuaris podran realitzar les següents accions per a la gestió d'aquestes:



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



- Veure la seua llista d'incidències i el detall de cada incidència: Pot accedir a aquesta vista des de l'opció "tiquets" del menú principal.



- Vista de les "Preguntes Freqüents" que s'han creat segons diferents solucions.



- Modificar paràmetres de configuració del seu accés: Accedint a la icona d'ajustos, podrem modificar els paràmetres de configuració personals de cada usuari.



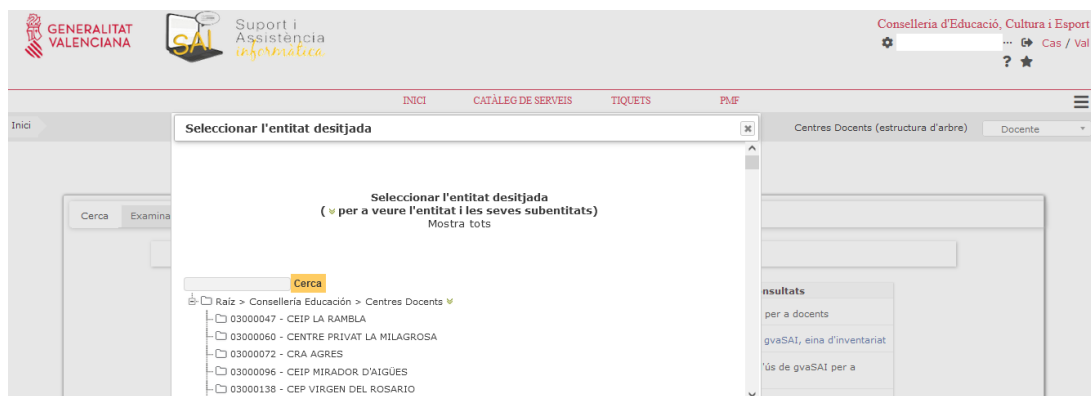
- Canviar de rol: Aquells usuaris docents que a més tinguen permisos per a consultar l'inventari TIC del seu centre, podran canviar de rol de sol·licitant a Gestor TIC des del camp de selecció sense necessitat d'eixir de la sessió. Directament des d'aquest camp ens mostrarà un desplegable amb els diferents perfils als quals tenim accés i seleccionat l'un o l'altre canviarem.



- Canviar de centre: Aquells docents que pertanyen o tinguen accés a més d'un centre, hauran de situar-se en el centre concret abans de donar d'alta una petició.



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



Seleccionant qualsevol d'ells, ens situarem en el centre i d'aquesta manera les peticions que generem s'assignaran al centre seleccionat. També podrem veure la informació d'actius relacionada amb el centre. Només podrem accedir als tiquets i inventari d'un centre situant-nos en ell d'aquesta manera.

## Tractament de peticions i notificacions.

Quan es cree una nova petició, gvaSAI li enviarà un correu per a informar-lo de l'alta d'aquesta.

L'usuari sol·licitant de la petició podrà sempre accedir a la mateixa a través de l'opció "tiquets" del menú principal per a veure l'estat i les accions que s'estan realitzant sobre la petició. A més, rebrà correus informant sobre el tractament de la seua petició.

També podrà afegir informació extra que se li sol·licite o que ell considere d'utilitat o sol·licitar ell mateix informació sobre l'estat del seu tiquet.

Una vegada resolta, es rebrà també un correu amb la solució, que s'ha aplicat. Aquesta solució haurà de ser validada per l'usuari si la considera correcta, o rebutjada si no soluciona la seua petició. En este últim cas serà necessari adjuntar una explicació de per què s'ha rebutjat.

Les solucions rebutjades tornaran a activar la petició per a ser revisada novament.

## Crear una nova petició.

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

The screenshot shows the SAIA user interface. At the top, there are navigation links: INICI, CATÀLEG DE SERVEIS, TIQUETS, and PMF. Below these, there are tabs for 'Centres Docents (estructura d'arbre)' and 'Docente'. The main content area is divided into three sections:

- Categories:** A vertical list on the left with options: 'mostra-ho tot', 'APLICACIONS O SERVEIS ADMINISTRATIUS', 'APLICACIONS O SERVEIS EDUCATIUS', 'EQUIP DE TREBALL', 'XARXA DE VEU I DADES', and 'SISTEMA TIQUETS'.
- Search and Filter:** A search bar with the placeholder text 'Descriu aquí què necessiteu'. Below it are two radio buttons for sorting: 'Ordena per popularitat' (selected) and 'Ordena alfabèticament'.
- Service Cards:** A grid of four cards, each with a green icon and a title:
  - 'NOU TIQUET SOBRE "ITACA" Incidències i peticions relacionades amb ITACA, ITACA3'
  - 'NOU TIQUET SOBRE ALTRES SERVEIS O APLICACIONS EDUCATIUES Incidències i peticions relacionades amb PortalEdu, Mestrecasa i Centre Digital Col·laboratiu'
  - 'NOU TIQUET SOBRE SERVEIS O APLICACIONS ADMINISTRATIUES Incidències i peticions relacionades amb Correu Electrònic, ALLEGRO, GESSEN, Mòdul docent, Web Família, OVICE, OVICON, OVIDOC i SID'
  - 'NOU TIQUET SOBRE AULES o EVA Incidències i peticions relacionades amb les plataformes AULES i EVA'
- Recent Forms:** A sidebar on the right titled 'Els meus últims formularis (sol·licitant)' showing a list of recent requests with checkmarks, titles, and timestamps.

Aquesta finestra mostra els diferents formularis als quals es pot accedir segons la naturalesa de la nostra sol·licitud en vista de llistat, amb una breu descripció de les cues que es poden sol·licitar en cada formulari. Es pot realitzar un filtrat per a, en cas de necessitar buscar de manera àgil un servei, poder accedir al formulari de manera ràpida des del menú de categories de l'esquerra.

This is a close-up of the 'Categories' sidebar menu. It features an orange header with the word 'Categories'. Below the header, there is a 'mostra-ho tot' link. A dashed horizontal line separates the header from the list of categories: 'APLICACIONS O SERVEIS ADMINISTRATIUS', 'APLICACIONS O SERVEIS EDUCATIUS', 'EQUIP DE TREBALL', 'XARXA DE VEU I DADES', and 'SISTEMA TIQUETS'.

També, podrem realitzar cerques per paraula clau en el cercador del principi de la pàgina, que mostrarà tots aquells serveis que continguem aqueixa paraula clau en el seu nom.

This is a close-up of the search bar and sorting options. It shows the search bar with the placeholder text 'Descriu aquí què necessiteu' and a magnifying glass icon. Below the search bar are two radio buttons for sorting: 'Ordena per popularitat' (selected) and 'Ordena alfabèticament'.

## Creació d'un tiquet:

Tal com hem comentat a l'inici d'aquest punt, en seleccionar un servei, se'ns mostrarà el formulari a completar per a donar d'alta aquesta sol·licitud. Haurem de completar els camps del formulari amb la informació sol·licitada.

Aquells d'obligat compliment aniran marcats amb un asterisc roig.

### NOU TIQUET SOBRE ALTRES SERVEIS O APLICACIONS EDUCATIVES

Incidències i peticions relacionades amb PortalEdu, Mestrecasa i Centre Digital Col·laboratiu

#### SELECCIONE EL TIPUS DE TIQUET

Els camps marcats amb l'asterisc roig, s'han de completar de manera obligatòria per a donar d'alta el tiquet.

#### TIPUS DE SOL·LICITUD: \*

En aquest formulari podem seleccionar dos tipus de peticions:

- **Incident:** Qualsevol circumstància que afecta el funcionament normal d'un servei, podent afectar un usuari, un grup, o tots els usuaris d'un servei. Un incident provoca la degradació o pèrdua en la qualitat d'un servei.
- **Petició:** Qualsevol sol·licitud d'un usuari amb la finalitat de disposar d'accés a un servei, trobar informació, assessorament, gestió sobre un canvi estàndard o d'una nova funcionalitat. No es considera petició una interrupció de servei.

Petició

#### SERVEI AFECTAT \*

-----

#### DETALLS DEL TIQUET

#### ASSUMPTE \*

La primera secció del tiquet defineix:

- Tipus de sol·licitud: Indicarem si en una incidència o una petició.
- El servei afectat: La cua principal sobre la qual volem generar la nostra sol·licitud. Aquest camp pot canviar depenent de la mena de sol·licitud que hàgem definit.
- La naturalesa de la nostra sol·licitud: Quina és la incidència o petició que tenim i amb quina part del servei.



**TIPUS DE SOL·LICITUD: \***

En aquest formulari podem seleccionar dos tipus de peticions:

- **Incident:** Qualsevol circumstància que afecta el funcionament normal d'un servei, podent ser un incident que provoca la degradació o pèrdua en la qualitat d'un servei.
- **Petició:** Qualsevol sol·licitud d'un usuari amb la finalitat de disposar d'accés a un servei, trobar-lo o d'una nova funcionalitat. No es considera petició una interrupció de servei.

Petició

**SERVEI AFECTAT \***

Portal EDU

**PETICIÓ SOBRE PORTAL EDU \***

-----

Raíz > Conselleria Educación > Centres Docents

- »SERVEIS EDUCATIUS
- »PORTAL EDU
  - »DUBTES FUNCIONALS (154)
  - »ALTRES (405)
  - »SUGGERIMENTS (153)

Depenent de la informació que definim en eixos 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.

**DETALLS DEL TIQUET**

**URL AFECTADA (OPCIONAL)**

-----

**TELEFONO DE CONTACTE**






-----

**ASSUMPTE \***

-----


**DESCRIPCIÓ DE LA SEUA INCIDÈNCIA / PETICIÓ \***

"És important que els nostres tècnics compten amb la major informació possible, d'aquesta manera podem atendre les demandes de manera àgil i eficient. Per favor descriu detalladament la informació que creus necessària perquè puguem atendre't adequadament."

Formats ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾       

-----

**CAPTURES DE PANTALLA O ADJUNTS**

Fitxers (5 MB max) 

Arrossega i deixa anar el fitxer aquí, o

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

En aquests casos, el docent veurà la informació a emplenar en el formulari i un missatge informatiu indicant-li que la cua està bloquejada i amb qui hauria de contactar perquè genere la sol·licitud perquè aquest usuari no podrà generar el tiquet.

**TIPUS DE SOL·LICITUD: \***

En aquest formulari podem seleccionar dos tipus de peticions:

- **Incident:** Qualsevol circumstància que afecta el funcionament normal d'un servei, podent afectar un usuari, un grup, o tots els usuaris d'un servei. Un incident provoca la degradació o pèrdua en la qualitat d'un servei.
- **Petició:** Qualsevol sol·licitud d'un usuari amb la finalitat de disposar d'accés a un servei, trobar informació, assessorament, gestió sobre un canvi estàndard o d'una nova funcionalitat. No es considera petició una interrupció de servei.

Incident

**SERVEI AFECTAT \***

GVASAI - Inventari

**INCIDÈNCIA GVASAI - Inventari \***

... PROBLEMES INSTAL·LACIÓ AGENT

*Aquest tipus de peticions només estan accessibles per al COORDINADOR TIC I L'EQUIP DIRECTIU. Per favor, pose's en contacte amb l'EQUIP DIRECTIU del seu centre. Perdona les molèsties.*

**DETALLS DEL TIQUET**

**HORARI OBERTURA CENTRE \***

Indique l'horari d'obertura del centre.

08:00-15:00

**TELÈFON DE CONTACTE ADDICIONAL**

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

De nou en aquesta finestra, en la part dreta, tindrem un resum de les últimes sol·licituds que hem generat en ordre decreixent, de la més recent a la més antiga.

**Els meus últims formularis  
(sol·licitant)**

✓ NUEVO TIQUE SOBRE AULES O EVA	09-07-2021 10:27
✓ NUEVO TIQUE SOBRE AULES O EVA	08-07-2021 17:49



Tramitando tiquet 0

Tiquet

Estadísticas

Base de conocimiento

Elementos

Todos

**Por favor, revisa tipo de petición**

Tiquet - ID 19219 (Raíz > Conselleria Educación > Centres Docents)

Última actualización: 14-07-2021 11:03 por [Por]

Tipo: Incidencia

Estado: En curso (asignada)

Urgencia: Media

Impacto: Medio

Prioridad: Media

Categoría\*: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS > ALLEGRO > COPIA DE SEGURIDAD

Origen del tiquet: Teléfono

Actor	Solicitante	Observador	Asignada a
	2020 Inforges (30)	CAU EDUCA (4)	Grupo de asistencia técnica

Título\*: Pruebas de visión Allegro

Descripción\*: Pruebas de visión Allegro

ones enlazadas

Aquest llistat s'ordena per data d'actualització, de la més recent a la més antiga, per tant, en crear una nova petició aquesta se situarà la primera fins que es genere una nova o alguna altra haja sigut actualitzada.

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

No em funciona la tecla m - ID 5013 (Raíz > Conselleria Educación > Centres Docents) Accions 1/1

Processant tiquet 0

Tiquet

Estadísticas

Base de conocimiento

Elementos

Tots

Afegeix : Seguiment Document

Històric d'accions : Filtre cronològic: [Filtres]

06-09-2021 18:15

**No em funciona la tecla m** Ticket# 5013 description

Canviar el teclat

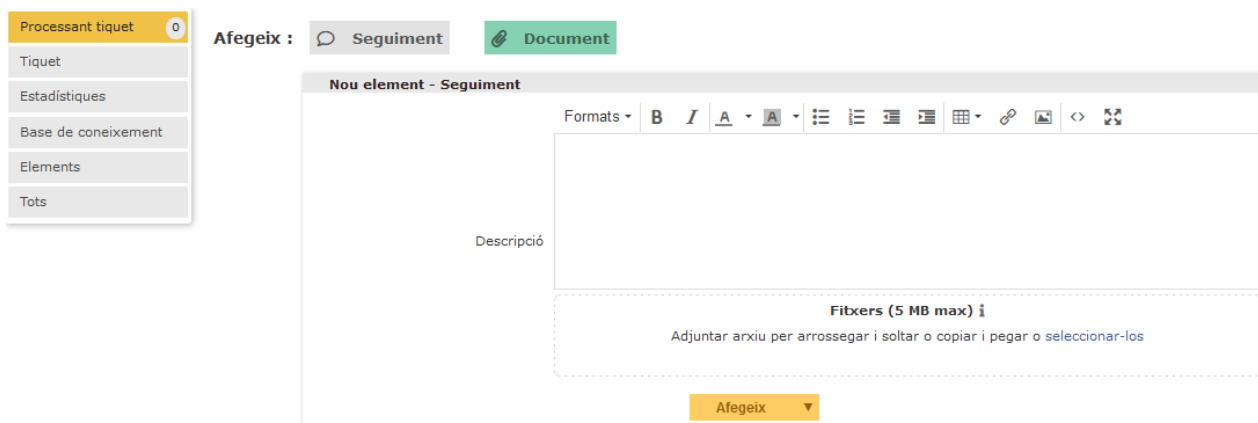
## Procés de tramitació.

En el moment en el qual un tècnic comença a treballar sobre el nostre tiquet, aquest pot, com hem indicat abans, sol·licitar-nos informació extra o aportar informació sobre el seu estat. Tota aquesta informació es generarà i quedarà reflectida de manera cronològica en la pestanya "Tramitant tiquet". En aquesta pestanya, podem afegir els següents tipus d'informació relacionada en la tramitació de la petició:

### Seguiment

S'usen per a afegir informació rellevant sobre la petició, aportar informació extra que el tècnic ens ha sol·licitat o realitzar comunicacions als tècnics de suport que estan treballant en el tiquet.

Per a afegir un seguiment privat, caldrà activar la pestanya de privat en la generació del seguiment.



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

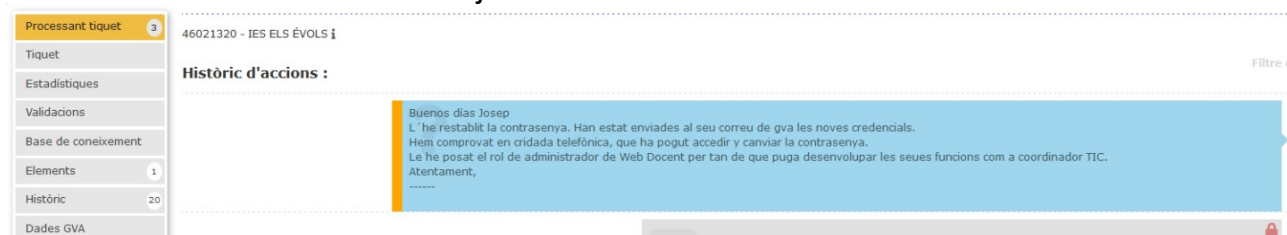
## Documents

Qualsevol arxiu que aporte informació sobre la petició definida en el tiquet. Els documents poden ser afegits al tiquet enllaçats amb un seguiment, tal com hem comentat en els punts anteriors, o de manera independent des de l'opció de "Document".



## Solució d'un tiquet.

Quan un tècnic resol un tiquet, aquest passa a estat "Resolt". En aquest punt, l'usuari rebrà una notificació indicant la solució i les diferents maneres d'actuar. L'usuari haurà llavors de "validar" la seua resolució o rebutjar-la si no és satisfactòria.



Des de la finestra de "Tramitant tiquet", l'usuari podrà validar la solució i donar-la per bona, i en aquest cas passarà a estat "tancat", o per contra rebutjar-la, havent d'indicar el motiu i quedant el tiquet obert una altra vegada.

L'usuari pot també rebutjar la solució aportada responent al correu de solució de la petició. Aquesta contestació s'afegirà com a comentari al rebuig i tornarà a posar el tiquet com a actiu.

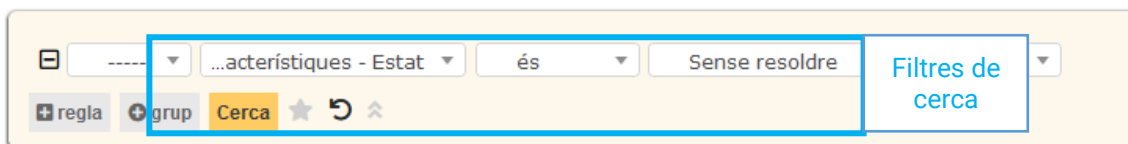
El tècnic haurà de realitzar les accions correctives necessàries, proporcionant una nova solució i repetint-se el procés de validació una altra vegada.

Si no hi ha cap acció per part nostra en un termini de 72 hores, el tiquet es tancarà de manera automàtica.

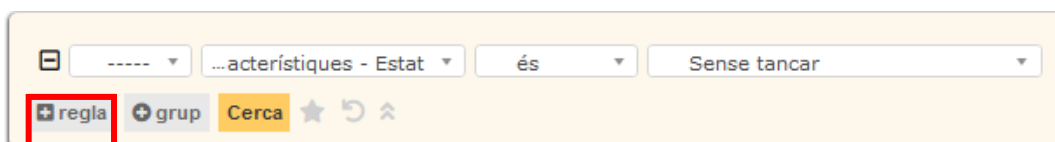
En validar la solució i passar la incidència a estat “tancada” ja no ens apareixerà en el llistat de peticions llevat que realitzem un filtre de cerca per peticions tancades.

## Cerques i filtres.

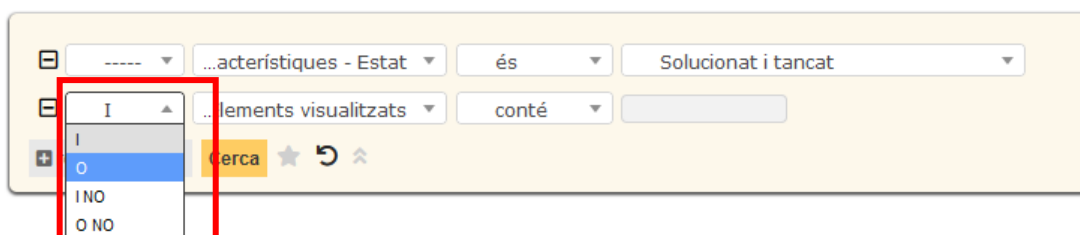
És possible establir filtres per qualsevol camp per a facilitar la localització d'incidències o realitzar llistats d'aquestes. Aquests filtres es configuraran en la part superior de la finestra, a continuació del menú d'usuari.



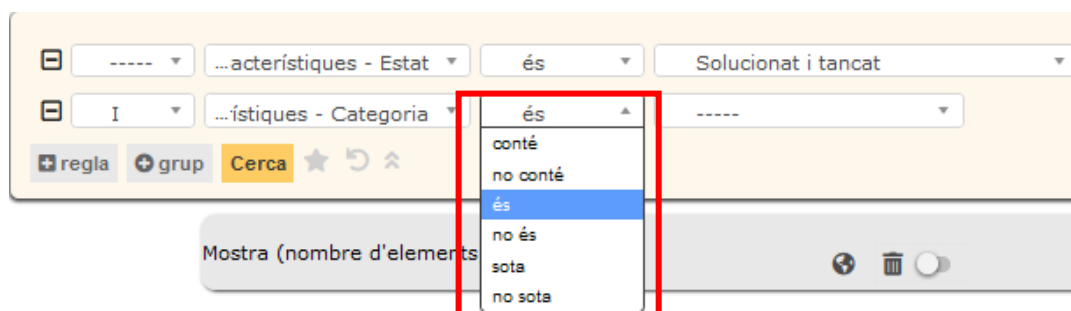
És possible realitzar una cerca simple o niar-la amb diversos criteris des del botó “+regla”.



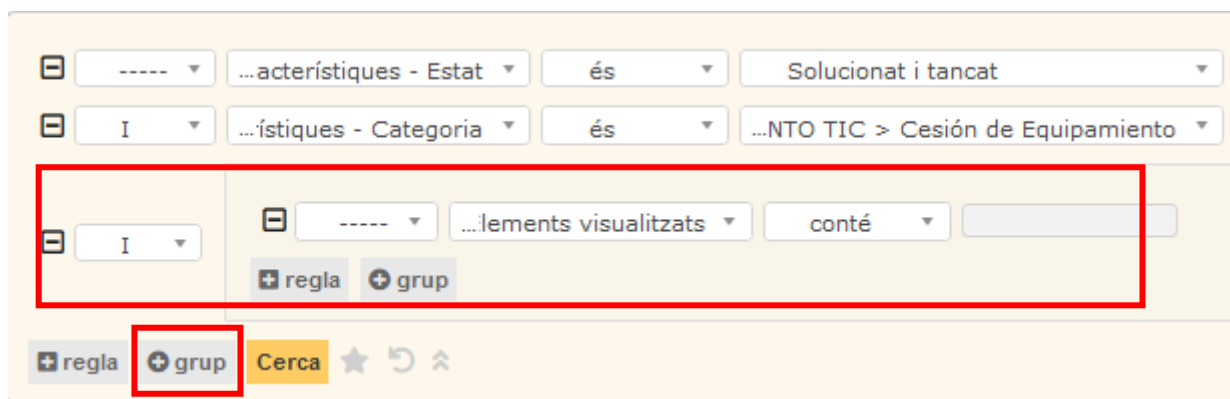
Aquests filtres també permeten aplicar una certa lògica a través dels connectors lògics AND, OR, AND NOT i OR NOT. Les opcions AND serien equivalents a “i”, i les OR serien equivalents a “o”.



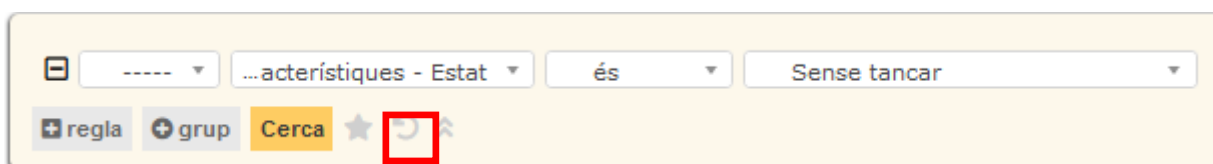
Segons siga el tipus del criteri seleccionat disposem d'una sèrie d'opcions a aplicar, per exemple, si seleccionem la categoria d'un tiquet podrem buscar una part del nom, una categoria concreta o totes les que no siguem la seleccionada o les subcategories d'una categoria concreta.



Una altra opció que ens permet és generar un grup de criteris de cerca perquè s'apliquen conjuntament als criteris individuals. Des de l'opció de grups, obriríem per a configurar un nou grup de regles, amb el que podem realitzar cerques més complexes.

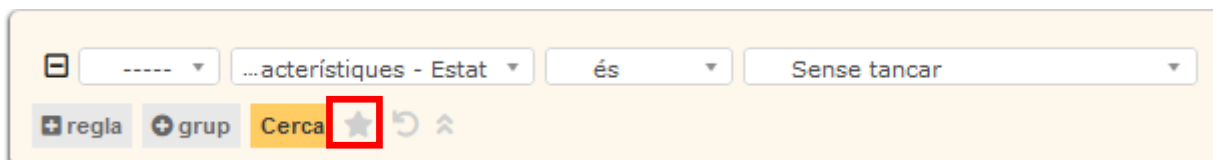


Aquests filtres de cerca es poden esborrar des de la icona de tornar, amb el que netejaríem el filtre i tornaria a mostrar tot.



## Marcadors.

És possible guardar les cerques que ens interessin com a marcadors que ens permeten recuperar aquestes cerques de manera àgil:



Activant el marcador, podrem guardar la cerca configurada.

**Guardar aquesta cerca** ✕

---

**Nova cerca guardada**

Nom	<input type="text"/>
Visibilitat	Privat

**+ Afegeix**

Obtenint així un marcador que podrem definir com a predeterminat perquè, en iniciar sessió ens mostre el filtre o carregar-lo en el moment en el qual el necessitem sense haver de tornar a configurar-lo.

Per a carregar una cerca guardada com a marcador hem de fer clic en l'estrela situada a la cantonada superior dreta de l'aplicació:

I seleccionar el marcadore a carregar dels mostrats en el llistat. Des d'aquesta finestra també podem definir un marcadore com a predeterminat activant l'estrela a la seua esquerra.

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

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

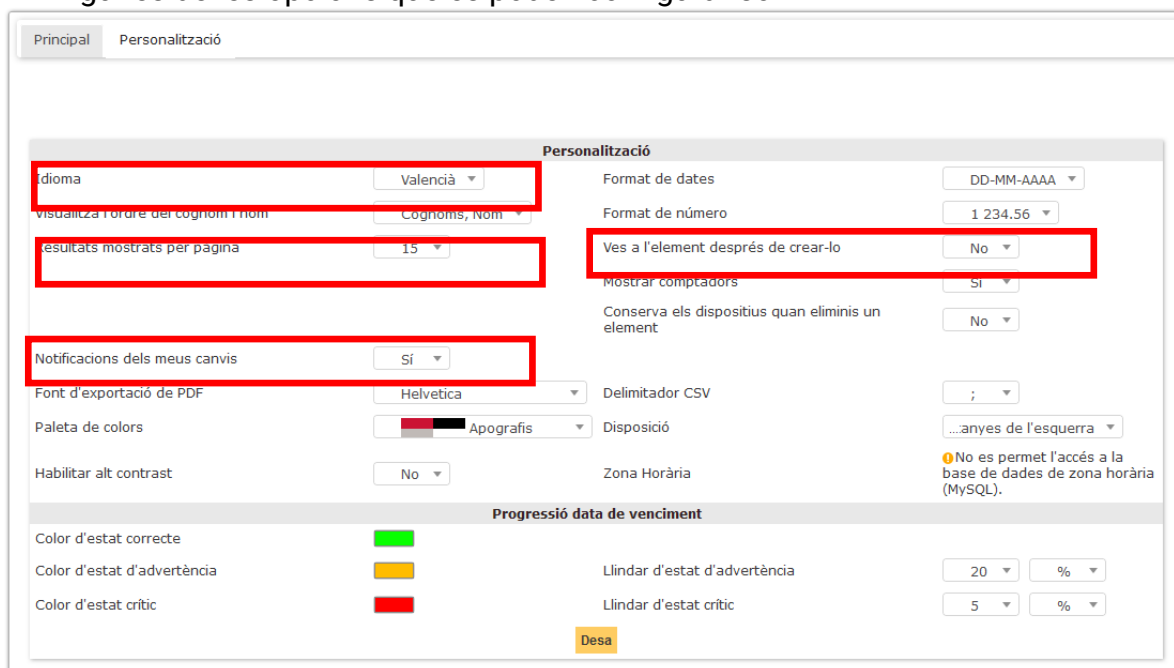
## Les meues opcions.

Cada usuari té un menú personal de configuració per al seu entorn web. Fent clic en la icona d'ajustos i que es mostra en la part superior dreta de la pantalla, podem accedir a unes certes opcions de personalització:



## Personalització.

Comprovar i/modificar la parametrització personal de la consola de \*GVASAI. 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.

Els usuaris reben un correu electrònic informant de:

- La creació d'un nou tiquet.
- Nous seguiments en el tiquet.
- La resolució del seu tiquet.

Aquestes notificacions inclouen un enllaç al tiquet des del qual accedir al detall d'aquest .

Si es respon per correu a una notificació rebuda, aquesta resposta serà inclosa com un seguiment en el tiquet.

## Preguntes Freqüents

L'usuari podrà accedir a la informació pública de coneixement a través de la pestanya "Preguntes Freqüents". Aquesta funcionalitat l'ajudarà a solucionar dubtes i incidències habituals.

Cerca

Examina

The screenshot shows a search interface with a search bar and a 'Cerca' button. Below the search bar are three columns of article recommendations:

- Articles recents:** Vídeo tutorial d'ús de gvaSAI per a docents
- Últimes entrades actualitzades:** Manuales ayuda para la gestión remota (Anydesk/IP)
- Articles més consultats:** Manual gvaSAI per a docents

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

Podrem realitzar una cerca per paraules des de la pestanya "Buscar" o realitzar la cerca des de l'arbre de carpetes des de l'opció "Examinar".



**Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions**

**Servei d'Informàtica per a Centres Educatius**

**22 de juliol de 2021**