



GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda
i Model Econòmic

**ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP/ATENCIÓN POR
TIPO DE EQUIPO**

DGTIC

**DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

ÍNDIX DE CONTINGUT/ÍNDICE DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓ	3
1.1 Equips dotats per la Conselleria	4
1.1.1 Ordinador Servidor	4
1.1.2 Ordinador Estació	5
1.1.3 Ordinador Portàtil	5
1.1.4 Client Lleuger	5
1.1.5 Tauletes	5
1.1.6 Impressores	6
1.1.7 Projectors, PDI, Scanners, punts d'accés i panell interactiu	6
1.1.8 Switxos	7
1.2 Equips no dotats per la Conselleria	7
1.2.1 Ordinadors de taula, servidors i portàtils	8
1.2.2 Switxos	8
2 INTRODUCCIÓN	9
2.1 Equipos dotados por la Conselleria	10
2.1.1 Ordenador Servidor	10
2.1.2 Ordenador Estación	11
2.1.3 Ordenador Portátil	11
2.1.4 Cliente Ligero	11
2.1.5 Tablets	12
2.1.6 Impresoras	12
2.1.7 Projectores, PDI, Scanners, puntos de acceso i panel interactivo	12
2.1.8 Switches	13
2.2 Equipos no dotados por la Conselleria	13
2.2.1 Ordenadores de sobremesa, servidores i portátiles	14
2.2.2 Switches	14

1 INTRODUCCIÓ

El present document recull el model d'atenció acordat que s'ha de prestar a cada tipus d'equip, tenint en compte els compromisos existents en el plec de prescripcions tècniques (Serveis d'atenció a l'usuari i el seu lloc de treball informàtic en els centres educatius de la Generalitat - LOT III) així com els diferents escenaris particulars associats a cada equip.

Aquest document constitueix un resum que descriu el tipus d'atenció que rep cada equip per part del servei GPT (Gestió al Lloc de treball) del SAI (Suport i Assistència Informàtica), atesos els següents criteris:

- Tipus d'Equip
- Origen
- Referència en plec

En primer lloc hem de partir de la premissa que per que un equip siga atès pel SAI haurà d'estar correctament inventariat.

Podem trobar equips en tres estats:

1. En garantia.
2. Fora de garantia no obsolets.
3. Fora de garantia obsolets.

L'atenció proporcionada pel SAI dependrà d'aquest estat.

Un equip és obsolet quan el cycle dels seus components ha arribat a la seua fi, es consideren ja amortitzats i es poden alienar (retirada de material informàtic). Depenent del tipus d'equip es consideren diferents dades d'obsolescència.

Tipus d'actuació en funció de l'equip i l'estat	Ordinador servidor	Ordinador no servidor	Portàtil	Client lleuger	Tauleta tàctil	Monitors
En garantia	Reposició.	ED: Reposició Deriva a proveïdor	Deriva a proveïdor.	Deriva a proveïdor.	EE :Reposició. Resta: Deriva a proveïdor	Deriva al proveïdor
Fora de garantia. No obsolet.	Reparació. Placa mare reposició	Reparació. Placa mare reposició	Substitució de RAM,HD i targeta WIFI no integrada.	Diagnòstic.	-	Diagnòstic
Fora de garantia obsolet.	Alienació.	Alienació.	Alienació.	Alienació.	Alienació.	Alienació
Obsolet Data (anys)	9	9	7	9	2	9

EE: Expedient d'alumnes NESE; ED: Equip directiu.

Tipus d'actuació en funció de l'equip i l'estat	Switx	Impressora	Projector	PDI	Punt d'accés	Escàner	Panell interactiu
En garantia	Reposició.	Deriva a proveïdor.	Deriva a proveïdor.	Deriva a proveïdor.	Deriva a proveïdor.	Deriva a proveïdor.	Deriva a proveïdor.
Fora de garantia. No obsolet.	Reposició	Diagnòstic.	Diagnòstic.	Diagnòstic.	Diagnòstic.	Diagnòstic.	Diagnòstic.
Fora de garantia obsolet.	-	Alienació.	Alienació.		Alienació.	Alienació.	
Obsolet Data (anys)	-	8	8	8	8	8	8

No es proporcionarà suport a:

- Els monitors fora de garantia
- Les fonts d'alimentació/transformadors, piles i làmpares de projector, que es consideren consumibles i han de ser proporcionats i instal·lats pel centre.

SOFTWARE

- S'atendran les peticions i incidències contemplades en el catàleg de serveis.
- Si l'equip requereix una actualització de software i les seues prestacions ho permeten/recomanen, aquesta actualització es durà a terme.

1.1 Equips dotats per la Conselleria

1.1.1 Ordinador Servidor

TEMPS D'ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP

Depenent del tipus d'equip parlarem d'un període de temps determinat d'assistència d'aquest. A partir dels nombres marcats en verd un equip es considera obsolet. A les següents taules podeu consultar la duració:

HARDWARE

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.1.2 Ordinador Estació

TEMPS D'ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP

Depenent del tipus d'equip parlarem d'un període de temps determinat d'assistència d'aquest. A partir dels nombres marcats en verd un equip es considera obsolet. A les següents taules podeu consultar la duració:

HARDWARE

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.1.3 Ordinador Portàtil

TEMPS D'ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP

Depenent del tipus d'equip parlarem d'un període de temps determinat d'assistència d'aquest. A partir dels nombres marcats en verd un equip es considera obsolet. A les següents taules podeu consultar la duració:

HARDWARE

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.1.4 Client Lleuger

TEMPS D'ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP

Depenent del tipus d'equip parlarem d'un període de temps determinat d'assistència d'aquest. A partir dels nombres marcats en verd un equip es considera obsolet. A les següents taules podeu consultar la duració:

HARDWARE

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.1.5 Tauletes

TEMPS D'ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP

Depenent del tipus d'equip parlarem d'un període de temps determinat d'assistència d'aquest. A partir dels nombres marcats en verd un equip es considera obsolet. A les següents taules podeu consultar la duració:

HARDWARE

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.1.6 Impressores

TEMPS D'ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP

Depenent del tipus d'equip parlarem d'un període de temps determinat d'assistència d'aquest. A partir dels nombres marcats en verd un equip es considera obsolet. A les següents taules podeu consultar la duració:

HARDWARE

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.1.7 Projectors, PDI, Scanners, punts d'accés i panell interactiu

TEMPS D'ATENCIÓ PER TIPUS D'EQUIP

Depenent del tipus d'equip parlarem d'un període de temps determinat d'assistència d'aquest. A partir dels nombres marcats en verd un equip es considera obsolet. A les següents taules podeu consultar la duració:

HARDWARE

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.1.8 Switxos

Aquest tipus d'equipament no es considera obsolet mentre estiga en funcionament

- En garantia:

El tècnic del SAI verificarà l'avaria i recollirà el switx del centre, entregant-ne un altre. Amb el switx avariament, l'equip de dispatxing gestionarà la garantia amb el proveïdor corresponent.

- Fora de garantia:

El tècnic del SAI verificarà l'avaria, replegarà el switx del centre i entregará altre switx prèvia validació per part d'Equipament TIC (SICE).

1.2 Equips no dotats per la Conselleria

La compra d'ordinadors no està delegada als centres, no obstant això el SAI para atenció diferenciada a equips inventariats no proporcionats per Conselleria. Aquesta atenció serà diferent depenent de la mena d'equip:

Tipus d'actuació en funció de l'equip i l'estat	Ordinador servidor	Ordinador no servidor	Portàtil	Monitors
En garantia				
Fora de garantia. No obsolet.	Reparació. (Excepte placa mare i sempre que existisquen peces de recanvi).	Reparació. (Excepte placa mare i sempre que existisquen peces de recanvi).	Substitució de RAM,HD i targeta WIFI no integrada.	ED:Deriva al proveïdor
Fora de garantia obsolet.	Alienació.	Alienació.	Alienació.	Alienació
Data (anys) d'obsolescència	7	7	7	9

ED: Equip directiu.

Queda exclòs de manteniment qualsevol altra mena d'equipament no dotat per Conselleria i els equips inventariats a partir del 01/03/2020 no dotats per la Conselleria.

SOFTWARE

- S'atendran les peticions i incidències contemplades en el catàleg de serveis
- Si l'equip requereix una actualització de software i les seues prestacions ho permeten/recomanen, aquesta actualització es durà a terme.

1.2.1 Ordinadors de taula, servidors i portàtils

ORDINADOR DE TAULA, SERVIDOR I PORTÀTIL

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

1.2.2 Switxos

El tècnic del SAI verificarà l'avaría, replegarà el switx del centre i entregarà altre switx prèvia validació per part d'Equipament TIC (SICE).

2 INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge el modelo de atención acordado que se ha de prestar a cada tipo de equipo, teniendo en cuenta los compromisos existentes en el pliego de prescripciones técnicas (Servicios de atención al usuario y su puesto de trabajo informático en los centros educativos de la Generalitat - LOTE III) así como los diferentes escenarios particulares asociados a cada equipo.

Este documento constituye un resumen que describe el tipo de atención que recibe cada equipo por parte del servicio GPT (Gestión al Puesto de Trabajo) del SAI (Suport i Assistència Informàtica), atendiendo a los siguientes criterios:

- Tipo de Equipo
- Origen
- Referencia en pliego

En primer lugar tenemos que partir de la premisa que para que un equipo sea atendido por el SAI debe ser debidamente inventariado.

Podemos encontrar equipos en tres estados:

1. En garantía.
2. Fuera de garantía no está obsoleto.
3. Fuera de garantía obsoleto.

La atención proporcionada por el SAI dependerá de este estado.

Un equipo está obsoleto cuando el ciclo de sus componentes ha llegado a su fin, se consideran ya amortizados y pueden ser enajenados (retirada de material informático). Dependiendo del tipo de equipo se consideran diferentes datos de obsolescencia.

Tipo de acción dependiendo del equipo y del estado	Ordenador servidor	Equipo no servidor	Portátil	Cliente ligero	Táblet	Monitores
En garantía	Recambio.	ED: Reposición Deriva al proveedor	Deriva al proveedor.	Deriva al proveedor.	EE :Reemplazo. Deriva al Proveedor	Deriva al proveedor
Fuera de garantía. No está obsoleto.	Reparación. Placa base de repuesto	Reparación. Placa base de repuesto	Sustitución de RAM,HD i tarjeta WIFI no integrada.	Diagnóstico.	-	Diagnóstico
Fuera de la garantía obsoleto.	Enajenación	Enajenación	Enajenación.	Enajenación	Enajenación	Enajenación
Obsoleto Fecha(años)	9	9	7	9	2	9

EE: educación especial ED: Equipo directivo.

Tipo de acción dependiendo del equipo y del estado	Switch	Impresora	Proyector	Pdi	Punto de acceso	Escáner	Panel interactivo
En garantía	Recambio.	Deriva al proveedor.	Deriva al proveedor.	Deriva al proveedor	Deriva al proveedor.	Deriva al proveedor.	Deriva al proveedor.
Fuera de garantía. No está obsoleto.	Recambio	Diagnóstico.	Diagnóstico.	Diagnóstico.	Diagnóstico.	Diagnóstico.	Diagnóstico.
Fuera de la garantía obsoleta.	-	Enajenación	Enajenación.		Enajenación	Enajenación	
Fecha obsoleta (años)	-	8	8	8	8	8	8

No se proporcionará soporte para:

- Monitores fuera de garantía
- Fuentes de alimentación/transformadores, baterías y lámparas de proyector, que se consideran consumibles y deben ser proporcionados e instalados por el centro.

Software

- Serán atendidas las solicitudes e incidencias contempladas en el catálogo de servicios.
- Si el equipo requiere una actualización de software y sus características lo permiten/recomiendan, esta actualización tendrá lugar.

2.1 Equipos dotados por la Conselleria

2.1.1 Ordenador Servidor

TIEMPO DE ATENCIÓN POR TIPO DE EQUIPO

Dependiendo del tipo de equipo hablaremos de un cierto período de tiempo de asistencia de este. A partir de los números marcados en verde un equipo se considera obsoleto. En las tablas siguientes se puede comprobar la duración:

Hardware

Años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Mantenimiento Hardware														
NO mantenimiento hardware														

2.1.2 Ordenador Estación

TIEMPO DE ATENCIÓN POR TIPO DE EQUIPO

Dependiendo del tipo de equipo hablaremos de un cierto período de tiempo de asistencia de este. A partir de los números marcados en verde un equipo se considera obsoleto. En las tablas siguientes se puede comprobar la duración:

Hardware

Años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Mantenimiento Hardware														
NO mantenimiento hardware														

2.1.3 Ordenador Portátil

TIEMPO DE ATENCIÓN POR TIPO DE EQUIPO

Dependiendo del tipo de equipo hablaremos de un cierto período de tiempo de asistencia de este. A partir de los números marcados en verde un equipo se considera obsoleto. En las tablas siguientes se puede comprobar la duración:

Hardware

Anys	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Manteniment Hardware														
NO manteniment hardware														

2.1.4 Cliente Ligero

TIEMPO DE ATENCIÓN POR TIPO DE EQUIPO

Dependiendo del tipo de equipo hablaremos de un cierto período de tiempo de asistencia de este. A partir de los números marcados en verde un equipo se considera obsoleto. En las tablas siguientes se puede comprobar la duración:

Hardware

Años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Mantenimiento de hardware														
No mantenimiento de hardware														

2.1.5 Tablets

TIEMPO DE ATENCIÓN POR TIPO DE EQUIPO

Dependiendo del tipo de equipo hablaremos de un cierto período de tiempo de asistencia de este. A partir de los números marcados en verde un equipo se considera obsoleto. En las tablas siguientes se puede comprobar la duración:

HARDWARE

Años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Mantenimiento Hardware														
NO mantenimiento hardware														

2.1.6 Impresoras

TIEMPO DE ATENCIÓN POR TIPO DE EQUIPO

Dependiendo del tipo de equipo hablaremos de un cierto período de tiempo de asistencia de este. A partir de los números marcados en verde un equipo se considera obsoleto. En las tablas siguientes se puede comprobar la duración:

HARDWARE

Años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Mantenimiento Hardware														
NO mantenimiento hardware														

2.1.7 Projectores, PDI, Scanners, puntos de acceso i panel interactivo

TIEMPO DE ATENCIÓN POR TIPO DE EQUIPO

Dependiendo del tipo de equipo hablaremos de un cierto período de tiempo de asistencia de este. A partir de los números marcados en verde un equipo se considera obsoleto. En las tablas siguientes se puede comprobar la duración:

HARDWARE

Años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Mantenimiento Hardware														
NO mantenimiento hardware														

2.1.8 Switches

Este tipo de equipo no se considera obsoleto mientras está en funcionamiento

- En garantía:
El técnico del SAI verificará la avería y recogerá el switch del centro, entregando otro. Con el switch roto, el equipo de dispatching gestionará la garantía con el proveedor correspondiente.
- Fuera de garantía:
El técnico del SAI verificará la avería, recogerá el switch del centro y entregará otro switch después de la validación por parte de Equipamiento TIC (SICE).

2.2 Equipos no dotados por la Conselleria

La compra de computadoras no se delega a los centros, sin embargo, el SAI presta atención diferenciada a los equipos inventariados no proporcionados por Conselleria. Esta atención será diferente dependiendo del tipo de equipo:

Dependiendo del equipo y del estado	Ordenador servidor	Ordenador no servidor	Portátil	Monitor
En garantía				
Fuera de garantía. No está obsoleto.	Reparación. (No placa base y existen piezas de repuesto).	Reparación. (No placa base y existen piezas de repuesto).	Substitució de RAM,HD i targeta WIFI no integrada.	ED: Deriva al proveedor
Fuera de la garantía obsoleta.	Alienación.	Alienación.	Alienación.	Alienación
(años) de obsolescencia	7	7	7	9

ED: Equipo directivo

Queda excluido del mantenimiento cualquier otro tipo de equipo no equipado por Conselleria y los equipos inventariados a partir del 01/03/2020 no dotados por la Conselleria.

Software

- Serán atendidas las solicitudes e incidencias contempladas en el catálogo de servicios.
- Si el equipo requiere una actualización de software y sus características lo permiten/recomiendan, esta actualización tendrá lugar.

2.2.1 Ordenadores de sobremesa, servidores i portátiles

ORDINADOR DE SOBREMESA, SERVIDOR I PORTÀTIL

Años	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Mantenimiento Hardware														
NO mantenimiento hardware														

2.2.2 Switches

El técnico del SAI verificará la avería, recogerá el switch del centro y entregará otro switch después de la validación por parte de Equipamiento TIC (SICE).



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda
i Model Econòmic

**Dirección General de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones**

DGTIC/SICE/EQUIPAMENT

16 DE FEBRER DE 2021

Versión 1.0