

18 MAR. 2011

ENTRADA

SORTIDA

010

At. Sr/Sra director/a,

Benvolgut/benvolguda,

Recentment s'ha realitzat al vostre centre el desplegament de l'agent de gestió remota Fractalia. Aquesta actuació permet que el vostre centre gaudeixi de **serveis de gestió remota**.

Els serveis de gestió remota tenen l'avantatge que no precisen el desplaçament d'un tècnic al vostre centre, i poden prestar-se de forma més ràpida i efectiva.

Els serveis de gestió remota poden prestar-se directament per part del SAU per **resoldre una incidència** que li hagueu comunicat, o com a resposta a la **petició per part del centre d'un servei determinat**.

La **comunicació d'incidències** podeu realitzar-la directament al SAU pels canals habituals: Correu electrònic (sau.ensenyament@gencat.cat), telèfon (902532100), i, properament, de forma preferent, el nou **accés Web al servei de suport TIC**, que es posarà en funcionament. En el text del correu heu d'especificar els símptomes de la incidència i les dades de l'equip per al que sol·liciteu el servei, incloent el codi d'identificació Fractalia del mateix, en el cas que en disposeu.

Adicionalment a la resolució d'incidències, podeu sol·licitar **peticions de serveis específics de gestió remota** sobre equips determinats. Per fer-ho, el coordinador TIC del centre ha d'enviar al SAU un missatge amb el **formulari de petició de servei de gestió remota**, incloent les dades que s'especifiquen al mateix. El SAU es posarà en comunicació amb vosaltres per dur a terme el servei demanat, seguint les instruccions que haureu inclòs en el formulari. Properament, aquestes peticions podran també realitzar-se des del **accés Web al servei de suport TIC**, que es constituirà en el canal preferent de petició d'aquest servei.

Amb el servei de gestió remota s'evita haver d'esperar a la propera visita del tècnic de suport presencial per resoldre una incidència o dur a terme una actuació determinada. Us animem a fer ús d'aquest servei i optimitzar així totes les possibilitats que us ofereix el servei de suport, de forma que les visites del tècnic de suport presencial puguin dedicar-se a dur a terme actuacions que tan sols poden dur-se a terme presencialment.

Recordeu que al Portal del centre trobareu informació actualitzada sobre aquest servei.

Rebeu una cordial salutació,