

## ¡¡¡Tenemos un problema!!!

¿Qué debe de hacer cualquier docente ante un problema informático en su centro que no puede resolver?



Comunicarlo al **COORDINADOR DEL PROGRAMA "RAMÓN Y CAJAL"**

Problema de tipo didáctico o de formación  
Necesidad de recursos, actividades de formación...

Problemas técnicos de hardware o software  
Monitor roto, disco duro que no funciona, cd / dvd que no lee, ratón estropeado...  
El equipo no arranca, no funciona internet, fallan los aps, los equipos no entran en red...

Otros problemas informáticos  
(Robos de equipos, pérdidas de claves y contraseñas, problemas con el correo...)

1. **Coordinador de formación del centro.**
2. **UFI asignado**
3. **Asesor TIC del CIFE de referencia**

- CAU (Centro de Atención al Usuario)**  
Formas de comunicación
1. **Teléfono: 976715555** (pedir el nº de incidencia)
  2. **e-mail: mantenimiento@educa.aragon.es**

**Asesor TIC de la Unidad de Programas del Servicio Provincial**

Huesca: 974293271  
Teruel: 978641260  
Zaragoza: 976716405

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

1.- No están cubiertas por el servicio de mantenimiento técnico las roturas o desperfectos que hayan sido causados por un mal uso a excepción de Tablets (si la reparación no supera el 30%) y Routers:

2.- Software.

Instalación y configuración	S.O.: reconfiguración o reinstalación
Actualizaciones	Implantación aplicaciones corporativas
Parches	Instalación/reinstalación/actualización y configuración del software corporativo de usuario:
Drivers	Implantación de aplicaciones corporativas
Conexión a la red local	Limpieza de virus y malware en general.
Comunicaciones	Recuperación de datos de usuario siempre que sea técnicamente posible

Están cubiertas aquellas cosas consideradas como incidencia, es decir, algo que funcionaba que ha dejado de hacerlo. Ejemplo: si un centro pide instalar el sistema operativo en 30 equipos que se acaban de comprar por su cuenta, no estará cubierto por el servicio de mantenimiento. Además en casos de instalación de programas no proporcionados por la Administración el centro debe tener la licencia adecuada y la autorización correspondiente.

3.- Entran materiales como cargadores de tablets, pero no baterías ni punteros.

## COBERTURA HORARIA

El horario de atención del Servicio de Mantenimiento será **de 8:30 a 18:00, de lunes a viernes**, con refuerzo especial de 9:00 a 14.00 en días lectivos del calendario escolar. El horario durante los días no lectivos del calendario escolar será de 8:30 a 14:00. No habrá servicio desde el 23 de julio hasta el 31 de agosto.

## OBSERVACIONES

Para evitar dilaciones en la resolución de incidencias es importante ser lo más específico posible a la hora de comunicar una incidencia. Si el centro considera que el servicio de la empresa de mantenimiento no es el adecuado puede ponerse en contacto con las Secciones Informáticas de los Servicios Provinciales (para la provincia de Zaragoza existe un refuerzo con dos técnicos de Servicios Centrales debido al mayor volumen de centros)

- Huesca: [eduinf.huesca@aragon.es](mailto:eduinf.huesca@aragon.es)
- Teruel: [eduinf.teruel@aragon.es](mailto:eduinf.teruel@aragon.es)
- Zaragoza: [eduinf.zaragoza@aragon.es](mailto:eduinf.zaragoza@aragon.es) / [pgonzalezd@aragon.es](mailto:pgonzalezd@aragon.es)