


ÍNDEX

1. OBJECTIU
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ
3. RESPONSABILITATS
4. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA
5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS
6. FORMATS
7. ANNEX

RESUM DE REVISIONS		
Número	Data	Modificacions
00	22/03/2012	Edició inicial

Elaborat i revisat per:	Aprovat per:
Nom José María García Avilés Càrrec Director Adjunt del Servei de Biblioteca Data 15 de febrer de 2012	Nom María Blanes Gran Càrrec Directora del Servei de Biblioteca Data 22/03/2012

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante SIBID</p>	<p>MANTENIMENT, SUBSTITUCIÓ I ACTUALITZACIÓ D'EQUIPS INFORMÀTICS</p>	<p>Codi: PA06-2 Revisió: 0 Data:: 22/03/12 Pàgina 2 de 5</p>
---	---	--

1. OBJECTIU

Establir un procediment per al manteniment, substitució i retirada d'equips informàtics del Servei de Biblioteca de la UA.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Totes les unitats i biblioteques del Servei de Biblioteques.

3. RESPONSABILITATS

Responsable de biblioteca/unitat: Comunica la incidència.

Gestor o especialista tècnic de la Unitat de Projectes: Transmet la incidència al Servei d'Informàtica i fa el seguiment del procés de reparació o substitució.

Operadors del **Servei d'Informàtica:** Reparen o retiren l'equip.


4. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

- *Document sobre manteniment i retirada d'equipament informàtic SIBID*, ubicat en la *Intranet del SIBID (F04-PA06-2)*, en l'apartat «Instruccions de treball generals».
- *Pla de substitució d'equips*, consultable en la *Intranet del SIBID (F04-PA06-2)*, en l'apartat «Documents SIBID / documents de treball».

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Detecció, comunicació de l'avaría

El gestor de la unitat o biblioteca corresponent comunica l'avaría al gestor o especialista tècnic de la Unitat de Projectes mitjançant el formulari *Comunicat de manteniment d'equipament informàtic (F02-PA06-2)* ubicat en la *Intranet del SIBID (F04-PA06-2)*, en l'apartat «Utilitats/avaries PC»

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante SIBID</p>	<p>MANTENIMENT, SUBSTITUCIÓ I ACTUALITZACIÓ D'EQUIPS INFORMÀTICS</p>	<p>Codi: PA06-2 Revisió: 0 Data:: 22/03/12 Pàgina 3 de 5</p>
---	---	--

5. 2. Procediment d'enviament i seguiment de parts.

El *Comunicat de manteniment d'equipament informàtic (F02-PA06-2)* es rep en el correu de la Unitat de Projectes, proyectosbua@ua.es. Aquest correu es consulta sempre des de webmail per a evitar que s'esborre o que pugui ser consultat per qualsevol membre de la unitat, i així es garanteix que siga atès.

El gestor o especialista tècnic de la Unitat de Projectes fa una comprovació superficial de l'abast de l'avaria, per a precisar la informació que es comunicarà en el comunicat d'avaria al Servei d'Informàtica.

Una vegada comprovat l'abast de l'avaria, es fa la petició de reparació al Servei d'Informàtica

Segons siga el comunicat de programari (maquinari, instal·lació de punts de xarxa, o retirada de material informàtic) s'envia a una adreça diferent creada pel Servei d'Informàtica, i se li assigna un número.

El Servei d'Informàtica envia un correu quan el comunicat està resolt, però es pot consultar en línia l'estat del comunicat en qualsevol moment, accedint al formulari [d'estat del comunicat](#).

Cada petició atesa genera un registre o expedient el seguiment del qual fa el gestor o especialista tècnic de la Unitat de Projectes l'arxiva en l'apartat «Comunicats fets» de la *Base de dades de maquinari (F03-PA06-2)*.

5. 3. Retirada de maquinari.


Els equips avariats i d'impossible reparació són retirats seguint el procediment següent:

El gestor de la unitat/biblioteca emet un comunicat des de la *Intranet del SIBID (F04-PA06-2)* (Intranet/Utilitats/Avaries PC) en què especifica amb detall quin material s'ha de retirar i el seu número de sèrie.

El gestor o especialista tècnic de la Unitat de Projectes realitza un comunicat al Servei de Manteniment per a traslladar els equips a la sala de servidors de la BG, on els col·loca una nota amb la seua procedència exacta (biblioteca/unitat, despatx, personal, etc.) i la data d'emmagatzemament.

El gestor o especialista tècnic de la Unitat de Projectes envia la sol·licitud de *Reciclatge del material* al Servei d'Informàtica.

Una vegada revisat l'equip, i emès l'informe per l'operador del Servei d'Informàtica en què s'aprova que l'equip es retira, el gestor o especialista tècnic de la Unitat de Projectes realitza un *comunicat* al Servei de Manteniment perquè retire el material.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante SIBID</p>	<p>MANTENIMENT, SUBSTITUCIÓ I ACTUALITZACIÓ D'EQUIPS INFORMÀTICS</p>	<p>Codi: PA06-2 Revisió: 0 Data:: 22/03/12 Pàgina 4 de 5</p>
---	---	--

5.4. Substitució d'equips obsolets

Amb independència de retirades d'equips puntuals, el Servei de Biblioteca disposa d'un pla programat de substitució d'equips obsolets-

El gestor i l'especialista tècnic de la Unitat de Projectes mantenen una *Base de dades de maquinari (F03-PA06-2)* disponible en el Servei de Biblioteca, i també una relació de programes necessaris per al funcionament de cada unitat, consensuada amb els seus responsables..

Se substitueixen els equips que per antiguitat tenen les prestacions limitades i han deixat de ser operatius per a les funcions que tenien assignades. La retirada es fa com es descriu en l'apartat 5.3.

El pla de renovació s'estableix en el document *Pla de Substitució d'Equips*, consultable en la *Intranet del SIBID (F04-PA06-2)* en l'apartat «Documents SIBID/documentos de treball».

6. FORMATS

- F01-PA06-2 *Base de dades de comunicats de reparació d'equips informàtics*
- F02-PA06-2 *Comunicat de manteniment d'equipament informàtic*
- F03-PA06-2 *Base de dades de maquinari*
- F04-PA06-2 *Intranet del SIBID*

7. ANNEXOS

7.1. Diagrama de flux

