

## GLPI: CONSULTA DE PETICIONES (INCIDENCIAS) E INVENTARIADO DE EQUIPOS. MANUAL DEL CENTRO EDUCATIVO

A continuación se muestra un breve manual de la herramienta GLPI, que los centros deberán usar **para** consultar sus peticiones (incidencias), consultar el inventario e inventariar equipos de forma manual.

- Es obligatorio e imprescindible que estén inventariados todos los equipos informáticos de los centros educativos, incluyendo impresoras, proyectores y pizarras digitales interactivas.
- <u>Hay que abrir una petición por cada equipo averiado (no se puede abrir una sóla incidencia para varios equipos)</u>

## CONSULTAR LAS PETICIONES EXISTENTES Y AÑADIR SEGUIMIENTOS

Para ver el estado de una petición o incidencia, así como para añadir o leer las observaciones ("seguimientos") de dicha incidencia, hay que proceder de la siguiente manera:

1. Clicar sobre el menú "Soporte".

Gin									Buscar	Q	Español (España)	?
<b>7</b> 4					Activ	os	Soporte	Herramientas	Complementos			
Inicio												
	Vista personal	Vista de grupo	Yista global	Canales RSS	Todos							
									Recordatorios	personales	i -	

2. Seleccionar sobre el desplegable el "Características-Estado" de las incidencias que se quiere consultar: En curso (asignada), Resuelto, Cerrada, Todos.

6	Ini											Buscar	Q	Español (Españ:	a) <b>?</b>
$\succ$	ipi						Activos	Sop	orte	Herrami	ientas Co	mplementos			
Inicio	Soper	e Peticiones	+	Q, √0	)										
					Características - Es	tado 👻		es v	No resueito	¥			Busca	* *	
				Muestra	(número de elementos	) 20	· /	Ū 🔎		Página act	cual en PDF apai	sado 🔻 🖺	Desde 1 has	ta 14en 14	
	A.	ciones													
	ID ID		TŘ	tulo		Estado	▼ Última actualizaciói	Fecha de apertura	Fecha de resolución	Prioridad	Solicitante Solicitante	Asignada	a a - Técnico	Tipos de elemento asociado	Categ
	21 861	No funciona teclado	o inalámb	rico		O En ourso (asignada)	13-09-2017 09:20	12-09- 2017 15:23		Mediana	Maranon Chasco, Silvi help	3			Incidenci Avería de equipo informáti
	21 726	Sin línea de datos n	ni de voz	en CIP Lui	nbier	◯ En curso (asignada)	08-09-2017 11:34	08-09- 2017 11:33		Mediana	IES FP Lumbi ieslumbi	er help2@educa	acion.navarra.	es	
	21 609	CAP de Pampiona sin red.	- Situado	en el edif	icio del IES Basoko	O En curso (asignada)	05-09-2017 15:18	05-09- 2017 15:14		Mediana	CAP Pampion CAP Pampion	a a			Incidenci Avería de elemento red



3. Clicar sobre la incidencia que se quiera, para ver los detalles de la misma.

Glni					Buscar	Q	Español (España)	?
Στρί		Activos	Soporte	Herramienta	s Complementos			
Inicio Soporte Peticiones + Q	6							
к <	Lista	Petició	n - No funciona	a teclado inalá	mbrico (Entidad ra	aíz)	2/15 > >	
Petición			Petició	n - ID: 21861 (En	tidad raíz)			
Procesando petición 0	Fecha de		-					
Estadísticas	apertura	12-09-2017 15:23						
Elementos	Time to own	-	<b>**</b>	Tiempo para resolver		<b>₩</b> ® Ø		
Tareas del proyecto		()		Última				
Histórico z	Por	Maranon Chasco, Silvia	ihelp 🔻 🛈	actualización	12-09-2017 15:28 por Mara	non Chasco,	Silvia help	
Todos	Tipo	Incidencia v		Categoría	Incidencia > Averia de e	quipo informa	ítico 🔻 🛈	
	Estado	Nuevo v		Origen de la petición	CAU (Centro de Atenció	n a Usuarios)	т ()	
	Urgencia	Mediana v		Validación	No está sujeto a validación			
	Impacto	Medio v		Ubicación	····· * 3			
	Prioridad	Mediana		Elementos asociados ©	0 búsqueda completa	Añad	ir	
	Actor	Solicitan	te +	Obse	rvador +		Asignada a	
		👗 Maranon Chasco, Silv	via help 🛈 🖋 🛞					

4. En el apartado "Procesando petición" el centro podrá ver los comentarios que ha añadido el PNTE, los que ha añadido la empresa de mantenimiento, la solución que se le ha dado a la avería. A su vez, el centro podrá añadir los "Seguimientos" que estime oportunos, como por ejemplo para añadir nueva información, o una reclamación.

6	<b>.</b> :					Buscar	Q	Español (España)	?
<b>7</b> 1	рі		Activos	Soporte	Herramientas	Complementos			
Inicio	Soporte Peticiones	+ Q, √⊙							
		к <	Lista Peticić	on - No funciona	i teclado inalám	brico (Entidad raíz)	)	2/15 > >	
	Petición Procesando petición (0) Estadísticas	Añadir : 🗭 Seguimiento	Documento						
	Elementos	Histórico de accio	ines :						
	Tareas del proyecto	O 12-09-2017 15:23					Record	atorio de petición	
	Histórico 2 Todos	Maranon Chasco, Silvia Help	No funciona teclado inalámbri- 1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: Alc 2 UBICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE 3 PERSONA DE CONTACTO EN EL CE Teléfono: 605141882, contactar con e y él os dará el averiado. 4 Horario del centro: 9- 20:30 Teléfono: (si es distinto al general de E-mail: (si se desea usar una cuenta	20 unas teclas no funcio L EQUIPO: Secretaria NTRO: Angel Luis Gof él antes de ir, porque l centro) distinta a la general	nan. I I el ordenador está co del centro)	n un teclado provisional qu	ue funcion	a correctamente	



## **CONSULTAR LOS EQUIPOS INVENTARIADOS**

- 1. Clicar sobre el menú Activos:
  - Activos > Computadores: para ver los ordenadores de sobremesa y portátiles.
  - Activos > Monitores: para ver las pantallas de los ordenadores.
  - Activos > Dispositivo: para ver proyectores y pizarras digitales interactivas.
  - Activos > Impresoras

2

2. Clicar sobre el elemento del que se quiera ver sus caracerísticas

							-	
Ini								
· ·P·					Activos	Soporte	Herramientas	
D Acti	ivos Comp	utadores + Q a						Zizur
				Elementos mostrados 🛛 🔻	contiene 👻			В
			Muestra	(número de elementos) 20	× & = _	Página actual	en PDF apaisado 👻 📳	Desde 1 hasta
$\checkmark$	Acciones						i Baadd	
↓	Acciones	Entid	dad	Sistema operativo	Componentes - Proces	ador	Componentes - Memoria (MB)	Compopultes - Tam disco duro
↓ • •	Acciones A Nombre Camino201Eusk	Entid Entidad raiz > Centros > Zizur M Catalina de Foix	<b>dad</b> Mayor <> Zizur Nagusia CEIP	Sistema operativo Linux Mint 17.1 Rebecca	Componentes - Proces Intei(R) Pentium(R) D CPU 2.80GHz	ador 1 5	Componentes - Memoria (MB) 36 MB	Componentes - Tam disco duro
	Acciones Nombre Camino201Eusk	Entidad raiz > Centros > Zizur N Catalina de Foix Entidad raíz > Centros > Zizur N Catalina de Foix	dad Mayor <> Zizur Nagusia CEIP Mayor <> Zizur Nagusia CEIP	Sistema operativo Linux Mint 17.1 Rebecca Microsoft Windows XP Professional	Componentes - Proces Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80GHz Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E8400	ador 1 5: @ 3.00GHz 2 04	Componentes - Memoria (MB) 36 MB 48 MB	Componentes - Tam disco duro
	Acciones A Nombre Camino201Eusk CATALINA-004 CATALINA-005	Entidad raíz > Centros > Zizur M Catalina de Foix Entidad raíz > Centros > Zizur M Catalina de Foix Entidad raíz > Centros > Zizur M Catalina de Foix	dad Mayor <> Zizur Nagusia CEIP Mayor <> Zizur Nagusia CEIP Mayor <> Zizur Nagusia CEIP	Sistema operativo Linux Mint 17.1 Rebecca Microsoft Windows XP Professional	Componentes - Proces Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80GHz Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E8400 Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E8400	ador 1 5: @ 3.00GHz 2 0/ @ 3.00GHz 2 0/	Componentes - Memoria (MB) 36 MB 48 MB	Componentes - Tam disco duro 238 472 MB 238 417 MB

Aquí se indica el número de equipos inventariados en el centro



## **INVENTARIAR UN EQUIPO MANUALMENTE**

Si un equipo no está inventariado, y no se le puede meter el agente de inventario OCS (porque el ordenador está estropeado o porque se trata de un proyector, PDI o impresora), no queda más remedio que inventariar el equipo de forma manual.

- 1. Clicar sobre el menú "Activos".
- 2. Seleccionar el tipo de elemento que se quiere inventariar, clicando sobre el menú correspondiente:
  - O Activos > Computadores: para inventariar los ordenadores de sobremesa y portátiles.
  - Activos > Monitores: para inventariar las pantallas de los ordenadores.
  - Activos > Dispositivo: para inventariar proyectores y pizarras digitales interactivas.
  - Activos > Impresoras
- 3. Clicar sobre el símbolo + ("añadir).



4. Seleccionar "Plantilla vacía", ponerle un nombre al equipo (según el procedimiento indicado en la página web del PNTE) y completar el mayor número de datos posibles (los que no aparezcan en los desplegables se pueden detallar en el apartado de "comentarios"). A su vez, es imprescindible rellenar el número de serie del equipo.

Nuevo elemento - Con	nputador	Entidad raíz	Entidades hijas No v 🛈
Nombre*	•	Estado	• • •
Ubicación	····· • ①	Тіро	v 0
Técnico a cargo del hardware	v (i)	Fabricante	····· • 0
Grupo a cargo del hardware	v (i)	Modelo	····· • ①
Número de nombre de usuario alternativo		Número de serie	
Nombre de usuario alternativo		Número de inventario*	
Usuario	· v (i)	Red	v O
Grupo	····· • ①		
Dominio	····· • (i)	Comentarios	
UUID		Comentanos	
Fuente de actualización	····· • (i)		10
		Añadir	
E Olicer en al hatte "Añ-	aliw"		

Clicar en el botón "Añadir"