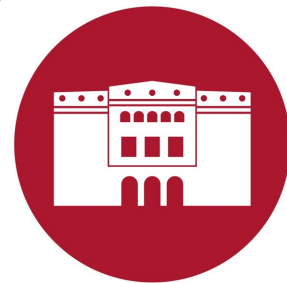




**Generalitat  
de Catalunya**

# **INSTITUT DE VIC**

## **Manual d'ús GLPI**



**Abril 2023**

Avinguda Sant Bernat Calbó, 8 – 08500 Vic – Tel. 938891878

# ACCÉS



PAR TRES INFORMACIÓ  
SOBRE DATES I PROCEDIMENT:  
www.ivic.cat / 938 89 18 78

INICI ESO ▾ FP BAT SECRETARIA NOTÍCIES I ACTIVITATS INSTITUT ▾ ENLLAÇOS AMPA COM

### Notícies destacades

IVic - Com puc fer la preinscripció als estudis post obligatoris de l'Institut de Vic?  
**Oferta d'estudis de l'Institut de Vic per al curs 2023-2024: [AQUI](#)**

moodle  
Entra a SAGA  
GLPI GESTO D'INCIDÈNCIES  
TPV Escola

anuncis  
matrícula als Ensenya  
3-2024  
orn assessorament i reconeix  
Publicació de la convocatòria de



[www.ivic.cat/glpi](http://www.ivic.cat/glpi)

[www.ivic.cat](http://www.ivic.cat)



# ACCÉS

Inicia sesión con tu cuenta

Usuario

Contraseña [¿Olvidó su contraseña?](#)

Recuérdame

Iniciar sesión

INSTITUT DE VIC

Benvinguts/des,  
GLPI-Ivic

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

- Un cop a la pàgina web del GLPI, haureu d'utilitzar les vostres credencials del centre per accedir-hi.
- La contrassenya per defecte és la mateixa que per imprimir.

# INCIDÈNCIES

Descriu el problema/acció

Tipus: Incidència

Categoria: -----

Urgència: Mitjana

Títol:

Descripció: Paràgraf [B I ...]

Fitxers (20 MB max) | Arrossega i deixa anar el fitxer aquí, o

Choose files | No file chosen

+ Envia missatge

Self-Service  
...ut de vic (estructura d'arbre) VP

PRO VA

Self-Service <

Institut de vic (estructura d'ar... <

Català ▾

Ajuda

Sobre

Les meves opcions

Desconnexió

Seleccionar l'entitat desitjada

Tip: You can call this modal with  
⌘ (option) + ⌘ (command) + E keys combination

Click on the ☑ icon to load the elements of the selected entity, as well as its sub-entities.

Search entity

Institut de vic ☑

- Audiovisuals
- Informàtica
- Manteniment
- Salut
- Sostenibilitat

- ❑ Un cop hi accedim, accedirem a la pàgina per introduir les incidències, però primer cal triar l'entitat corresponent.
- ❑ A la part superior dreta, obrirem el menú i farem clic sobre "Institut de vic (estructura d'arbre)". A continuació, caldrà triar segons els següents criteris:

# ENTITATS

Entitat	Incidències	Responsable
Audiovisuals	Projectors, altaveus, micròfons...	Andreu Mas
Informàtica	Ordinadors, cablejat, credencials, Moodle, fotocopiadores...	Carlos Molina
Manteniment	Infraestructura de centre	Marc Espel
Salut	Salut, riscos...	Natalia Brull
Sostenibilitat	Sostenibilitat i medi ambient	Elisenda Güell

# INCIDÈNCIES

Ara ja podem introduir la petició. Els elements que cal omplir són els següents:

Descriu el problema/acció

Tipus

Categoria

Urgència

Títol

Descripció  **B I** ...

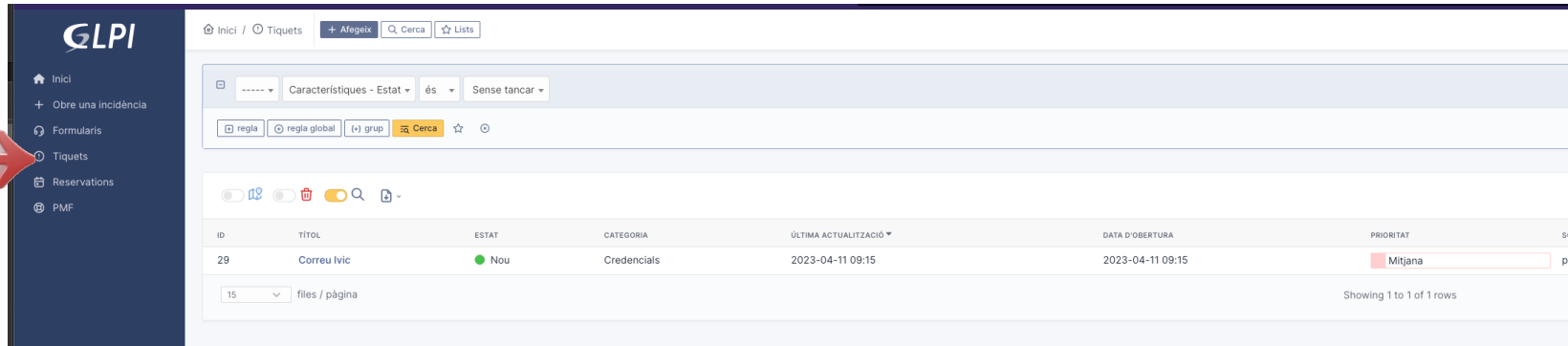
Fitxers (20 MB max)

Element	Exemple
Tipus	<b>Incidència:</b> S'ha trencat un monitor. <b>Sol·licitud:</b> Voldria crear un curs nou de Moodle.
Categoria	Si n'hi ha (depèn de l'entitat), permet precisar en la definició (Ex: Credencials)
Urgència	Molt baixa / Baixa / Mitjana / Alta / Molt Alta
Títol	Nom descriptiu de la incidència
Descripció	Detall de la mateixa (lloc, número de sèrie...)
Fitxers	Documentació adjunta, si s'escau.

En finalitzar, farem clic sobre “**Envia missatge**”

# SEGUIMENT

- ❑ Introduïda la petició, rebreu un correu amb una còpia de la mateixa (pot trigar una estona, paciència).



The screenshot shows the GLPI web interface. On the left, a dark blue sidebar contains a menu with items: 'Inici', '+ Obre una incidència', 'Formularis', 'Tiquets' (highlighted with a red arrow), 'Reservations', and 'PMF'. The main area has a header with 'Inici / Tiquets', '+ Afegix', 'Cerca', and 'Lists'. Below the header, there are filters for 'Característiques - Estat' and 'és', and a search bar with 'Cerca'. A table of tickets is displayed with the following data:

ID	TÍTOL	ESTAT	CATEGORIA	ÚLTIMA ACTUALITZACIÓ	DATA D'OBERTURA	PRIORITAT
29	Correu Ivic	Nou	Credencials	2023-04-11 09:15	2023-04-11 09:15	Mitjana

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '15 files / pàgina' and 'Showing 1 to 1 of 1 rows'.

- ❑ El menú “Tiquets” permet consultar totes les peticions que hem introduït (Important: Cada entitat es gestiona individualment amb els seus tiquets!) així com el seu estat.
- ❑ Si fem clic sobre la petició que ens interessi:

# SEGUIMENT

Accedirem a consultar la resolució de la mateixa i si s'escau, fer-ne afegitons, donar resposta al que el/la responsable de l'entitat ens sol·liciti o comunicar que no s'ha resolt correctament (evitant així obrir una nova incidència duplicada).

The screenshot displays a ticket management system interface. On the left, a sidebar menu includes 'Tiquet' (1), 'Estadístiques', 'Base de coneixement', 'Elements', 'Històric' (8), and 'Tots'. The main area shows a list of tickets with columns for status (VP, CA) and details. The selected ticket is titled 'Correu Ivic' and contains the following text: 'Creat: Fa 9 minuts per prova. Last update: Fa 2 minuts by carlosmolina. Bon dia, necessito recuperar la meua contrassenya del correu Ivic. Me la podeu fer arribar a prova@gmail.com? Moltes gràcies,'. Below this, a response from 'CA' is shown: 'Creat: Fa 2 minuts per carlosmolina. Bon dia! Ja s'han fet arribar al correu que ens has fet arribar. Gràcies,'. At the bottom, there is a section for 'Aprovació de la solució' with a 'Comentaris' field and a file upload area (20 MB max). At the very bottom, there are two buttons: 'Rebutja' (red) and 'Aprova' (green).



# IMPORTANT

- Queden **anul·lats els formularis** de sol·licitud de Moodle, credencials...
- Cal introduir **totes** les incidències/sol·licituds al GLPI, el correu electrònic no permet fer un seguiment adequat.
- Si hi ha incidències amb portàtil d'alumnat, el professor/a les pot introduir.
- És imprescindible indicar (quan n'hi ha), el número de sèrie, màquina, SACE, Aula...
- Si teniu problemes per accedir-hi: [informatica@ivic.cat](mailto:informatica@ivic.cat)