



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**Guia bàsica de diagnòstic d'incidents en equips  
ELIZA**

**DGTIC**

DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES  
COMUNICACIONS

# ÍNDIX DE CONTINGUT

1	Objectiu del document.....	3
2	Tipus d'incidències.....	3
2.1	El terminal no s'encén en polsar el botó d'encesa	3
2.2	El terminal arranca, però es queda amb la pantalla en negre	4
2.2.1	CAS 1: .....	4
2.2.2	CAS 2: .....	5

## 1 Objectiu del document

L'objectiu del document és documentar els passos a seguir per a diagnosticar un incident en un equip ELIZA.

## 2 Tipus d'incidències

### 2.1 El terminal no s'encén en pulsar el botó d'encesa

Realitze les següents comprovacions prèvies:

- Verificar que els cables d'alimentació estan connectats correctament
- Verificar que els endolls funcionen bé
- Verificar que el cable d'imatge està connectat
- Revisar si els leds s'encenen

Si realitzant les comprovacions anteriors el terminal segueix sense encendre's, notifique la incidència **al CAU mitjançant trucada al telèfon 963.985300 o a través del [portal de serveis GVATIC](#) en l'apartat Incidències, detallant la següent informació:**

- *Quin tipus d'incidència tens?:* "En l'equip informàtic (PTN)"
- *Codi d'inventari (CI):* detallar el CI de l'equip.
- En *Descripció* incloure alguna cosa com a "Equip ELIZA en la xarxa gestionada" juntament amb una descripció del que succeix i detall de les comprovacions realitzades indicades anteriorment.

Exemple:

Dades de la incidència

Quin tipus d'incidència tens? *	<input type="text" value="En l'equip informàtic (PTN)"/>
Codi d'inventari (CI) *	<input type="text"/> <input type="button" value="Anar al cercador"/>
Resum *	<input type="text"/>
Descripció *	<input type="text" value="Equip ELIZA en la xarxa gestionada"/>

## 2.2 El terminal arranca, però es queda amb la pantalla en negre

Verifique si hi ha connexió a internet en la dependència en la qual es troba. Pot realitzar esta comprovació, accedint des de qualsevol pc a una pàgina web des del navegador.

### 2.2.1 CAS 1:

Si hi ha connexió a internet en la dependència, notifique la incidència **al CAU mitjançant trucada al telèfon 963.985300 o a través del [portal de serveis GVATIC](#) en l'apartat Incidències, detallant la següent informació:**

- *Quin tipus d'incidència tens?: "En una aplicació"*
- *Aplicació: ELIZA*
- *Codi d'inventari (CI): detallar el CI de l'equip.*
- *Has pogut accedir? **Marcar "Sí" (\*1)***  
Descripció: detallar les comprovacions realitzades, confirmant si hi ha connexió a internet en la dependència.
- *ELIZA – Nom de l'ordinador: (Veure imatge) \*2*
- *ELIZA – Nom real de l'ordinador: (Veure imatge) \*3*
- *ELIZA – Direcció IP: (Veure imatge) \*4*

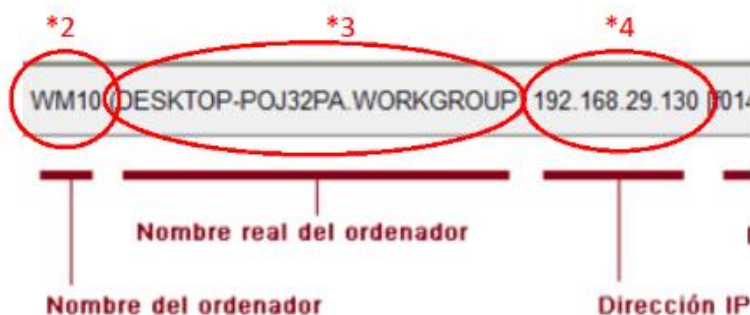
Esta informació la podrà obtenir, polsant la següent combinació de tecles:



Es visualitzarà alguna cosa com el següent, que aporta informació sobre l'estat de connexió actual del terminal:

WM10 (DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP) 192.168.29.130 [f0140000-11-S10001-0A0]\_WORKGROUP.DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP.tpc

WM10 (DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP) 192.168.29.130 [f0140000-11-S10001-0A0]\_WORKGROUP.DESKTOP-POJ32PA.WORKGROUP.tpc



## Exemple:

### Dades de la incidència

Quin tipus d'incidència tens? \* En una aplicació

Aplicació \* ELIZA

Codi d'inventari (CI) \*

Has pogut accedir? \*  Sí  No \*1

Resum \*

ELIZA - Nom de l'ordinador \* MULTIMEDIA1

ELIZA - Nom real de l'ordinador \* PC270137.REDGES

ELIZA - Direcció IP \* 192.168.159.102

Descripció \*

## 2.2.2 CAS 2:

Si NO hi ha connexió a internet en la dependència, notifique la incidència **al CAU mitjançant trucada al telèfon 963.985300 o a través del [portal de serveis GVIC](#) en l'apartat Incidències, detallant la següent informació:**

- *Quin tipus d'incidència tens?*: "En l'equip informàtic (PTN)"
- *Codi d'inventari (CI)*: detallar el CI de l'equip.
- En *Descripció* incloure alguna cosa com a "Equip ELIZA en la xarxa gestionada" juntament amb una descripció del que succeeix i detall les comprovacions realitzades, confirmant si hi ha connexió a internet en la dependència

## Exemple:

### Dades de la incidència

Quin tipus d'incidència tens? \* En l'equip informàtic (PTN)

Codi d'inventari (CI) \*

Resum \*

Descripció \* Equip ELIZA en la xarxa gestionada