

2. Centro de atención a usuarios



02.CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Servicio prestado por la empresa Aragonesa de Servicios Telemáticos. Siempre que surjan asuntos relacionados con:



Problemas de Hardware y Software



Restringir el acceso a páginas web concretas



Resolución de problemas informáticos



Gestión de garantía de equipamiento comprado por el Departamento



No funciona internet en un sólo equipo



Residuos electrónicos



Ponerse en contacto con ellos a través de las siguientes líneas de contacto:



Página web de tickets <https://cau.aragon.es/>

Con el usuario: tu correo electrónico corporativo ...@educa.aragon.es y la contraseña la del correo.



Teléfono:

976 71 55 55



Correo electrónico:

4100@aragon.es

mantenimiento@educa.aragon.es enviado desde un correo @educa.aragon.es

En esta página se da solución a los usuarios ante incidencias técnicas. La empresa responsable de ofrecer ese servicio es Aragonesa de Servicios telemáticos.

El tipo de servicios o dudas que atienden son los siguientes:

- **Problemas de Hardware y Software:** reponen hardware fuera de garantía pero de menos de 6 años de antigüedad y atienden problemas de software sin límite de duración, siempre que se tenga la licencia correspondiente. Para hardware más antiguo, si se les compran los componentes, los instalan.
- **Retirada de residuos electrónicos.**
- **Incidencias técnicas en general:** se les puede consultar sobre incidencias en dispositivos de audio, proyectores, pantallas, conectividad...y ellos te indicarán a quien

corresponde si es que no les compete.



Existen diferentes modos de ponerse en contacto con ellos:

- **Página web:** En la página <https://cau.aragon.es/> podemos mandar un ticket. Para ello utilizaremos nuestro usuario (nuestro correo corporativo: xxxxx@educa.aragon.es) y nuestra contraseña asociada al correo.

Servicio de Atención a Usuarios

Nombre de usuario Contraseña

Bienvenido/a al Sistema de Gestión de Incidencias del Gobierno de Aragón.

Esta aplicación le permite **crear tickets** al Servicio de Atención a Usuarios y **consultar el estado** de los que haya abierto anteriormente.

Para autenticarse es necesario identificarse con el **correo electrónico completo** y la **contraseña unificada**.

- **Teléfono:** Contactando en el teléfono **976 71 55 55**.
- **Correo electrónico:** Podemos mandar un correo a la dirección 4100@aragon.es, o en caso de hacerlo desde una cuenta de xxxxx@educa.aragon.es, lo dirigiremos a mantenimiento@educa.aragon.es.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



Revision #2

Created 14 February 2023 19:36:50 by Ana López Floría

Updated 30 March 2023 10:38:08