



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació



**Resolució d'incidències per a les
coordinacions digitals**



Índex

1. Introducció

1.1. Introducció: Projecte d'actualització del Sistema Operatiu a Windows 11

2. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows 11

3. Canals de suport



1. Introducció

1. Introducció

1.1. Projecte d'actualització del Sistema Operatiu a Windows 11

El projecte d'actualització del Sistema Operatiu té com a objectiu actualitzar la versió de Windows a tots els equips que formen part del **Pla Digital d'Educació de Centres (PEDC)** i el **RED.ES**.



Principals funcions del projecte

- ✓ Actualització del Sistema Operatiu de Windows 10 a Windows 11
- ✓ Actualitzar els equips dels alumnes i dels docents
- ✓ Dotar de nous equips als alumnes de 1r i 2n de l'ESO, incloent-hi també les regularitzacions d'equips i la farmaciola.

La present guia té com a objectiu proporcionar, a la coordinació digital de centre, una sèrie de recomanacions a seguir en cas que algun equip no s'hagi pogut actualitzar a Windows 11.



2. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows11

2. Recomanacions

2.1. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows 11 (1/6)

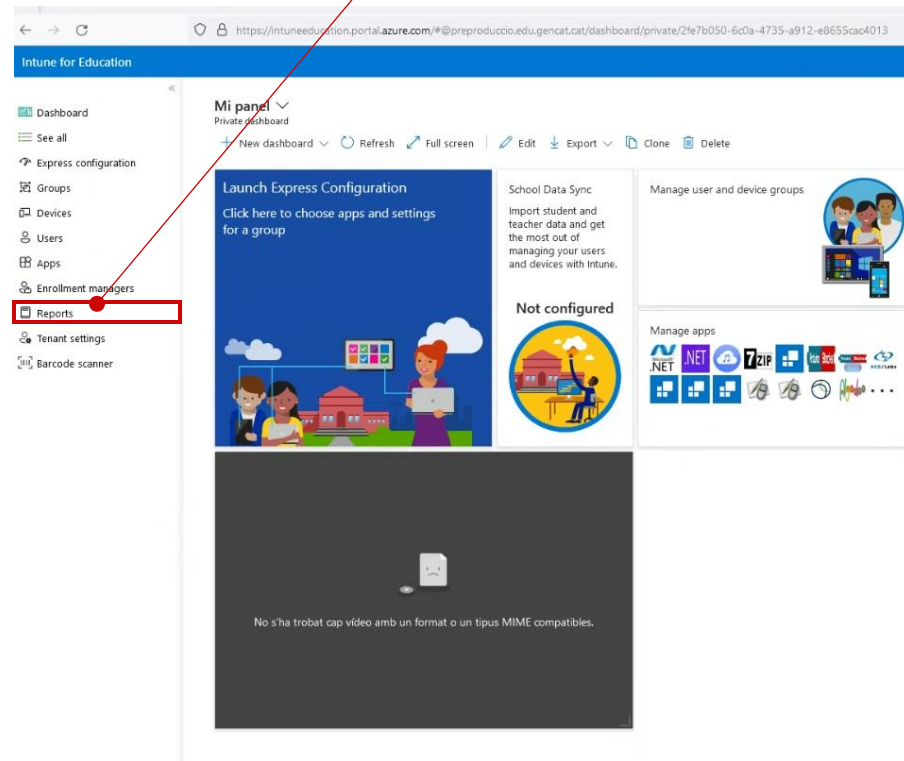
A continuació s'expliquen un conjunt de recomanacions que podeu aplicar en cas que no s'hagin actualitzat alguns dels equips del centre a Windows 11.

PAS 1. A Intune for Education podeu revisar la situació dels equips del centre.

Podeu accedir a Intune for Education a partir de l'[enllaç](#) següent. Navegueu fins a l'opció de **Reports** i després a l'opció **“Device Inventory”**

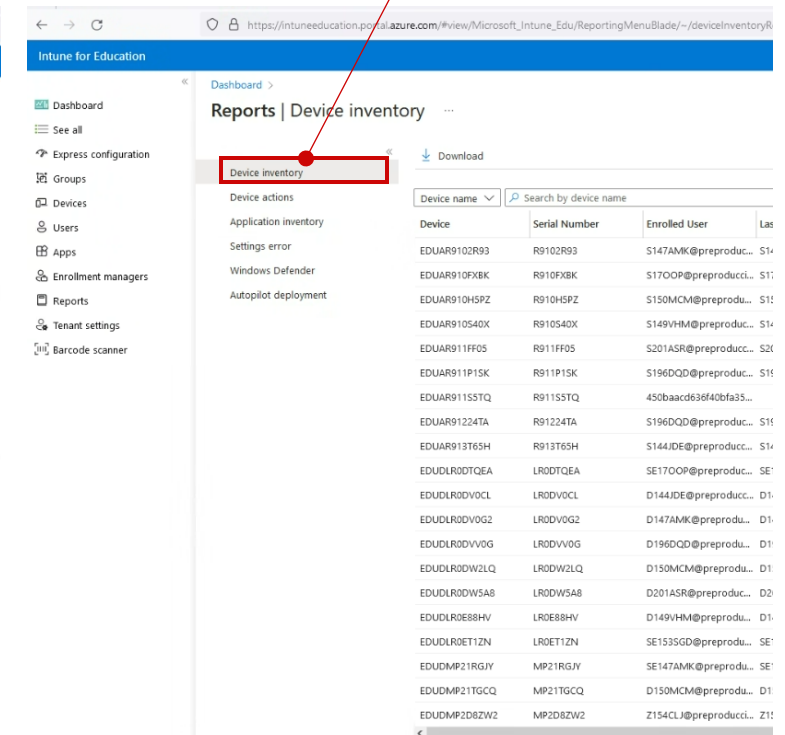
Aquí hi trobareu la relació dels equips del centre.

Seleccioneu l'opció Reports



The screenshot shows the Intune for Education dashboard. The left-hand navigation pane has the 'Reports' option highlighted with a red box. A red arrow points from this box to a text label above it that says 'Seleccioneu l'opció Reports'. The main content area shows various dashboard tiles, including 'Launch Express Configuration', 'School Data Sync', 'Manage user and device groups', and 'Manage apps'. At the bottom, there is a video player that displays the message: 'No s'ha trobat cap vídeo amb un format o un tipus MIME compatibles.'

Seleccioneu l'opció Device Inventory



The screenshot shows the 'Reports | Device inventory' page in Intune for Education. The 'Device inventory' option is highlighted with a red box, with a red arrow pointing to a text label above it that says 'Seleccioneu l'opció Device Inventory'. Below the navigation pane, there are options for 'Device actions', 'Application inventory', 'Settings error', 'Windows Defender', and 'Autopilot deployment'. A table of device inventory is displayed with the following columns: Device name, Device, Serial Number, and Enrolled User. The table contains 20 rows of device information.

Device name	Device	Serial Number	Enrolled User
EDUAR9102R93	R9102R93	S147AMK@preproduc...	S1*
EDUAR910FXBK	R910FXBK	S170OP@preproduc...	S1*
EDUAR910HSPZ	R910HSPZ	S150MCM@preproduc...	S1*
EDUAR910540X	R910540X	S149VHM@preproduc...	S1*
EDUAR911FF05	R911FF05	S201ASR@preproduc...	S2*
EDUAR911P1SK	R911P1SK	S196QD@preproduc...	S1*
EDUAR911S5TQ	R911S5TQ	450baacd63f40bfa35...	S1*
EDUAR91224TA	R91224TA	S196QD@preproduc...	S1*
EDUAR913T65H	R913T65H	S144JDE@preproduc...	S1*
EDUDLR0DTQEA	LR0DTQEA	SE170OP@preproduc...	SE*
EDUDLR0DV0CL	LR0DV0CL	D144JDE@preproduc...	D1*
EDUDLR0DV0G2	LR0DV0G2	D147AMK@preproduc...	D1*
EDUDLR0DV0G	LR0DV0G	D196QD@preproduc...	D1*
EDUDLR0DW2LQ	LR0DW2LQ	D150MCM@preproduc...	D1*
EDUDLR0DWSA8	LR0DWSA8	D201ASR@preproduc...	D2*
EDUDLR0E88HV	LR0E88HV	D149VHM@preproduc...	D1*
EDUDLR0ET1Z	LR0ET1Z	SE1535GD@preproduc...	SE*
EDUDMP21RGJY	MP21RGJY	SE147AMK@preproduc...	SE*
EDUDMP21TGCQ	MP21TGCQ	D150MCM@preproduc...	D1*
EDUDMP2D8ZW2	MP2D8ZW2	Z154CLJ@preproduc...	Z1*

2. Recomanacions

2.1. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows 11 (2/6)

Recomanacions que podeu aplicar en el cas que no s'hagin actualitzat alguns dels equips del centre a Windows 11.

A la secció **Device Inventory** hi trobareu els equips del centre on podreu:

- Mitjançant la columna "**Operating System**": identificar els equips que no han migrat a Windows 11. Seran els que tenen la versió de Windows 10.0.9045 (22H2).
- Revisar els equips on els usuaris no han iniciat sessió en un període de temps i són susceptibles de no haver-se actualitzat a Windows 11. Per fer-ho, consulta la columna **Last Check-In with Intune**.

En aquest cas s'haurà de revisar que l'equip estigui sincronitzat i sol·licitar a l'usuari que iniciï sessió.

Last Check-In with Intune: permet veure els equips on no s'ha fet inici de sessió en un període de temps.

Operating System: Indica la versió del Sistema operatiu instal·lat a l'equip.

Device name	Serial Number	Enrolled User	Last signed in user	Last Check-In with Intune	Date Added	Operating System	Manufacturer	Model	Mana
EDUA36058E82N00	NXVN8E8008136058E...	s147AMK@edu.gencat...	s147AMK@edu.gencat...	3/19/2024, 5:41:40 PM	3/15/2024, 3:16:32 PM	Windows 10.0.19045.4...	Acer	TravelMate Spin 8311...	Mana
EDUAPW02VQL6	PW02VQL6	S151DPP@edu.gencat...	S151DPP@edu.gencat...	3/14/2024, 2:59:31 PM	2/29/2024, 1:53:34 PM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	20LNS22F00	Mana
EDUAPW0427YG	PW0427YG	S157CAM@edu.gencat...	S157CAM@edu.gencat...	3/13/2024, 1:36:42 PM	3/12/2024, 5:20:12 PM	Windows 10.0.22631.2...	LENOVO	20LNS22F00	Mana
EDUAPW06NHJ2	PW06NHJ2	Alumne.lab@edu.gencat...	Alumne.lab@edu.gencat...	3/14/2024, 12:02:33 PM	3/14/2024, 9:44:52 AM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	82VN	Mana
EDUAPW08DD2V	PW08DD2V	Alumne.lab@edu.gencat...	Alumne.lab@edu.gencat...	3/14/2024, 11:55:32 AM	3/14/2024, 9:37:32 AM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	82VN	Mana
EDUAPW099HB2	PW099HB2	Alumne.lab@edu.gencat...	Alumne.lab@edu.gencat...	3/14/2024, 11:24:41 AM	3/14/2024, 10:06:32 AM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	82VN	Mana
EDUAR9104K4B	R9104K4B	S150MCM@edu.gencat...	S150MCM@edu.gencat...	3/20/2024, 9:26:28 AM	2/28/2024, 2:01:15 PM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR910CTW3	R910CTW3	S153SGD@edu.gencat...		1/23/2024, 1:17:27 PM	1/23/2024, 11:47:21 AM	Windows 10.0.19045.3...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR910E2FZ	R910E2FZ	S151DPP@edu.gencat...	S151DPP@edu.gencat...	12/1/2023, 1:47:44 PM	12/1/2023, 10:35:55 AM	Windows 10.0.19045.2...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR911C1HH	R911C1HH	S130MGD@edu.gencat...	S130MGD@edu.gencat...	2/22/2024, 3:05:28 PM	2/15/2024, 1:32:16 PM	Windows 10.0.22631.2...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR911C1LH	R911C1LH	s147AMK@edu.gencat...	s147AMK@edu.gencat...	3/15/2024, 1:42:12 PM	3/15/2024, 10:25:04 AM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR911C1MF	R911C1MF	S170OP@edu.gencat...	S170OP@edu.gencat...	3/20/2024, 9:10:21 AM	2/26/2024, 9:44:41 AM	Windows 10.0.19045.3...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR911S5ZX	R911S5ZX	11547605167@edu.gencat...	11547605167@edu.gencat...	3/20/2024, 10:10:13 AM	4/19/2023, 9:05:02 AM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR911Z52A	R911Z52A	S149VHM@edu.gencat...	S149VHM@edu.gencat...	2/27/2024, 12:49:54 PM	2/26/2024, 4:21:18 PM	Windows 10.0.22631.3...	LENOVO	81M9	Mana
EDUAR9122P2V	R9122P2V	S151DPP@edu.gencat...	S151DPP@edu.gencat...	2/28/2024, 2:12:02 PM	2/28/2024, 11:22:16 AM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	81M9	Mana
EDUDLR00DV0CC	LRODV0CC	docente.lab@edu.gencat...	docente.lab@edu.gencat...	3/14/2024, 4:49:13 PM	3/14/2024, 3:04:52 PM	Windows 10.0.19045.2...	LENOVO	20SL	Mana
EDUDLR00V68	LRODV68	D170OP@edu.gencat...	D170OP@edu.gencat...	3/5/2024, 4:03:10 PM	2/29/2024, 8:37:39 AM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	20SL	Mana
EDUDLR00W2T4	LRODW2T4	SE15ARG@edu.gencat...	SE15ARG@edu.gencat...	3/4/2024, 4:48:01 PM	2/5/2024, 4:32:41 PM	Windows 10.0.19045.3...	LENOVO	20SL	Mana
EDUDLR0E1PMW	LROE1PMW	D150MCM@edu.gencat...	D150MCM@edu.gencat...	2/28/2024, 3:12:20 PM	2/28/2024, 12:03:43 PM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	20SL	Mana
EDUDLR0E6BZV	LROE6BZV	lborreg4@edu.gencat...	lborreg4@edu.gencat...	3/17/2024, 1:10:53 PM	1/17/2022, 3:50:30 PM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	20SL	Mana
EDUDLR0E85BM	LROE85BM	D153MAJ@edu.gencat...	D153MAJ@edu.gencat...	2/28/2024, 3:58:47 PM	2/28/2024, 1:40:01 PM	Windows 10.0.19045.4...	LENOVO	20SL	Mana
EDUDLR0E85BW	LROE85BW	D151DPP@edu.gencat...	D151DPP@edu.gencat...	12/1/2023, 1:56:27 PM	12/1/2023, 10:35:55 AM	Windows 10.0.19045.2...	LENOVO	20SL	Mana

2. Recomanacions

2.1. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows 11 (3/6)

Recomanacions que podeu aplicar en el cas que no s'hagin actualitzat alguns dels equips del centre a Windows 11.

PAS 2: Reviseu que l'equip estigui sincronitzat

Podeu fer-ho de dues maneres, o bé de forma massiva sincronitzant els equips que considereu del centre o bé de forma individual.

PAS 2.1: Reviseu la sincronització de forma massiva (tots els equips del centre)

Accediu a **Intune for Education**, i aneu al menú **Dashboard** per consultar la relació dels equips del centre.

Seleccioneu de la llista, els equips que voleu actualitzar i premeu l'opció **Sync** per sincronitzar-los. Quan es mostri el missatge d'actualització per pantalla, trieu l'opció "**Sync**".

1. Menú Dashboard

2. Opció Devices i Sync

Device name	Primary user	Serial number	Manufacturer	Model	Operating system
<input checked="" type="checkbox"/> EDUA3605BE82N00	s147AMK@edu.gencat.cat	NXVN8EB00813605BE82N00	Acer	TravelMate Spin B311R-31	Windows
<input checked="" type="checkbox"/> EDUAPW02VQL6	S151DPP@edu.gencat.cat	PW02VQL6	LENOVO	20LNS22F00	Windows
<input checked="" type="checkbox"/> EDUAPW0427YG	S157CAM@edu.gencat.cat	PW0427YG	LENOVO	20LNS22F00	Windows
<input checked="" type="checkbox"/> EDUAPW06NHJ2	Alumne.lab@edu.gencat.cat	PW06NHJ2	LENOVO	82VN	Windows
<input checked="" type="checkbox"/> EDUAPW08DD2V	Alumne.lab@edu.gencat.cat	PW08DD2V	LENOVO	82VN	Windows
<input checked="" type="checkbox"/> EDUAPW099HB2	Alumne.lab@edu.gencat.cat	PW099HB2	LENOVO	82VN	Windows

4. Prem el botó Sync per actualitzar els equips seleccionats

3. Seleccioneu els equips marcant el quadre de selecció de l'esquerra.

2. Recomanacions

2.1. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows 11 (4/6)

Passos a realitzar per actualitzar els equips que segueixen en Windows 10:

PAS 2.2: Reviseu la sincronització individual de l'equip.

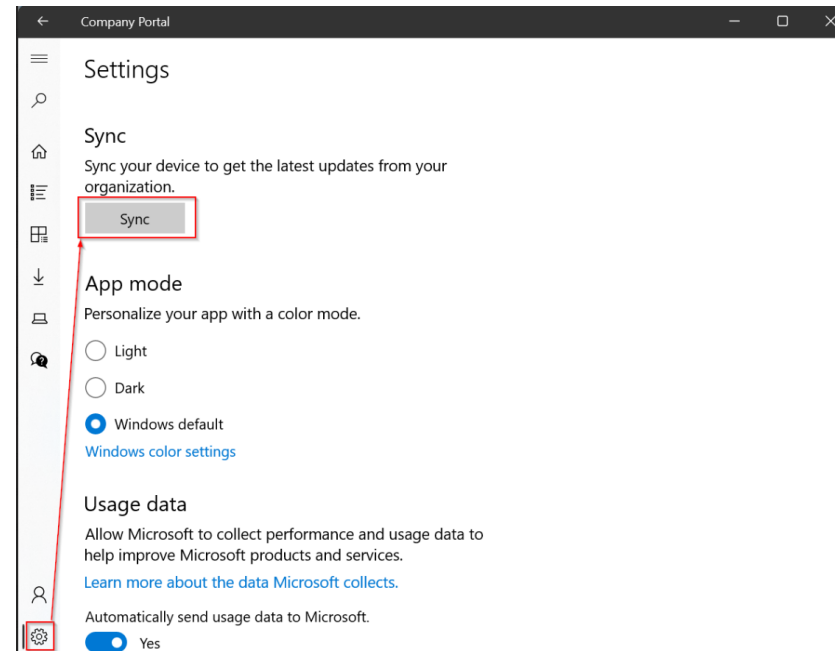
Accediu al **Company Portal** de l'equip y a l'opció de **"Settings"**, premeu el botó **Sync**.

Això farà que l'equip es sincronitzi i, en el cas que necessiti alguna actualització, aquesta es descarregarà a l'equip.

Aquest punt pot trigar unes 8h, com a màxim per obtenir l'actualització.

En el cas que no s'hagi descarregat l'actualització, un dels motius podria ser que l'equip no tingues **20 GB d'espai lliure a disc** (vegeu **PAS 4**).

S'està desenvolupant una nova opció a INDIC, disponible pel curs vinent, per a que puguis consultar els equips del teu centre amb menys de 20 GB d'espai lliure a disc.



2. Recomanacions

2.1. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows 11 (5/6)

Passos a realitzar per actualitzar els equips que segueixen en Windows 10:

PAS 3: Reviseu que l'equip disposi de 20 GB lliures

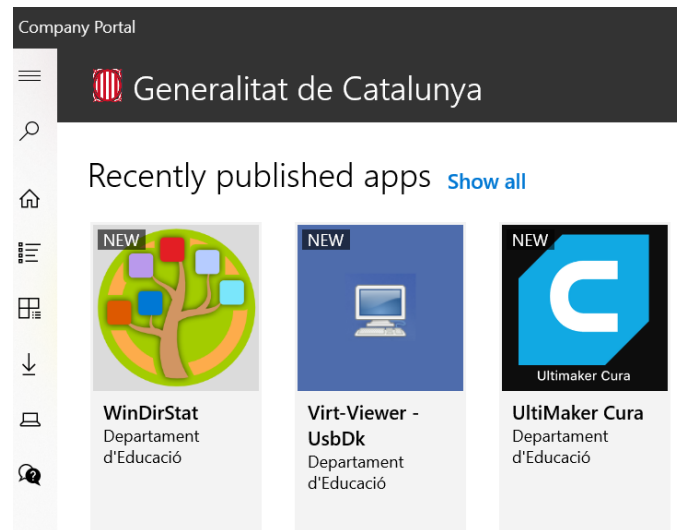
Obriu l'explorador de Windows i situeu-vos a sobre la unitat C:\, cliqueu el botó dret i seleccioneu l'opció "**Propietats**" i reviseu si l'equip té 20 GB lliures. En el cas que no tingui espai suficient, s'haurà d'alliberar espai per tal que pugui rebre l'actualització del sistema operatiu.

Podeu fer servir l'eina **WinDirStat**, que trobareu al Company Portal, per facilitar la identificació dels arxius que ocupen més espai a disc.

Es recomanable que l'equip estigui endollat a la corrent o bé que tingui un mínim d'un 40% de bateria per poder-se actualitzar.

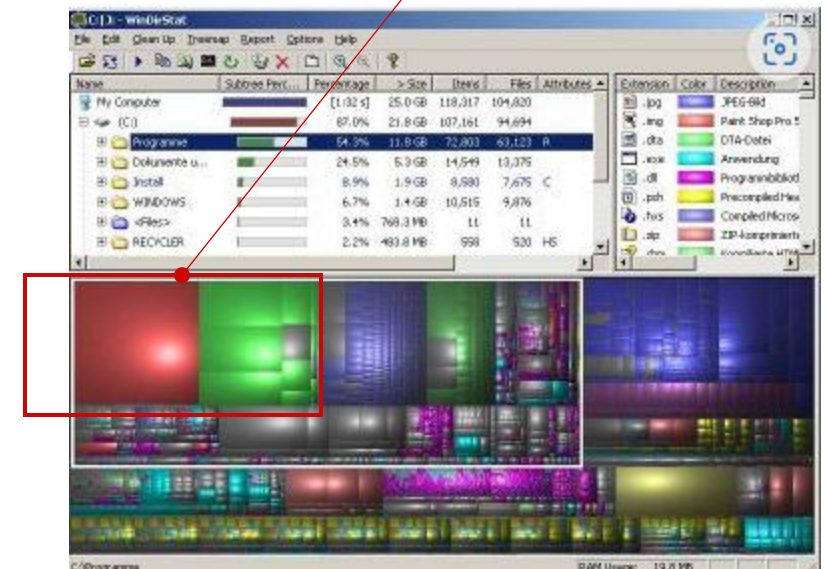
Company Portal

L'eina **WinDirStat** es troba disponible al portal d'aplicacions.



Eina WinDirStat

Facilita la identificació mitjançant colors, els arxius que més ocupen en disc.



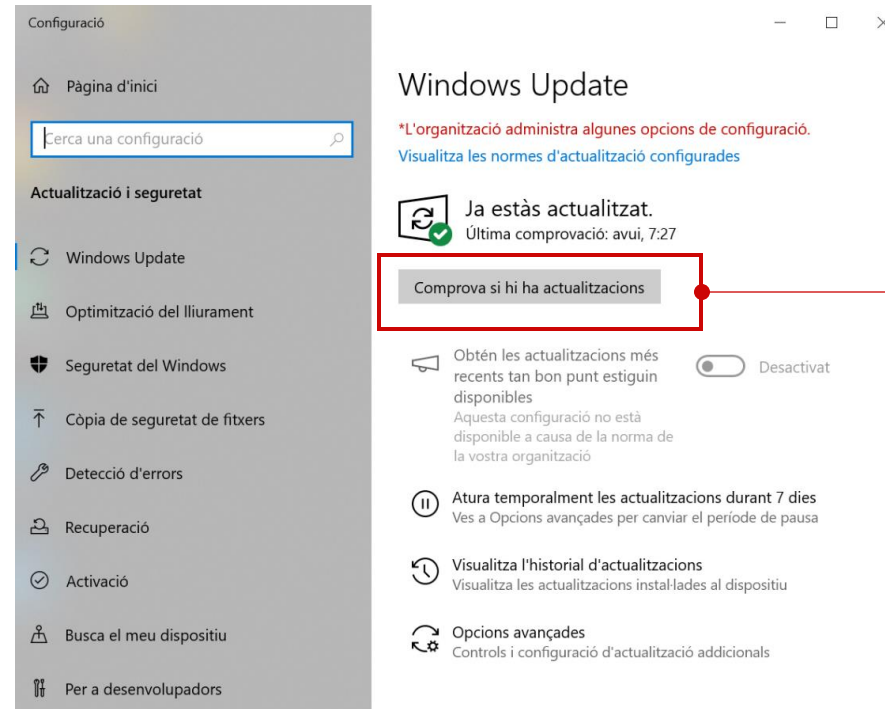
2. Recomanacions davant de dificultats

2.1. Recomanacions en cas de tenir dificultats amb l'actualització d'equips a Windows 11 (6/6)

Passos a realitzar per actualitzar els equips que segueixen en Windows 10:

PAS 4: Reviseu l'equip i verifiqueu si té l'actualització de Windows 11 disponible per instal·lar.

En el cas que hàgiu executat els passos recomanats i, després de 8h de la sincronització de l'equip, aquest no hagi rebut l'actualització, haureu de posar-vos en contacte amb els canals de suport tècnic (SAU).



Premeu el botó per cercar actualitzacions



3. Canals de suport

4. Canals de suport

Suport tècnic i suport funcional

SUPORT TÈCNIC (SAU)

Destinat a resolució d'**incidències** relacionades amb l'equip, les aplicacions, així com el **Sistema Operatiu Windows 11**

<https://projectes.xtec.cat/digital/suport-a-la-digitalitzacio/sau/>

Els canals de comunicació amb SAU són per ordre de preferència:

1. Aplicació: [Portal d'Autoservei TIC](#)
2. Correu: sau.tic@pautic.gencat.cat
3. Telèfon: 900 82 82 82 (opció 4)

Espai de suport a la web de Digital:

Sistema Operatiu Windows 11

<https://projectes.xtec.cat/digital/equipaments-i-infraestructures/ordinadors/windows-11/>