

Título:	Servicio telefonía móvil – Condiciones de uso		
Fecha:	10/06/13	Lugar:	CITI
Revisiones:	04/09/2014		

CONDICIONES DE USO.

DESTINATARIOS.

Este servicio podrán solicitarlo aquellos usuarios que mantengan una relación laboral con la universidad.

FUNCIONAMIENTO ORDINARIO.

El usuario dispondrá de un teléfono móvil desde el que podrá realizar llamadas telefónicas y conexión a Internet (en el caso de que se le habilite).

El usuario podrá solicitar un teléfono móvil si lo estima conveniente a través del responsable de su unidad/servicio/área. La petición la realizará el responsable de la unidad de gasto a la que pertenezca el usuario o este si dispone de su autorización expresa.

Los saldos máximos y la posibilidad de disponer o no de conexión a Internet serán fijados por el equipo de dirección de la UCA.

El servicio de suministro y configuración de teléfono móvil le permite solicitar el alta, baja o cambio de un terminal de telefonía móvil.

El funcionamiento y las condiciones de cada tipo de servicio son las siguientes

Suministro de teléfono móvil (SIM incluido)

La solicitud de un nuevo terminal debe realizarla a través del responsable de la unidad de gasto o tener autorización expresa del mismo (se le pedirá que adjunte esta autorización si no es el responsable).

En el caso del PAS este servicio requerirá la autorización previa de Gerencia. Para ello será necesario que envíe un correo electrónico motivado a gerencia@uca.es, adjunte la respuesta en su petición.

En el caso del PDI, se notificará la petición a la Dirección General o Vicerrectorado del que dependa el área de informática, que podrá actuar para limitar el uso de acuerdo a las directrices del equipo de gobierno.

Consulte los saldos asignados en el apartado correspondiente.

Cambio del terminal.

Para solicitar un cambio de móvil este debe de tener al menos 24 meses desde que se le suministró. Indíquenos el motivo por el que solicita el cambio en el detalle de la petición. El cambio de terminal está supeditado a las condiciones del servicio y la existencia de stock disponible para realizar el cambio. En caso de no existir stock, las peticiones de cambio se realizarán por orden temporal de recepción de la solicitud.

Baja del terminal

Para realizar la baja de un móvil es necesario que aparte de la solicitud, nos envíe el terminal junto con el cargador.

DERECHOS DEL USUARIO.

- Todo usuario destinatario del servicio tiene derecho a disponer de un teléfono móvil si su unidad/departamento se hace cargo del gasto. La sustitución o reemplazo por avería u otra causa del teléfono móvil, correrá por cuenta de la unidad/departamento, pudiendo solicitar un terminal en préstamo mientras se compra uno nuevo.
- El usuario dispondrá de las mismas garantías básicas de funcionamiento con independencia del campus en el que use el teléfono móvil, salvo acuerdos en contra indicados en excepciones al servicio, normalmente debido a limitaciones técnicas inherentes a su ubicación.
- El usuario podrá hacer uso del teléfono móvil para las gestiones relacionadas con su trabajo que estime oportunas.
- El usuario dispondrá de atención personalizada vía telefónica o telemática para realizar las peticiones con los tiempos de respuesta indicados en el apartado de compromisos e indicadores.
- El usuario podrá usar si lo desea su propio teléfono móvil para realizar llamadas, si bien no se le garantizará soporte en caso de que tenga problemas con su terminal.
- Para hacer llamadas personales, el usuario podrá solicitar que se le active en el teléfono (SIM) un número asociado de forma que pueda cargar a su propia cuenta los gastos de estas llamadas. Dependiendo de la compañía, lo usual es marcar el 0 para hacer llamadas personales y cargarlas a su cuenta.
- El usuario una vez finalizada la circunstancia por la que se le concedió el teléfono podrá indicar que el número externo asignado le sea transferido para su uso personal. De la misma forma podrá pedir el traspaso del número interno y externo a otra unidad de gasto con el VºBº del responsable de esta.

DEBERES DEL USUARIO.

- Realizar un uso responsable del servicio, evitando cualquier llamada de carácter privado, excepto aquellas de carácter extremadamente urgentes y debidamente justificadas.
- El usuario deberá prestar especial cuidado en el uso del terminal.
- El usuario deberá notificar al área de informática la pérdida o sustracción del móvil tan pronto como le sea posible.
- Devolver el teléfono móvil una vez que desaparezca la circunstancia por la que le fue concedido.
- No instalará aplicaciones o almacenará datos de carácter privado que puedan interferir el correcto funcionamiento del teléfono para uso laboral.

LIMITES DE USO RAZONABLE E INTERRUPCIÓN DEL

SERVICIO.

El usuario que consuma su saldo asignado no podrá realizar llamadas externas(*) hasta la restitución del mismo. Para necesidades sobrevenidas podrá solicitar aumento del mismo por el periodo de un mes no prorrogable y con un máximo de dos excepciones al año.

(*) Siempre podrá realizar llamada a extensiones fijas de la universidad y móviles corporativos.

COMPROMISOS E INDICADORES.

Tiempo de respuesta medio: 1 día.

Tiempo máximo de respuesta: 3 días.

Tiempo máximo de suministro de móvil: 5 días. (*)

Tiempo máximo de suministro terminal de sustitución: 2 (*)

Disponibilidad del servicio: 99.99% (**)

(*) Si hay teléfonos en stock.

(**) Por la operadora de telefonía móvil.

EXCEPCIONES AL SERVICIO.

Se podrán suministrar teléfonos móviles a personal externo a la universidad si el equipo de gobierno así lo acuerda. Especialmente se tendrá en cuenta para situaciones en las que sea necesario realizar muchas llamadas a ese destino y con ello se minimice el coste de la factura global.

El uso del móvil para conexiones de datos en el extranjero genera un gasto muy elevado que el usuario a menudo desconoce, por lo que necesitará que sea activado de forma previa mediante petición CAU, se requerirá además que se le active un bono de datos.