

Título	Soporte a Equipos de Usuario – Condiciones de uso	
	Lugar: CITI - Puerto Real	Fecha: 20/01/2015

Condiciones de uso en soporte a de los equipos de usuario (puestos para Equipos Directivos, PDI y PAS) en la Universidad de Cádiz

El objeto de esta guía de condiciones de uso es definir y aclarar las condiciones de prestación de servicio en relación al soporte a los equipos microinformáticos a disposición de los usuarios que forman parte de los Equipos Directivos (Cargos Académicos), PDI y PAS en la de Universidad de Cádiz.

1. Tipos de Equipos de Usuario (Puestos TIC)

1.1 PUESTO TIC – EQUIPO DE USUARIO – CARGO ACADEMICO

Se entiende por este tipo de equipo el equipo que dispone un cargo académico para el desarrollo de su labor en la UCA. Los cargos académicos son ocupados por PDI o PAS de forma temporal, cuando acaban su mandato las personas que los ocupan vuelven a sus puestos de trabajo.

PUESTOS EXISTENTES

23	Equipo de Gobierno
15	Decanos/Directores
15	Secretarios/as de Centros
35	Vicedecanos/as y Subdirectores/as
47	Director/a Departamento
47	Secretario/a Departamento
23	Director/a Sección departamental
139	Otros cargos académicos
344	TOTAL

FUENTE: Web de la UCA (Enero 2014)

En otros cargos académicos se incluyen directores de sedes, de secretariado, responsables científicos, Defensora, Inspector de Servicios, Coordinadores de Grado etc...

El equipo habitual para este tipo de puesto es un PORTATIL.

PRIORIDAD EN MANTENIMIENTO

Nivel 1 – atención prioritaria

Servicios ofrecidos “1.- Instalación de puesto de trabajo”, “2.- Atención a incidencias (hardware y software)”, “3.- Solicitud de configuraciones especiales” como se establece en ANEXO I

1.2 PUESTO TIC – EQUIPO DE USUARIO – PDI

Se entiende por este tipo de equipo el equipo que dispone el Personal Docente e Investigador con relación contractual con la Universidad para el desarrollo de su labor docente e investigadora en la UCA. Los puestos PDI se ocupan durante toda la vida laboral del personal.

PUESTOS EXISTENTES

1164	PDI Tiempo Completo
466	PDI Tiempo Parcial
147	Investigador
1777	TOTAL

FUENTE: <http://www.uca.es/personal/otros-servicios/empleados-en-cifras> (Noviembre 2013)

Además se prestan servicios a los equipos de los **67 profesores colaborador honorario y eméritos**

Se tiende a que el equipo principal de trabajo para este tipo de puesto sea un PORTATIL.

PRIORIDAD EN MANTENIMIENTO

Nivel 2 – atención básica

Servicios ofrecidos “1.- Instalación de puesto de trabajo”, “2.- Atención a incidencias (hardware y software)”, “3.- Solicitud de configuraciones especiales” como se establece en ANEXO I

1.3 PUESTO TIC – EQUIPO DE USUARIO – PDI – Otros equipos

El PDI para el desarrollo de su labor dispone además del equipo principal de trabajo, de otro tipo de equipos:

- A - Equipos de apoyo
- B - Equipos de control de experimento o investigación
- C - Equipos de laboratorio

1.3.A PDI – Otros equipos – Equipos de apoyo

El PDI dispone de una gran variedad de equipos de apoyo, portátiles, miniportátiles, tablets, PCs, impresoras, scanners... El PDI requiere habitualmente atención básica para sus equipos de apoyo, al mismo nivel que sus equipos principales de trabajo

PRIORIDAD EN MANTENIMIENTO

Nivel 3 – atención incidencias.

Servicios ofrecidos “2.2.- Atención a incidencias (software)” como se establece en ANEXO I

1.3.B PDI – Otros equipos – Equipos de control de experimento o investigación

El PDI dispone de equipos conectados a experimentos o de control de equipos de investigación que resultan en muchos casos vitales para el desarrollo de su labor investigadora. La variedad de estos equipos hace que su atención sea compleja, pero es destacable la importancia que para el usuario PDI representa la solución de las incidencias en este tipo de equipos

PRIORIDAD EN MANTENIMIENTO

Nivel 1 – atención prioritaria

Servicios ofrecidos “1.- Instalación de puesto de trabajo”, “2.- Atención a incidencias (hardware y software)”, “3.- Solicitud de configuraciones especiales” como se establece en ANEXO I

1.3.C PDI – Otros equipos – Equipos de laboratorio

El PDI dispone de equipos para el uso por parte del alumnado de prácticas de laboratorio. La dotación de este tipo de equipos no ha sido centralizada, excepto en la nueva dotación de la nueva ESI. El PDI gestiona sus equipos en laboratorios, no se realizan dotaciones centralizadas, la variedad de estos equipos hace que su atención sea compleja. Es necesario el apoyo de los técnicos de laboratorio de los departamentos.

PRIORIDAD EN MANTENIMIENTO

No se ofrecen servicios de forma standarizada, sólo de conectividad bajo demanda.

1.4 PUESTO TIC – EQUIPO DE USUARIO – OTROS PDI (becarios, doctorandos, profesores visitantes, colaboradores...)

En los departamentos existen personas a los que los departamentos facilitan equipos microinformáticos, y cuya vinculación contractual con la Universidad no corresponde con el perfil PDI indicado anteriormente. Se trata de profesores visitantes, becarios de distintos tipos, doctorandos, alumnos colaboradores, tesinandos... Sus equipos suelen ser reciclados,

facilitados por el propio departamento o desde Informática. Habitualmente requieren atención básica para sus equipos de trabajo

PUESTOS EXISTENTES

Su número es variable, rondando las 200 personas.

Disponen de PCs reciclados

PRIORIDAD EN MANTENIMIENTO

Nivel 3 – atención incidencias.

Servicios ofrecidos “2.2.- Atención a incidencias (software)” como se establece en ANEXO I

1.5 PUESTO TIC – EQUIPO DE USUARIO – PAS

Se entiende por este tipo de equipo el equipo que dispone el Personal de Administración y Servicios con relación contractual con la Universidad para el desarrollo de su labor en la UCA. Los puestos PAS se ocupan durante toda la vida laboral del personal.

PUESTOS EXISTENTES

37	Funcionario	Escala A
66	Funcionario	Escala B
296	Funcionario	Escalas C, D y E
399	Funcionario	TOTAL
23	Laboral	Grupo I
34	Laboral	Grupo II
252	Laboral	Grupos III y IV
309	Laboral	TOTAL
14	cap VI	Grupo I
5	cap VI	Grupo II
11	cap VI	Grupos III y IV
30	cap VI	TOTAL
1	Eventual	Sec. Consejo Social
739	TOTAL	PAS

FUENTE: <http://www.uca.es/personal/otros-servicios/empleados-en-cifras> (Noviembre 2013)

Para el PAS de escalas A y grupos I, en general puestos de responsabilidad, se tiende a que el equipo principal de trabajo para este tipo de puesto sea un PORTATIL.

Para el resto de PAS y capítulos VI, el tipo de puesto es un PC FIJO

PRIORIDAD EN MANTENIMIENTO

Nivel 2 – atención básica.

Servicios ofrecidos “1.- Instalación de puesto de trabajo”, “2.- Atención a incidencias (hardware y software)”, “3.- Solicitud de configuraciones especiales” como se establece en ANEXO I

2. Datos de Usuario

Con carácter general, de forma centralizada no se dispone de mecanismos de salvaguarda de datos de usuario, es muy recomendable que el usuario trate de tener sus datos de trabajo localizados en su equipo y que realice copias de seguridad periódicamente.

3. Sistemas Operativos

La UCA dispone de una licencia campus limitada de Microsoft que sólo permite la actualización de Windows sobre un sistema Windows anterior, de modo que no nos está permitido instalar otros Windows sobre un PC comprado sin sistema operativo Windows. Es necesario que

cuando adquiera un equipo y desee utilizar Windows le indique a su proveedor que facilite el equipo con licencia Windows OEM.

4. Programas de Usuario

La instalación de programas de usuario está permitida y es conforme a los requerimientos de cada usuario en el puesto que ocupe. Es imprescindible disponer de un programa antivirus.

La UCA dispone de licencia del paquete ofimático MS Office así como otra serie de productos disponibles en este enlace

<https://cau.uca.es/software.cgi/VISTA-USUARIO/>

Se recomienda en la medida de lo posible el uso de programas libres que no necesiten de licencia de uso. No está permitido el uso de programas licenciados sin su correspondiente licencia actualizada.

5. Inventariado de Equipos UCA

Para mejorar el soporte y atención a los equipos de trabajo en la UCA necesitamos su colaboración, tenemos que disponer de un inventario actualizado de los equipos principales de trabajo de nuestros usuarios, si pincha en este enlace

<https://cau.uca.es/ocsinventory/OCS-NG-Windows-Agent-Setup.exe>

se instalará en su equipo un agente de inventariado que nos permitirá disponer de las características hardware y software del mismo, con las necesarias garantías de confidencialidad.

Al ejecutarlo le pedirá que si guarda o ejecuta el fichero, si lo guarda luego tiene que ir a la carpeta correspondiente y pincharlo

Entonces salen unas pantallas a las que solo hay que contestar lo siguiente

Next I agree Next

Desmarcar "Validate certificates ..."

Next Next Next Install Finish

6. Compromisos e Indicadores

Con este servicio mantendremos sus equipos de trabajo habituales operativos, atendiendo las necesidades de conexión o incidencias que puedan surgir.

Tiempos medios en atención Incidencias en PUESTOS TIC:

Tiempo de primera respuesta: 3 días

Tiempo de resolución: 10 días (*)

(*) Los tiempos en la atención a las incidencias dependen del nivel de prioridad establecido para cada puesto y de la disponibilidad del usuario para ser atendido.

ANEXO I – SERVICIOS A USUARIO

1.- INSTALACION DE PUESTO DE TRABAJO (Conexión a red y configuración de equipo)

Servicio disponible si se desea conectar un equipo a una roseta que no ha estado nunca activa, o bien se trata de un nuevo equipo que no disponga de identificador en RedUCA

Al solicitar este servicio le proporcionaremos:

- Servicio de red a la roseta a la que vaya a conectar su equipo.
- El latiguillo RJ45-RJ45 necesario
- Asignación de una dirección TCP/IP y nombre identificativo de su equipo en RedUCA
- Configuración IP en RedUCA
- Alta de su equipo en el Servidor de Nombres (DNS) de la UCA
- Activación antivirus UCA
- Activación Windows, en su caso
- Instalación de programas básicos de usuario UCA
- En su caso, migración de datos desde su equipo antiguo

Su equipo debe de cumplir a normativa de conexión de equipos a RedUCA y los requerimientos de hardware y software especificados.

2.- ATENCION A INCIDENCIAS

Servicio disponible si detecta incidencias en el funcionamiento de su equipo.

Al solicitar este servicio se realizará un diagnóstico sobre el problema que presente su equipo y le orientaremos sobre los pasos a seguir para su resolución.

Para poder tramitar la incidencia, es necesario que facilite el código de inventario de la UCA de su equipo, solo se atienden incidencias de PCs, portátiles e impresoras inventariadas y equipos con Windows debidamente licenciados.

En el caso de equipos portátiles se atenderán en las dependencias del Area de Informática en cada Campus, correspondiendo al usuario la entrega y recogida del equipo.

2.1 - ATENCION A INCIDENCIAS (Hardware)

En caso de incidencias que tengan que ver con el funcionamiento físico del equipo, es necesario que trate de facilitar los datos que se le pidan, sobre todo a la hora de poder reclamar equipos en garantía. Situaciones que se pueden producir:

Equipos en garantía

- Si el equipo ha sido suministrado por la UCA a través del AI nos encargaremos de reclamarle la garantía, si lo estuviera.
- Si el equipo ha sido adquirido por su departamento, grupo de investigación u otra unidad corresponde a los mismos reclamar la garantía.

Equipos fuera de garantía

- Si el equipo está fuera de garantía y es necesario el cambio de piezas o reparación, corresponde al departamento o grupo de investigación su tramitación y abono.
 - Si la incidencia es un problema de piezas menores no integradas en placa, será asumido y reparado por el AI, tras el diagnóstico previo.

-Si la incidencia es un problema de piezas fundamentales, será derivado a empresa externa para su reparación, siendo su coste de resolución abonado por la unidad solicitante, siempre con su consentimiento previo expreso.

2.2 - ATENCION A INCIDENCIAS (Software)

En caso de incidencias que tengan que ver con el funcionamiento lógico del equipo, es necesario que facilite los datos que se le pidan, para realizar el diagnóstico adecuado.

Existen incidencias específicas para problemas concretos sobre virus, pérdida de red, funcionamiento de aplicaciones... haga uso de ellas para que podamos prestarle un servicio más eficaz.

Se tratará en primera instancia de atender las incidencias software con asistencia remota, por lo que el personal técnico le solicitará que autorice el acceso remoto a su equipo.

Las incidencias relativas a sistema operativo tienen la consideración de problema de piezas fundamentales, y serán tratadas de la misma forma.

3.- SOLICITUD DE CONFIGURACIONES ESPECIALES

Servicio disponible para atender peticiones relativas a equipos microinformáticos que necesiten de configuraciones especiales.

Al solicitar el servicio se realizará un diagnóstico de la petición para analizar la viabilidad de poder atenderla y asesorar al usuario, en su caso.

FORMA DE ACCESO A SERVICIOS

- [PC - CONFIGURACION de su equipo Informático en RedUCA](#)
Servicio disponible para configurar adecuadamente su equipo en a red de la UCA
- [PC - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes](#)
Solicite este servicio si su PC, portátil o impresora presenta algun problema en su funcionamiento - Solicitud para personal DOCENTE
- [PC - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección](#)
Solicite este servicio si su PC, portátil o impresora presenta algun problema en su funcionamiento - Solicitud para PAS y equipos de DIRECCION
- [PC - Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS](#)
Solicite este servicio si tiene problemas con virus o en la instalación del antivirus
- [SW - Consulta sobre acceso al software licenciado](#)
Para aclarar sus dudas sobre el acceso o descargas del software disponible en la UCA con licencia corporativa, excepto el antivirus.
- [PC - Solicitud de configuraciones especiales en equipos microinformáticos](#)

También dispone del teléfono 6400 para dar el aviso de incidencias.