

# RESUMEN CARTA DE SERVICIOS INFORMATICA EPSG

## Atención de consultas informáticas

### ***DESCRIPCIÓN***

Atención de consultas informáticas, suministro de información al usuario, actualización de las preguntas frecuentes o derivación, si procede, a la entidad competente.

### ***USUARIOS***

Comunidad Universitaria.

### ***CANAL DE SOLICITUD:***

Por formulario electrónico (Gregal) al servicio informático del centro.

### ***COMUNICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:***

Recibirá un correo electrónico que se enviará a través de Gregal tanto si el personal informático le realiza alguna solicitud, como para recibir respuesta a la consulta realizada.

# **RESUMEN CARTA DE SERVICIOS INFORMATICA EPSG**

## **Resolución de incidencias en equipamiento informático UPV**

### ***DESCRIPCIÓN***

Identificación de causas de incidencias de hardware o de software corporativo (de la universidad y de centro) y propuesta de alternativas.

Resolución de incidencias de equipamiento perteneciente al centro y de software corporativo.

Resolución de incidencias referidas a malos usos, gestión de permisos, virus genéricos o ataques personalizados.

### ***USUARIOS***

Equipo directivo de centro docente, Entidades UPV, Alumnos, PDI.

### ***CANAL DE SOLICITUD:***

Por formulario electrónico (Gregal) al servicio informático del centro.

### ***COMUNICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:***

Recibirá un correo electrónico que se enviará a través de Gregal tanto si el personal informático le realiza alguna solicitud, como para recibir la remisión del diagnóstico y confirmación de la resolución.

# **RESUMEN CARTA DE SERVICIOS INFORMATICA EPSG**

## **Instalación de servidores, aulas informáticas, ordenadores corporativos y periféricos**

### ***DESCRIPCIÓN***

Instalación de ordenadores corporativos, periféricos y, a solicitud del equipo directivo el centro, servidores y aulas informáticas de centro.

Al equipo directivo del centro y al profesorado se oferta además el alta, baja o modificación de conexión de equipos a la red corporativa.

### ***USUARIOS***

Equipo directivo de centro docente, Entidades UPV, PDI.

### ***CANAL DE SOLICITUD:***

Por formulario electrónico (Gregal) al servicio informático del centro.

### ***COMUNICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:***

Recibirá un correo electrónico que se enviará a través de Gregal tanto si el personal informático le realiza alguna solicitud, como para recibir confirmación de instalación efectuada.

# **RESUMEN CARTA DE SERVICIOS INFORMATICA EPSG**

## **Instalación de software corporativo y docente**

### ***DESCRIPCIÓN***

Instalación de software corporativo, de universidad o de centro, en los equipos ubicados en el centro.

Instalación de software docente en los equipos de las aulas docentes.

### ***USUARIOS***

Equipo directivo de centro docente, Entidades UPV, PDI.

### ***CANAL DE SOLICITUD:***

Por formulario electrónico (Gregal) al servicio informático del centro.

### ***COMUNICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:***

Recibirá un correo electrónico que se enviará a través de Gregal tanto si el personal informático le realiza alguna solicitud, como para recibir confirmación de instalación efectuada.

# RESUMEN CARTA DE SERVICIOS INFORMATICA EPSG

## Servicios informáticos adicionales

### ***DESCRIPCIÓN***

Gestión de permisos en recursos propios del centro y servicios del catálogo específico del centro.

Al equipo directivo del centro y al profesorado se oferta además el alta de cuentas de usuario temporales.

### ***USUARIOS***

Equipo directivo de centro docente, Entidades UPV, Alumnos, PDI.

### ***CANAL DE SOLICITUD:***

Por formulario electrónico (Gregal) al servicio informático del centro.

### ***COMUNICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:***

Recibirá un correo electrónico que se enviará a través de Gregal tanto si el personal informático le realiza alguna solicitud, como para recibir confirmación de que la tarea solicitada ha sido realizada.

**Equipo informático  
Escuela Politécnica Superior de Gandía**