Mantenimiento Microinformático

Objetivo

Devolver el equipamiento microinformático de la Universidad de Jaén a un estado operativo cuando no es posible su uso y explotación desde el punto de vista del usuario.

Solicitantes

Cualquier usuario de un equipo microinformático propiedad de la Universidad de Jaén que cumpla con las condiciones de uso así como los límites establecidos para este servicio.

Demandas

- **Incidencias:** cualquier tipo de malfuncionamiento o avería del equipo, tanto lógico como físico, de un equipo microinformático de la Universidad de Jaén.
- **Consultas:** consultas sobre el estado de una solicitud, sobre el propio servicio o consultas técnicas.

Modos de acceso

Los solicitantes podrán comunicar sus incidencias al Servicio de Informática por los siguientes medios:

- Portal de Autoservicio TIC (Murphy)
- **Contactando con la Oficina de Atención al Usuario**:
  1. Teléfono 82000 en horario de 09:00 a 14:00
  2. Dependencia A0-122 en horario de 09:00 a14:00

Condiciones de uso

El Servicio de Informática mantendrá los equipos que cumplan los siguientes requisitos:

- Pertenecer al Parque Microinformático de la Universidad de Jaén, es decir, estar inventariados, para lo cual el Servicio de Informática exige que la correspondiente Ficha Técnica Informática. --> (https://ujaen-apps.easyvista.com/s/empleado -->0.Inventario Microinformática --> Ficha Técnica Informática.)
- Para el caso de los equipos de escritorio:
  - Estar dentro del umbral de mantenimiento.
  - Para disponer de soporte a averías hardware, el equipo debe haber sido adquirido con al menos 3 años de garantía,
  - Para disponer de soporte a incidencias software, el equipo debe haber sido adquirido con una licencia de sistema operativo de escritorio (Windows o Mac OS X).
- El Servicio de Informática asumirá las reparaciones y gastos relacionados con las solicitudes siempre y cuando el coste no exceda el valor material del bien en cuestión, a juicio del Servicio de Informática.
- Todas aquellas reparaciones de equipos en garantía que hayan sido adquiridos directamente por los usuarios fuera de planes de compra centralizados, deberán ser tramitados por los correspondientes usuarios.

NOTA: Declinación de responsabilidad en atención de incidencias en ordenadores y dispositivos

Límites del servicio

Quedan fuera de este servicio:

- La formación básica de los usuarios en el uso de su equipamiento informático.
- El mantenimiento cotidiano de los equipos, tareas como:
  - Comprobación de las conexiones unidad central - alimentación, unidad central - monitor, unidad central-impresora, unidad central - teléfono IP, ... del equipo.
  - Cambio de consumibles para las impresoras.
  - Manipulación de los ficheros personales de cada usuario, copias de seguridad.
  - Configuración y soporte a periféricos no inventariados ni suministrados por el Servicio de Informática.
- Cualquier consumible correrá por cuenta de los usuarios, incluido cartuchos de tinta, cabezales de impresión, tóner. Se considera consumible también las baterías de los ordenadores portátiles.
- Instalación de productos disponibles a través de la WEB en equipos conectados a Red.

Todas ellas quedan bajo la responsabilidad de los usuarios

Related links

- Información Personal
- Instrucciones en Materia de Inventario
- Parque Microinformático de la UJA
- Plataforma de Autoservicio TIC 2.0
- Umbral de Mantenimiento