

# 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 a 14:00

## 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 \(Instrucciones en materia de inventario\)](#) esté en su poder.
- 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**

## **Enlaces relacionados**

- [Información Personal](#)
- [Instrucciones en Materia de Inventario](#)
- [Parque Microinformático de la UJA](#)
- [Plataforma de Autoservicio TIC 2.0](#)
- [Umbral de Mantenimiento](#)

## **Documentos relacionados**

- [Ficha Técnica Informática](#)