Servicios de Comunicación mediante voz Fija y Móvil

Descripción

Este servicio proporciona, a los usuarios de la comunidad universitaria, la comunicación mediante telefonía fija y móvil corporativa.

El Servicio de Informática es el encargado de la adquisición, configuración, mantenimiento, seguridad y reparación de la infraestructura necesaria para prestar el servicio, como son servidores, centralitas, líneas y terminales telefónicos fijos y móviles, que se ofrecen a los usuarios. Además presta soporte técnico para altas, bajas, modificaciones, incidencias y consultas relacionadas con el servicio.

Para la mejora del servicio, se ha integrado la telefonía fija y móvil, estableciendo un Plan de numeración y marcado corporativo. Esta integración nos permite disponer de mejores prestaciones a nivel económico y de gestión, rentabilizando mejor nuestras comunicaciones.

En Telefonía Fija, actualmente la tecnología utilizada en la Universidad está basada en Voz sobre IP (VoIP) que incrementa las posibilidades de la telefonía tradicional (visualización de número de llamada entrante, registro de llamadas entrantes perdidas, registro de llamadas salientes), como la utilización de la misma infraestructura de la red de datos de **RIUJA**, o la incorporación de servicios como Faxserver que permite la gestión de faxes de forma centralizada.

En Telefonía Móvil se ha mejorado las prestaciones del Catálogo de Terminales y acceso a datos, acorde a los servicios prestados, hoy en día, por cualquier operador. Ademas se han establecido las Condiciones de Uso de la telefonía móvil en la Universidad de Jaén según las directrices marcadas por **Gerencia** y **Vicerrectorado**

Solicitantes

Podrán ser solicitantes de este servicio todas las personas de la Universidad de Jaén que pertenezcan a alguno de los siguientes colectivos:

- ***Personal Docente e Investigador (P.D.I.)***, incluidos visitantes, con la autorización del Director de su Departamento. No se permite la autorización de los responsables de grupos de investigación.

- ***Asociaciones de Estudiantes***, con autorización del Vicerrector de Estudiantes.

- ***Proyectos de investigación***, con la autorización del responsable del Centro de Gastos.
- ***Órganos colegiados de gobierno***, con autorización del responsable del órgano correspondiente.
- ***Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)***, con la autorización del Jefe/a de Servicio.
- ***Presidente/a del Consejo de Estudiantes***.
- ***Entidades especiales*** con sede en las dependencias de la Universidad de Jaén, con la autorización del VICTIC.
- Solo para telefonía fija:
- Solo para móviles:

Demandas

Para Telefonía Fija:

- **Alta**: Servicio de telefonía fija (necesita autorización del responsable).
- **Modificación**: Cambio de toma activa (en la misma o distinta dependencia) , de usuario, de centro de gasto, desvíos, categoría, códigos de autorización y buzón de voz.
- **Baja**: Desconexión del teléfono (necesita autorización del responsable).
- **Incidencia**: Cualquier mal funcionamiento del teléfono y/o del software de comunicaciones soportado.
- **Consulta**: Petición de información relativa a los teléfonos, consulta de gasto telefónico (necesita autorización del responsable del Centro de Gastos), estado de solicitud o sobre el propio servicio.

Para Telefonía Móvil:

- **Alta**: Servicio de telefonía móvil (necesita autorización del responsable).
- **Modificación**: Cambio de usuario, de centro de gasto, roaming, internacional, identificación de llamada y datos.
- **Baja**: Desconexión de teléfono (necesita autorización del responsable).
- **Incidencia**: Cualquier mal funcionamiento del teléfono y de la tarjeta SIM.
- **Consulta**: Petición de información relativa a los teléfonos, consulta de gasto telefónico (necesita autorización del responsable del Centro de Gastos), estado de solicitud o sobre el propio servicio.

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

Modos de acceso

El Servicio de Informática habilitará los siguientes mecanismos de atención y soporte al usuario:

- **Soporte vía Web**. Es un espacio accesible a todos los usuarios del servicio y dónde encontrará diversa información sobre el servicio, guías prácticas y FAQ (Preguntas más frecuentes). Se recomienda consultar este espacio. Puede que su consulta ya esté resuelta.
- **Peticiones de Servicio**. a través de la opción **Peticiones de servicio** dentro del Portal de Autoservicio TIC (Murphy 2.0).
- **Incidencias/Consultas**:
  - Soporte a través de formulario para comunicar incidencias disponible en el Portal de Autoservicio TIC (Murphy 2.0).
  - **Soporte por correo-e, telefónico y presencial** desde la Oficina de Atención al Usuario.

Enlaces relacionados

- Guías prácticas
- Preguntas Frecuentes (FAQs) de Telefonía Fija
- Preguntas Frecuentes (FAQs) de Telefonía Móvil
- Guía de seguridad OSI (Oficina de Seguridad del Internauta) para dispositivos móviles