

UTG CNTIC - Unitat de Serveis TIC

Guia de Serveis per al PAS

PAS UTG CNTIC + PAS UBICAT AL CAMPUS NORD I ASSIGNAT A LES UNITATS A LES QUE LA UTG PRESTA SERVEI

Què necessito?			Qui ofereix el servei (Fase 0)	Qui ofereix el servei (Fase 1)	On m'adreço?
Serveis TIC a la Docència i a l'Aprenentatge	Aules informàtiques, laboratoris TIC docents i espais TIC de lliure accés	Reserva i adequació de les aules i laboratoris informàtics	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris (fer relació)
		Suport a equipament audiovisual d'aula (projecció, gestió avaries...)	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Presencial a personal suport aules/laboratoris
Sistemes d'informació i aplicacions àmbit docència	Noves funcionalitats	Sol·licitar noves funcionalitats dels sistemes de informació de suport a la docència (especificar quins)	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Responsable Àmbit Sistemes Informació Docència – Unitat TIC (o <i>Product Owners</i> / responsables S.I. específics)
		Suport en l'ús de les aplicacions	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Tècnics TIC àrea sistemes d'informació
	Suport procediments	Suport tècnic en procediments automatitzats	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Tècnics TIC àrea sistemes d'informació docència
		Suport tècnic en procediments automatitzats	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Tècnics TIC àrea sistemes d'informació docència
Sistemes d'informació i aplicacions àmbit recerca i gestió transversal	Noves funcionalitats	Sol·licitar noves funcionalitats dels sistemes de informació de suport a la recerca (especificar quins)	Departaments, ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Transversal	Cap Unitat Serveis TIC (o <i>Product Owners</i> / responsables S.I. específics)
	Suport aplicacions	Suport en l'ús de les aplicacions	Departaments, ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Transversal	Mail+formulari Tècnics TIC àrea transversal
	Suport procediments	Suport tècnic en procediments automatitzats	Departaments, ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Transversal	Mail+formulari Tècnics TIC àrea transversal
Atenció a l'usuari	Acollida i accés als serveis	Credencial d'accés als serveis i sistemes d'informació (comptes d'usuari i accessos)	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)	UPCnet + Tècnics TIC proximitat

				Unitat Serveis TIC Departamentals resta Cal veure si podem automatitzar-lo amb aplicació tipus Usuari Únic AC	
	Préstec TIC	Sol·licitar recursos TIC disponibles per préstec	AC (portàtils, projectors), FIB, CS-ESSI (UGDSI), TSC, EEL, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail+formulari Personal TIC assignat a les aules i laboratoris Tècnics TIC proximitat
	Formació sobre eines i serveis TIC	Sessions, seminaris i/o documentació sobre l'ús d'eines i serveis	FIB, TSC, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Tècnics TIC

PAS – Recerca – Els que es subministren als grups de recerca (veure guia PDI)

PAS – Serveis comuns

Què necessito?			Qui ofereix el servei (Fase 0)	Qui ofereix el servei (Fase 1)	On m'adreço?
Serveis Multimèdia i Audiovisuals Serveis Multimèdia i Audiovisuals	Suport en la realització de Congressos i d'esdeveniments	Sol·licitar suport TIC per la gravació i difusió d'esdeveniments per streaming	FIB, ETSETB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (a sales FIB i ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals (només TSC)	Mail+formulari Tècnics TIC suport audiovisuals sales
		Suport TIC en la realització d'events (jornades, congressos...).	FIB, ETSETB, CS-ESSI puntualment AC, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta (mateixos deps. Que es fa ara)	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Necessito una xarxa WIFI per al congrés	UPCnet, CS-ESSI (RDlab, AP propi + cables i equip de xarxa + UGDSI) AC (servei propi puntual xarxa wifi d'AC)	UPCnet	ATIC
	Creació de continguts multimèdia per docència o recerca	Projectes Multimèdia i Audiovisuals	TSC	Unitat Serveis TIC Departamentals (només TSC)	
		Crear un vídeo (MediaTIC / Vídeos adhoc)	TSC	UPC (nou servei producció)	Formulari servei UPC
	Publicació de continguts digitals	Suport per crear i/o allotjar un web (personal, de projecte...)	AC (Cpanel), FIB, CS-ESSI (UGDSI + RDlab, mitjançant VM dedicada i AWstats estadístiques accés), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS. ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta (mateixos deps. Que es fa	

				ara) Si es possible es farà servir servei CPanel UPC	
		Assessorament creació perfils i dinamització xarxes socials	FIB	=	
		Suport per publicar material en les diferents plataformes a l'abast	ETSETB		
		Assessorament SEO, Analytics...	FIB (puntual), TSC (esporàdic)		
	Videoconferència (Web i Sales)	Suport per realitzar una videoconferència H.323	FIB, AC (polycom analògic), TSC, EEL, ENTEL, MAT	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència Unitat Serveis TIC Departamentals – (Mateixos deps que ara ho ofereixen)	Mail+formulari Personal de Suport per Sales Multimèdia i/o aules Tècnics TIC proximitat
		Suport per realitzar una webconference	FIB,AC, TSC, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència Unitat Serveis TIC Departamentals – (Mateixos deps que ara ho ofereixen)	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Sol·licitar equipament de webconference en préstec	FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència Unitat Serveis TIC Departamentals (Mateixos deps que ara ho ofereixen)	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
	Espais multimèdia	Suport a equipament audiovisual (projector, micro, ...)	FIB,AC, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència Unitat Serveis TIC Departamentals (Mateixos deps que ara ho ofereixen)	Mail+formulari Personal de Suport per Sales Multimèdia i/o aules
		Sol·licitar equipament audiovisual en préstec	FIB,AC , TSC, EEL, CS-ESSI (UGDSI)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència Unitat Serveis TIC- Suport Departamentals –	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat

				(Mateixos deps que ara ho ofereixen)	
Serveis TIC de lloc de treball	Estació de treball	Assessorament tècnic per adquisició d'equipament relacionat amb el lloc de treball	AC, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat TIC – Àrea Transversal	Mail+formulari Tècnics TIC i admin Suport compres
		Desplegament Estació de Treball (instal·lació,configuració i connexió a la xarxa) linux	AC (imatge genèrica que pot ser local o VM), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència Unitat Serveis TIC- Suport Departaments - Mateixos deps que ara ho ofereixen	Tècnics TIC proximitat
		Desplegament Estació de Treball (instal·lació,configuració i connexió a la xarxa) Windows 10 (o anteriors)	AC (existeix imatge genèrica que pot ser local o VM), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	UPCnet per al PAS Administratiu Resta =	ATIC (per al PAS admin) Mail + formulari Tècnics TIC proximitat (per a PAS no admin)
		Desplegament Estació de Treball (configuració i connexió a la xarxa) Mac	AC (suport limitat), TSC, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI limitat)	Unitat Serveis TIC- Suport Departaments - Mateixos deps que ara ho ofereixen	Mail + formulari Tècnics TIC proximitat (per a PAS no admin)
		Instal·lació portàtils	AC, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	UPCnet per al PAS Administratiu	ATIC (per al PAS admin) Mail + formulari Tècnics TIC proximitat (per a PAS no admin)
		Fase 1: Desplegament / reinstal·lació Estació de Treball (configuració i connexió a la xarxa, reinstal·lació) estàndard (linux o Windows securitzada)		Unitat Serveis TIC – Coordinat	Mail + formulari Tècnics TIC (per a PAS no admin)
		Reparació i/o ampliació tuning PCs	tots	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail + formulari Tècnics TIC proximitat
		Acollida, baixa, reciclat equips retirats	tots	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)	Mail + formulari

				Unitat Serveis TIC Departamentals resta	
		Fer còpia de seguretat estació de treball sota demanda	CS-ESSI (UGDSI)	Unitat Serveis TIC Departamentals (només CS-ESSI)	Mail + formulari
	Accés remot als serveis	Suport a la utilització dels serveis des d'ubicacions externes (VPN), Suport teletreball	Propi: TSC, AC, CS-ESSI (per xarxa sense fils), ETSETB, FIB (molt restringit) UPC: FIB, MA, EIO, ENTEL, EEL, FIS	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats Potenciar ús VPN UPC Veure si podem fer servir “Servei TESLA”	Mail + formulari Tècnics TIC (nivell 2)
	Eines de col·laboració i comunicació electrònica	Bústia de correu departament/escola	TSC, AC, CS, ESSI, ENTEL, FIS (ARXIU) ETSETB, FIB (només alias)	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats Unitat TIC Docència (ETSETB) Intentar migrar cap @upc.edu el que sigui viable	Mail + formulari Tècnics TIC (nivell 2)
		Configuració del correu (propi o UPC)	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI, ETSETB	UPCnet per al PAS administratiu? Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail + formulari + ajudes on line Tècnics TIC (nivell 2)
		Configuració calendaris	FIB, EIO, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail + formulari + ajudes on line Tècnics TIC (nivell 2)

		Suport bàsic als terminal mòbils(per a la configuració de l'accés EDUROAM i al correu/calendari UPC des del mòbil)	AC, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB. FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail + formulari Tècnics TIC (nivell 2)
		Creació i gestió de llistes de distribució	AC (automàtiques o sota demanda), FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats Unitat TIC Docència (ETSETB, FIB)	Mail + formulari Tècnics TIC (nivell 2)
		Tramitar altes/baixes d'adreces genèriques i institucionals	AC (al correu propi), FIB, , TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB (al correu propi)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC – Àrea transversal PAS administratiu resta UTG Unitat Serveis TIC Departamentals resta	ATIC (cal establir procediment intern previ) Mail + formulari
	Repositoris documents personals i d'equip	Espai d'emmagatzemament privat pel lloc treball	AC, FIB, CS-ESSI, TSC, EIO, EEL, ENTEL, FIS, ETSETB	UPCnet per a PAS Administratiu UTG Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	ATIC (per al PAS admin) Mail + formulari Tècnics TIC (per a PAS no admin)
		Espai d'emmagatzemament privat en el núvol per treball en grup	CS-ESSI (RDLAB), TSC, AC, FIB, ETSETB, MAT, FIS	A determinar com s'ofereix per al PAS UTG	
	Impressió en xarxa corporativa	Utilització de les impressores en xarxa (Empresa que presta el servei: CANON)	FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	CANON	Suport CANON + Àrea de recursos i serveis
		Utilització d'altres impressores	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)	ATIC (per al PAS admin)

				Unitat Serveis TIC Departamentals resta Intentar estandaritzar cap a les CANON. No comprar noves que no siguin les CANON	Mail + formulari Tècnics TIC (per a PAS no admin)
Infraestructura TIC	Xarxa de comunicacions de veu i dades i xarxa sense fils	Necessito un nou punt de xarxa pel meu despatx	Tots	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Necessito connectar un nou equip (@IP i gestió dns)	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Necessito informació sobre la Eduroam: instal·lar la wifi en l'equip, cobertura, ...	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Necessito un Accés Point per ampliar la XSF UPC	AC, CS-ESSI (UGDSI)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Necessito connectar-me a la WIFI pròpia del departament	FIS, alguns punts UGDSI MAIV-ET, AC (ús puntual), ENTEL, MAT	Unitat Serveis TIC Departamentals Intentar estandaritzar cap a EDUROAM	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Xarxa sense fils per a dispositius (sensors, projectors...)		Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Servei UPCCconnect – telefonia IP	AC, FIB, TSC, EIO, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI), ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat

				Unitat Serveis TIC - Departamentals resta	
	Seguretat TIC	Tinc un incident de seguretat en el meu equip (el meu pc té un virus, ...) o en comptes als servidors	AC, FIB, CS-ESSI (UGDSI), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Vigilància de les noves vulnerabilitats dels servidors i aplicació d'actualitzacions per protegir-los	AC, FIB, CS-ESSI (UGDSI + RDlab) Servidors Projectes + CS-ESSI (UGDSI) sobretauls, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	especialistes
		Configuració d'accessos especials als tallafocs o entorns amb requisits de seguretat elevats	AC, TSC, FIB, CS-ESSI (RDlab, Servidors Projectes adequació a dades d'alt nivell de protecció), EEL, FIS, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC - Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Necessito recuperar un fitxer de les meves unitats de xarxa	AC (autoservei per a fitxers esborrats els darrers 5 dies, per la resta cal petició al Icac), CS-ESSI (UGDSI + RDlab, Servidors Projectes i MyDisk), TSC, ENTEL, MAT, FIB, EIO, EEL, FIS, ETSETB	PAS Administratiu – UPCnet? Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC - Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Formació sobre seguretat informàtica		Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC - Departamentals resta	
Adquisicions TIC	Compres de material informàtic i audiovisual	Necessito assessorament tècnic per a la compra de maquinari, programari i serveis TIC (cerca pressupostos i proveïdor)	AC, FIB, CS-ESSI (UGDSI + RDlab, Projectes), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat

				Unitat Serveis TIC - Departamentals resta	
		Adquisicions PCs homologats i altres compres estàndard (a càrrec d'un compte del CTT o de CAP 2) i inventari d'equipament	AC,CS-ESSI (UGDSI), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, ETSETB, FIB	Unitat de Serveis TIC – Àmbit Gestió recerca i projectes transversals	Mail+formulari Personal suport Compres
		Gestió d'altres comandes i contractes TIC (a càrrec d'un compte del CTT o de CAP 2) i inventari d'equipament	AC, FIB, CS-ESSI, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC - Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
		Gestió Pla TIC	AC, FIB, CS-ESSI, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, ETSETB	Unitat de Serveis TIC – Àmbit Gestió recerca i projectes transversals	Cap Unitat TIC