



# **UTG CNTIC - Unitat de Serveis TIC**

## **Guia de serveis per als estudiants**

## ESTUDIANTS FIB i ETSETB (CRITERI GENERAL A REVISAR)

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	Suport a les aules informàtiques	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris
		Suport a laboratoris amb equipament electrònic i de comunicacions especialitzat	AC, ENTEL, ESAII, ETSETB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris
		Suport a laboratoris amb equipament electrònic i de comunicacions especialitzat	AC, ENTEL, ESAII, ETSETB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris
	Entorns d'eLearning i de Campus Virtual	Racó	FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Sistemes de Informació per a la Docència	Mail+formulari + presencial a personal suport aules/laboratoris FIB
		Intranet ETSETB	ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Sistemes de Informació per a la Docència	Mail+formulari presencial a personal suport aules/laboratoris ETSETB
		ATENEA	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Sistemes de Informació per a la Docència	Mail+formulari presencial a personal suport aules/laboratoris de cada escola
	Programari i eines docents	Suport en la instal·lació programes docent / actualització versions i especialment suport per assignatures de Projectes	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (determinar casos)
		Suport a la utilització dels serveis des d'ubicacions externes (VPN), escriptoris virtuals...	ENTEL, ETSETB, TSC A la FIB es fa servir VPN UPC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)
		Servidors i hardware específic de docència (clústers, ...)	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)
		Accés a software amb llicències / acords específics de distribució per a docència	FIB, ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Via web

	Sistemes d'informació i aplicacions	Suport en l'ús de les aplicacions	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Sistemes de Informació per a la Docència	Mail+formulari Personal TIC àrea sistemes d'informació (nivell 2)
	API de la FIB	Suport en la utilització de la API de la FIB	FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Sistemes de Informació per a la Docència (FIB)	Mail+formulari Personal TIC àrea sistemes d'informació de la FIB (nivell 2)
	Github de la FIB	Codi alliberat per la FIB, com per exemple les apps mòbils i exemples d'ús de la API	FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Sistemes de Informació per a la Docència (FIB)	Mail+formulari Personal TIC àrea sistemes d'informació de la FIB (nivell 2)
	Serveis Multimèdia i Audiovisuals	Suport Tècnic per la realització de presentacions i ús de l'equipament audiovisual	ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Personal de Suport per Sales Multimèdia i/o aules
		Suport Tècnic i assessorament per la realització de videoconferències	ETSETB, FIB (només per a TFEs), TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Peticions via mail+formulari Personal de Suport per Sales Multimèdia
<b>Serveis TIC a programes específics</b>	Serveis de suport TIC al Programa Talent	Suport tècnic i serveis TIC al programa Talent (en procés de concretar)	FIB (estudiants programa Talent)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Personal TIC (nivell 2)
	Suport TIC estudiants PAE i altres programes	Suport TIC específic a estudiants PAE i altres programes (a concretar més endavant)	ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Personal TIC (nivell 2)
<b>Atenció a l'usuari</b>	Acollida i accés als serveis de suport a la docència	Resolució d'incidències, peticions i consultes sobre els serveis oferts	AC, ENTEL, ESAII, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris
		Suport funcional i informació sobre els serveis oferts i les eines TIC utilitzades	AC, ENTEL, ESAII, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris
		Credencial d'accés als serveis i sistemes d'informació (comptes d'usuari i accessos)	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC assignat a les aules i laboratoris de cada escola Tècnics TIC (nivell 2)
	Préstec TIC	Sol·licitar recursos TIC disponibles per préstec	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris

	Formació sobre eines i serveis TIC	Sessions, seminaris i/o documentació sobre l'ús d'eines i serveis	ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Tècnics TIC
<b>Estació de treball</b>	Suport bàsic a portàtils i dispositius propis	Informació per connectar-se als serveis de l'escola des dels dispositius personals de l'estudiant		Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)  Es millorarà la informació que s'ofereix actualment via web per facilitar la connexió de mòbils i dispositius propis
	Escriptori propi	Manteniment d'escriptori propi (RAVADA)	ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)  Es mirarà d'estendre també a la FIB
	Perfil personal	Manteniment perfil propi als sistemes operatius de les aules a Linux i Windows 7	FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)
<b>Serveis a les Associacions d'Estudiants</b>	Consultes i peticions	Petició de recursos i serveis a mida (prèvia autorització subdirector/a o vicedegà/degana corresponent)	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Tècnics TIC
	Suggeriments i queixes	Suggeriments i queixes relacionats amb els serveis TIC	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari Responsable Àrea Docència
<b>Eines de Treball Personals i col·laboratiu</b>	Correu Electrònic	Bústia de correu escola/facultat	ETSETB, FIB	Desapareix pels estudiants ETSETB  FIB: Conserva domini @est.fib.upc.edu	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris de cada escola (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)
		Configuració del correu (propi o UPC)	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)
		Espai d'emmagatzemament personal i per grups de treball.	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1)

Repositori de Disc				Tècnics TIC (nivell 2)
	Recuperació de còpies de seguretat de les dades dels comptes personals o de grup	ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)
Impressió en xarxa	Utilització de les impressores en xarxa , demanar bono impressió(Empresa que presta el servei: CANON)	FIB (amb bonos)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris FIB. Es manté el servei per a estudiants de la FIB
Xarxa Sense Fils	Necessito informació sobre la Eduroam: instal·lar la wifi en l'equip o dispositiu propi	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (nivell 1) Tècnics TIC (nivell 2)  Es millorarà la informació que s'ofereix actualment via web per facilitar la connexió de mòbils i dispositius propis
	Necessito connectar-me a la WIFI pròpia de docència del departament	ENTEL	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència Intentar estandarditzar cap a EDUROAM	Personal TIC assignat a les aules i laboratoris Tècnics TIC

A  
PENSAR BECARIS DOCÈNCIA I DE RECERCA (p.ex. correu)