

# UTG CNTIC - Unitat de Serveis TIC

## Guia de serveis per al PDI

## PDI - Docència : PDI amb docència a la FIB i ETSETB

Què necessito?		Qui ofereix el servei (Fase 0)	Qui ofereix el servei (Fase 1)	On m'adreço?	
<b>Serveis TIC exclusius per a la Docència</b>					
<b>Serveis TIC a la Docència i a l'Aprenentatge</b>	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
		Muntatge de hw i suport en espais amb docència TIC especialitzada	AC, ENTEL, TSC, FIB, ESAII	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris (fer relació )
		Suport a laboratoris amb equipament electrònic i de comunicacions especialitzat	ENTEL, ETSETB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ presencial a personal suport aules/laboratoris (fer relació )
		Fer exàmens i lliurament pràctiques en entorn segur	ETSETB, FIB, (...?)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (excepció amb jutge)	Petició per mail/formulari  Preparació amb tècnic especialitzat i Suport presencial aules/laboratoris
	Entorns d'eLearning i de Campus Virtual	Racó	FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC àrea sistemes d'informació (FIB)
		Intranet ETSETB, servei Custodio	ETSETB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC àrea sistemes d'informació (ETSETB)
		Peticions d'assignatures/professors/estudiants ATENEA (assignatures de coordinació, tutories...)	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari+ Personal TIC àrea sistemes d'informació

Programari i eines docents	Sol·licitar compra / instal·lació programa docent / actualització versions	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Compres: Cap SIC Docència – Unitat TIC  Altres peticions: Mail+formulari+  Personal TIC assignat a les aules i laboratoris (determinar casos)
	Gestionar les llicències del programari docent	AC, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC assignat a les aules i laboratoris Tècnics TIC
	Sol·licitar nou programari específic per la docència	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC assignat a les aules i laboratoris Tècnics TIC
	Creació d'espais virtuals per assignatures/grups	AC, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC assignat a les aules i laboratoris Tècnics TIC
	Servidors i hardware específic de docència (clústers, ...)	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC assignat a les aules i laboratoris Tècnics TIC
Sistemes d'informació i aplicacions	Sol·licitar noves funcionalitats dels sistemes de informació de suport a la docència (Gestió TFG/TFM, Pràctiques empresa)	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 tècnic en procediments docents automatitzats (TFGs...)	ETSETB, FIB	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Mail+formulari  Tècnics TIC àrea sistemes d'informació

	Projectes docents i assessorament	Suport en la part tècnica de projectes d'innovació docent (convocatòries, etc.)	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Cap SIC Docència – Unitat TIC
		Assessorament per l'adquisició d'infraestructures, software i serveis TIC específics per docència	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Cap SIC Docència – Unitat TIC
		Consultoria i assessorament en tecnologia i innovació TIC per les pràctiques docents	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Cap SIC Docència – Unitat TIC
<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, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Tots, depenent de l'àmbit
		Suport funcional i informació sobre els serveis oferts i les eines TIC utilitzades	AC, ENTEL, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Tots, depenent de l'àmbit
		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 Tècnics TIC
	Préstec TIC	Sol·licitar recursos TIC disponibles per préstec	AC, ETSETB, FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Personal TIC assignat a les aules i laboratoris Tècnics TIC
	Formació sobre eines i serveis TIC	Sessions, seminaris i/o documentació sobre l'ús d'eines i serveis	FIB, TSC	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència	Tècnics TIC

**Serveis de Recerca al PDI i Grups de Recerca (CRITERI GENERAL (A REVISAR): PDI amb despatx principal al Campus Nord + PDI als grups de recerca dels departaments? Amb relació al Campus Nord? )**

Què necessito?		Qui ofereix el servei (Fase 0)	Qui ofereix el servei (Fase 1)	On m'adreço?	
<b>Serveis TIC exclusius per a la RECERCA</b>					
Serveis TIC a la Recerca	Assessoria i Consultoria TIC	Suport TIC en la presentació de projectes a convocatòries d'ajuts	AC, FIB (puntualment), CS-ESSI (RDlab), TSC, EIO (puntualment), EEL (puntualment), MAT	Cap Unitat AC, CS-ESSI	Cap Unitat TIC o paixem un nivell per a alguns departaments
		Assessorament per a l'adquisició de maquinari, programari i serveis TIC específics per a recerca	AC, CS-ESSI (RDlab i UGDSI), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats	Informàtics de capçalera de cada departament
		Assessorament i suport en llenguatges, tècniques de programació i metodologies	AC, TSC, EIO, FIS	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats  Intentar introduir Coding Clinics per poder estendre aquest servei a altres departaments	Informàtics de capçalera O especialistes software/metodologia de la UTG (cal identificar quins)
		Assessorament en l'aplicació de normatives TIC <sup>i</sup>	AC, CS-ESSI, TSC	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats	Informàtics de capçalera

		Suport en l'ús del programari científic, llibreries i compiladors	AC, CS-ESSI (RDlab), TSC, EIO, FIS	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats	Informàtics de capçalera
Recursos i serveis específics per a grups de recerca		Servidors per a projectes: instal·lació, configuració i administració del HW i el SW	AC, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI, FIB	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> ) FIB -> pendent de decidir	Informàtics de capçalera
		Disseny de solucions TIC per a infraestructures científiques i experiments singulars	TSC, EEL	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	Informàtics de capçalera
		Sistemes de control d'instrumentació i d'adquisició de dades: instal·lació, configuració i administració	AC, TSC, EEL, FIS	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	
		Accés a repositori de codi de projectes	AC (Trac, svn, git hi ha un repositori git específic per a PDIs i projectes separat del git del l'acac)), FIB (git)  TSC, FIS, CS-ESSI (RDlab i SVN a UGDSI)	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> ) FIB -> pendent de decidir Ús de gitlab.upc.edu o repositori propi	Informàtics de capçalera
		Disseny d'arquitectura tecnològica per a prototipus/projectes de recerca	AC, CS-ESSI (RDlab), TSC, EEL, FIS	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats	Informàtics de capçalera

	Servidor virtual	TSC, CS-ESSI (UGDSI + RDlab, configuracions a mida i pay per use i recursos pre-idea), AC, FIB, EIO, EEL, MAT, ENTEL, FIS	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> ) FIB -> pendent de decidir	Informàtics de capçalera
	Hosting i housing de servidors de projectes	AC (Restriccions AC:-housing: equip enrackable, amb gestió remota, si té consum elèctric molt elevat llavors ha de fer una ampliació de la instal·lació elèctrica -housing: hi ha limitacions de RAM i CPU que poden ampliar-se sota autorització)  CS-ESSI (UGDSI sota aprovació Directors i RDlab, Servidors de projectes= enrackables i amb gestió RDlab  TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS (hosting)	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	Informàtics de capçalera
	Emmagatzematge massiu de dades	TSC CS-ESSI (UGDSI i RDlab Quota per defecte i extres pagament per ús (20GB MyDisk nextcloud, 50GB servidors VM)).  AC (existeix una quota per defecte que és ampliable sota autorització; si el projecte té una necessitat superior i aporta el node de disc necessari, aquest s'incorpora a la infraestructura i el l'ac fa la gestió i administració)	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	

	Web del projecte	Veure Serveis Multimèdia		
	Suport ús xarxes socials	Veure Serveis Multimèdia		
Software per recerca	Gestionar les llicències software per recerca	AC (de forma puntual i personalitzada, no hi ha eina de gestió llicències), FIB, CS-ESSI (RDlab, servidor de llicències + sindicades UPC), TSC, EIO, EEL	Gestió UTG	
Entorns de clúster, grid i de càlcul intensiu	Sol·licitar compte i recursos en el servei de clúster i càlcul intensiu	CS-ESSI (RDlab), AC, TSC, FIS, EEL	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	
	Sol·licitar nou programari científic específic, llibreries i compiladors	CS-ESSI (RDlab), AC, TSC, FIS, EEL	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	
	Assessorament per definir els recursos necessaris per al càlcul i per triar i usar el programari idoni	CS-ESSI (RDlab), AC, TSC, FIS, EEL	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	
	Suport en la paralelització i millora del rendiment del software en entorns de càlcul intensiu	AC (més als doctorands, PSRs), TSC, EEL, FIS	= Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de	



				resultats ( <u>només departaments que ja ho ofereixen a la Fase 0</u> )	
	Gestió de la recerca	Sol·licitar noves funcionalitats dels sistemes de informació de suport a la recerca (aplicació viatges, compres...)	TSC (viatges, compres, personal, indicadors bibliomètrics,..), AC (viatges, usuari únic, reserves, signatura electrònica ...), EEL	Unitat de Serveis TIC – Àmbit Gestió recerca i projectes transversals	Cap Unitat Serveis TIC (o <i>Product Owners</i> / responsables S.I. específics)
		Suport en l'ús de les aplicacions o comunicació incidències	TSC (viatges, compres, personal, indicadors bibliomètrics,..), AC (viatges, usuari únic, reserves, signatura electrònica ...), EEL, CS-ESSI (UGDSI bestretes, personal...)	Unitat de Serveis TIC – Àmbit Gestió recerca i projectes transversals	Mail+formulari Tècnics TIC àrea transversal
Atenció a l'usuari	Acol·lida i accés als serveis de suport a la recerca	Resolució d'incidències, peticions i consultes sobre els serveis oferts	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats FIB -> pendent de decidir	Adreça suport
		Suport funcional i informació sobre els serveis oferts i les eines TIC utilitzades	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats FIB -> pendent de decidir	
		Credencial d'accés als serveis i sistemes d'informació (comptes d'usuari i accessos)	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats FIB -> pendent de decidir	
		Préstec TIC	Sol·licitar recursos TIC disponibles per préstec	AC (portàtils,projectors), FIB, CS-ESSI (UGDSI), TSC, EEL	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats FIB -> pendent de decidir

	Formació sobre eines i serveis TIC	Sessions, seminaris i/o documentació sobre l'ús d'eines i serveis		
--	------------------------------------	---	--	--

**PDI - Comuns**  
**audiovisuals**

**(CRITERI GENERAL (A REVISAR): PDI amb despatx al Campus Nord, usuaris sales amb**

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

			AWstats estadístiques accés), TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS	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			
		Assessorament SEO, Analytics...	FIB (puntual), TSC (esporàdic)		Especialistes
	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 – (Mateixos deps que ara ho ofereixen)	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
<b>Serveis TIC de lloc de treball</b>	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), ESAII (UTG Industrials), OE (UTG Industrials)	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)	Unitat Serveis TIC Departamentals	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), ESAII (UTG Industrials), OE (UTG Industrials)	UPCnet per a PDI amb estació treball gestionada per UPCnet Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	ATIC (per al PDI amb estació gestionada) Mail + formulari Tècnics TIC (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 Departamentals (Mateixos deps que ara ho ofereixen)	Mail + formulari Tècnics TIC proximitat
		Instal·lació portàtils	AC, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI)	Unitat Serveis TIC Departamentals (Mateixos deps que ara ho ofereixen)	Mail + formulari Tècnics TIC proximitat
		Fase 1: Desplegament / reinstal·lació Estació de Treball (configuració i connexió a la xarxa, reinstal·lació estàndard (linux o Windows securitzada)		Unitat Serveis TIC Departamentals	Mail + formulari Tècnics TIC proximitat
		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) Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail + formulari
		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	Support a la utilització dels serveis des d'ubicacions externes (VPN)	Propi: TSC, AC, CS-ESSI (per xarxa sense fils), ETSETB, FIB (molt restringit) UPC: FIB, MA, EIO, ENTEL, EEL, FIS	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats Potenciar ús VPN UPC	Mail + formulari Tècnics TIC proximitat
	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	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	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)  Unitat Serveis TIC Departamentals resta	Mail + formulari + ajudes on line  Tècnics TIC (nivell 2)
	Support 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)	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)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)  Unitat Serveis TIC – Àrea transversal PAS administratiu resta UTG	ATIC (cal establir procediment intern previ)  Mail + formulari
	Eines de col·laboració i comunicació electrònica			

				Unitat Serveis TIC Departamentals resta	
Repositoris documents personals i d'equip	Espai d'emmagatzemament privat pel lloc treball	AC, FIB, CS-ESSI, TSC, EIO, EEL, ENTEL, FIS	UPCnet per a PDI amb estació treball gestionada per UPCnet  Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)  Unitat Serveis TIC Departamentals resta	ATIC (per al PDI amb estació gestionada)  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	Unitat TIC - Serveis TIC departamentals, suport a la recerca i transferència de resultats Possible federació dels existents + extensió dels serveis a tots els departaments si es pot aconseguir infraestructura compartida ]		
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)	CANON	Suport CANON + Àrea de recursos i serveis	
	Utilització d'altres impressores	AC, FIB, TSC, EIO, EEL, ENTEL, MAT, FIS, CS-ESSI (UGDSI)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)  Unitat Serveis TIC Departamentals resta Intentar estandaritzar cap a les CANON. No comprar noves que no siguin les CANON	Mail + formulari Tècnics TIC	
Infraestructura TIC	Xarxa de comunicacions de veu i dades i xarxa sense fils	Necessito un nou punt de xarxa pel meu despatx	Tots, OE i ESAII via UTG Industrials (ESAII xarxa gestionada per UPCnet)	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 inalàmbrica 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)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB)  Unitat Serveis TIC -Departamentals resta	Mail+formulari Tècnics TIC proximitat
	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
		Suport als incident de seguretat en equips de docència	FIB, ETSETB, CS-ESSI (jutge + servidors assignatures)	Unitat Serveis TIC- Docència i Aprenentatge	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) sobretaulas, 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	
<b>Adquisicions TIC</b>	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, ESAII (UTG Industrials), OE (UTG Industrials)	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC -Departamentals resta	Mail+formulari Informàtics capçalera
		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, ESAII (UTG Industrials), OE (UTG Industrials)	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	Unitat Serveis TIC – Àrea Docència (FIB, ETSETB) Unitat Serveis TIC -Departamentals resta	Mail+formulari Informàtics capçalera
		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

**i Aclarir que vol dir**