



Servicio de Soporte de IT





Solicitar soporte técnico

Si necesitas soporte técnico entra en el siguiente enlace y contacta con el servicio de soporte de U-Tad:

<https://u-tadhelp.zendesk.com/>

Esta herramienta será accesible desde cualquier ubicación con acceso a Internet, sea desde dentro o desde fuera del centro, también desde tu móvil.

Horario de Soporte

Durante el Curso: de lunes a viernes de 8.30h a 21:00h. Sábados de 9:00 a 14:00h (para programas de postgrados)

Julio y Agosto: de lunes a viernes de 8.30h a 18:30h

Abrir ticket

Al entrar en la herramienta a través del enlace, <https://u-tadhelp.zendesk.com/>, veremos una pantalla de login como la siguiente, en la que debemos identificarnos con nuestro usuario y contraseña de U-tad.



En Buscar podemos escribir alguna palabra clave de lo que nos pasa y nos ofrecerá las opciones de **formulario a rellenar** para abrir el caso.

Una vez abierto el caso debemos estar atentos al correo electrónico para ver cuando Soporte nos conteste con la solución o poder darle más datos si es necesario, o quedar con ellos para arreglar el problema.

Cuenta de usuario de U-tad



Una vez estés matriculado formalmente te llegará un **correo electrónico con tus credenciales con tu cuenta U-Tad**. Revisa tu correo y la carpeta de spam muy bien antes de empezar ya que estas credenciales te darán acceso a:

- Campus virtual: ClassLife
- Correo electrónico de U-tad, One-Drive de U-Tad, paquete Office 365
- Aula virtual: BlackBoard
- Acceso grupos de Microsoft Teams
- Herramienta tickets de soporte: Zendesk

También recibirás el acceso a la **Wifi de U-tad en el mismo correo**



Cuenta de correo

La cuenta de correo de U-tad se creará automáticamente usando el nombre y apellidos que se han cumplimentado durante la primera vez que te matriculas.

Este correo será **la forma de comunicación principal de U-tad con el estudiante**, todos los comunicados importantes serán enviados siempre por esta cuenta. Te recomendamos que la incorpores a tus dispositivos para poder recibir notificaciones de esta.

Es una cuenta que se va a mantener para siempre, incluso cuando ya no seas alumno de U-tad, por la misma razón, para poder comunicarnos contigo.

@live.u-tad.com

Licencia Office 365

Todos los alumnos matriculados en U-tad tienen una cuenta de Microsoft y una licencia de Office 365 que le permite usar el **paquete office completo**, tanto vía web como descargado de forma local en su ordenador.

- **OneDrive**

Esta licencia proporciona acceso a **100GB de almacenamiento** en OneDrive mientras el alumno esté matriculado en U-tad. Se recomienda usar este almacenamiento en nube puesto que, si se almacenan de forma local podrían perderse en caso de tener que cambiar o reinstalar el equipo que estás usando.

- **Teams**

Con esta licencia también podrá hacer uso de la App de Teams para acceder a los **grupos de Teams** creados para cada una de sus clases, **comunicarse y compartir contenido**.

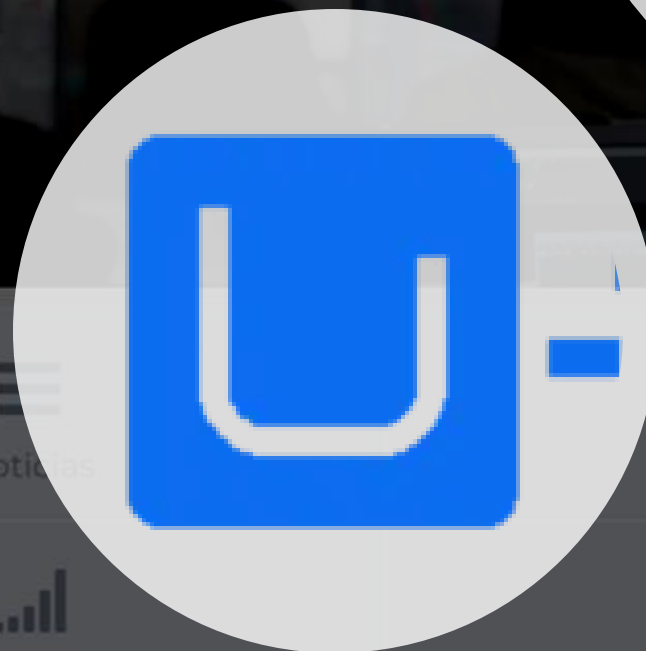
Cuando un alumno deja de ser alumno de U-tad, es decir, si no está matriculado, pierde esta licencia al completo. Se recomienda por tanto siempre **salvar todo lo que se haya guardado en esta cuenta en una cuenta externa** antes de dejar el centro.



ClassLife – Campus Virtual

Desde el campus Virtual el alumno podrá:

- Realizar su matrícula
- Pedir reconocimientos
- Revisar sus notas
- Consultar su calendario de clases
- Ver horarios de los exámenes
- Ver su asistencia
- Pagar recibos
- Realizar trámites de Secretaría
- Recibir información y notificaciones



figuración

U-TAD CENTRO DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS
es en Formación Digital

Directory

Información

Eventos figuración

U-TAD CENTRO PROFESIONAL
Líderes en Formación Digital



U-TAD CENTRO UNIVERSITARIO

© 21/01/25 11:19:00



U-TAD CENTRO UNIVERSITARIO

© 17/03/25 11:45:00

 Página de la
institución **BlackBoard –**
Aula Virtual 2 horas Actividad Cursos Calendario 3 Mensajes Calificaciones

6 de feb. de 2025

29 de mar. de 2025



Cursos

Busque sus cursos

Períodos
Todos los períodos

12 resultados

Favoritos



2409_INSO1_FUDW_C
Fundamentos de Desarrollo Web
(2409_INSO1_FUDW_C)
Abierto

Ramona Ruiz Blázquez



2409_INSO1_IPR1_C
Introducción a la Programación
(2409_INSO1_IPR1_C)
Abierto

Rodrigo Alonso Solaguren-Bea...

Desde BlackBoard el alumno podrá:

- Acceder a los contenidos de sus asignaturas
- Consultar la guía didáctica de sus asignaturas
- Ver calendarios de actividades y exámenes
- Realizar sus entregas de actividades
- Realizar exámenes
- Consultar las calificaciones y feedback de esas actividades
- Recibir notificaciones de actividades

Proyectos I: Técnicas y Tecnologías Digitales (2409_IN

Fecha de vencimiento: Proyecto final

Fecha de vencimiento: 10/5/25 23:59

Software y Licencias

U-tad proporciona todo el software y licencias necesario para las clases. Cada curso nuevo este software se revisa y se pone a disposición del alumno la versión óptima indicada por los profesores.

Licencias

Las proporciona U-tad con **finés exclusivamente académicos**. Queda prohibido su uso para cualquier otra finalidad, así como su transferencia a un equipo/persona no autorizada. **Una vez finalizados los estudios las licencias son retiradas**, es responsabilidad del alumno guardar previamente los proyectos/documentación asociada a dicho software, incluido el almacenamiento en la nube.

Software y Licencias

Versiones

La versión para utilizar de cada software debe ser la que indique cada profesor, es importante asegurar que es **la misma que se utiliza para las clases**, y así evitar problemas de compatibilidad en entregas que se hagan al profesor, trabajos en equipo, trabajos que se realizan parte en equipos de U-tad y parte en equipos personales, etc.

Tener cuidado con actualizaciones automáticas de algunos softwares, no aceptarlas si no es algo consensuado.

Incidencias o consultas relacionadas

Para cualquier incidencia relacionada con licencias o instalación de software recomendamos **acudir a los manuales/videotutoriales** publicados por el equipo de IT. Una vez revisado si se continúa con problemas os podéis poner en contacto con el soporte de IT a través de un **ticket**.



Seguridad y Contraseñas

Para evitar posibles hurtos, **mantened las pertenencias controladas en todo momento y lugar**. Se informa que hay **cámaras de vigilancia** en todos los edificios según el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (GDPR) y Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD)

Contraseñas

Guarda tus contraseñas y no las compartas con nadie, ni las apuntes en un papel que puedas dejar olvidado.

Cada cierto tiempo el sistema te pedirá que **cambies de contraseña por seguridad**. Usa una contraseña fuerte y sigue estas reglas:

- No puede contener el nombre del usuario
- Incluye mayúsculas, minúsculas, números y/o carácter especial.

Si se bloquea la cuenta y no puedes acceder, no podrás abrirnos un ticket de u-tadhelp. Únicamente en ese caso puedes ponerte en contacto con Soporte a través del correo soporte@u-tad.com para revisar tu cuenta y te ayudaremos.

Soporte Hardware

Si dispones de un **equipo comprado a través de U-Tad antes del año 2022**, desde el equipo de soporte gestionará la garantía y servicio técnico incluidos con esa compra.

Si por el contrario dispones de un **equipo propio** tendrás que ponerte en contacto con el soporte técnico del equipo o del proveedor donde lo adquiriste. **En ningún caso se dará soporte técnico de hardware ni sé asistirá en las labores de restauración de estos equipos propiedad de los alumnos.** Tampoco se gestionarán las posibles garantías de estos equipos ajenos a la gestión del equipo de soporte técnico del centro.

Préstamos de equipos

U-tad dispone de **equipos portátiles de préstamo** para circunstancias especiales, como apoyar al alumno si este tiene algún problema con su equipo o en caso de algunas necesidades del centro. El alumno debe leer previamente la **normativa** que describe los casos y los plazos de préstamos, así como los términos y condiciones, y a continuación abrir un **ticket** a soporte de tipo Solicitud de Préstamo.

Otros dispositivos

Los accesorios tipo tableta, lápiz digital, etc. se encuentran en la Recepción y en Biblioteca, a disposición de los usuarios que los soliciten. Los podremos solicitar, sin necesidad de contactar con el equipo de Sistemas, presentando nuestro carné de estudiante U-tad o en su defecto con el DNI. Al terminar su uso debemos devolverlos en el mismo lugar.

Buenas prácticas en el Aula



El equipo del profesor, así como la pizarra digital/proyector, **solo puede ser usado por un profesor**, en ningún caso está permitido el uso por parte de un alumno.

Los usuarios tendrán máximo cuidado en la manipulación y el uso de los equipos informáticos y de toda la infraestructura complementaria (teclados, ratones, monitores, cableado, etc).

Si se presenta una necesidad o incidencia que afecta a toda la clase, o a gran parte de esta, el profesor **abrirá un ticket** para que Soporte lo atienda. Si se precisa asistencia inmediata en todas las mesas hay un número de teléfono indicado para **contactar con el teléfono de guardias** de Soporte.

Uso de equipos de U-tad en el Aula

Si usas equipos de las aulas o de préstamo de U-Tad, sigue por favor estas recomendaciones:

- Usa tu almacenamiento de OneDrive, no dejes archivos importantes en el ordenador de U-tad. La máquina podría tener que cambiarse, y tras cierto tiempo se eliminan los perfiles.
- No sincronices el equipo con OneDrive, accede siempre vía web.

Todo esto son recomendaciones por la seguridad de la información y para evitar su pérdida.

Buenas prácticas en el Aula



En el Aula se deben cumplir las siguientes **normas sin excepción**:

- Está **prohibido manipular los cables o desconectar** cualquier ordenador, pizarra digital, proyector, cámara, micrófono y monitor de las aulas, así como sus periféricos (Teclados, ratones, cableados, etc.).
- Está **prohibido introducir comida en el aula**. Podemos disponer de bebida en las aulas si estas se encuentran en envases adecuados que eviten un posible derrame sobre las máquinas en caso de descuido o accidente, tazas con tapa, termos, etc.
- Está **prohibido instalar software en los puestos**, así como modificar su configuración.
- Está **prohibido manipular las impresoras**.
- Está **prohibido conectar por cable de red cualquier dispositivo**. Todas las tomas de red están monitorizadas.
- Está **prohibido modificar la configuración del aula y la disposición** de los equipos.

El personal técnico podrá monitorizar toda actividad realizada dentro de sesiones abiertas en las aulas para garantizar el máximo aprovechamiento de los recursos y el uso correcto del mismo por los alumnos.