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 estés 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**.

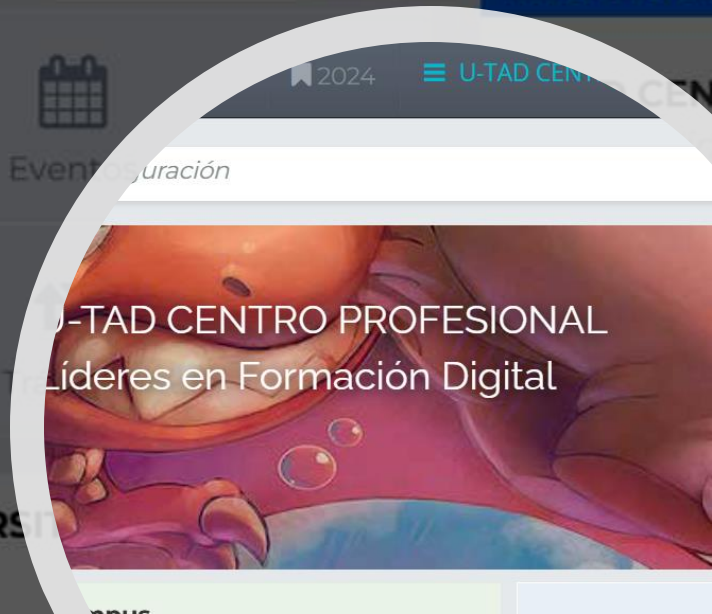
Cuando un alumno deja de ser alumno de U-tad, es decir, si no está matriculado, pierde esta licencia al completo. Se recomienda por tanto siempre salvar todo lo que se haya guardado en esta cuenta en una cuenta externa antes de dejar el centro.

ClassLife – Campus Virtual

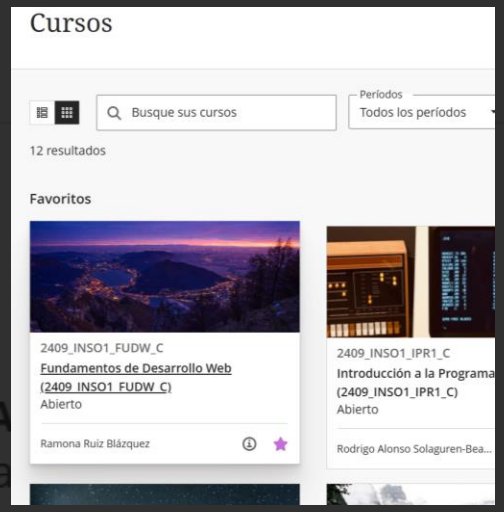
Desde el campus Virtual el alumno podrá:

- 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





BlackBoard – Aula Virtual



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

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 **fines 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, en la misma plataforma de ClassLife. 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,** la cuál se puede encontrar en el apartado de **Información de Sistemas**, dentro de ClassLife, 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.