

PROCEDIMIENTOS PARA PETICIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL Y FIJA EN LA UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INTRODUCCIÓN

El objeto de este documento es la especificación de todos los procedimientos de comunicación entre el área de comunicaciones de voz del Vicerrectorado de nuevas Tecnologías, Comunicaciones y Campus, y los usuarios del servicio para la gestión de peticiones e incidencias en el servicio de telefonía móvil o fija.

ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO

Para la gestión y administración de la Red Corporativa de telefonía de la Universidad de Córdoba, en la Unidad Técnica se dispone del Área de Atención al Usuario (AAU). Donde se recepcionarán las incidencias y tramitación de peticiones de altas, bajas, modificaciones etc.

El Área de Atención al Usuario es el **único** punto de acceso para la recepción de incidencias de servicio y otras peticiones, actuando como único interlocutor válido entre el usuario y los operadores telefónicos.

El esquema de funcionamiento es el que se presenta en la figura:





UNIVERSIDAD
DE
CÓRDOBA

Vic. de Nuevas Tecnologías de la Información
y Campus

Unidad Técnica

Para realizar una petición, ya sea avería, alta-baja o algún tipo de modificación, se realizará a través del formulario existente en la página Web de la Unidad Técnica. Una vez recibida la misma será gestionada por el personal del servicio.

http://www.uco.es/gestion/unidadtecnica/?go=gc/admin/forms/comunicaciones_form.html

Para consultas y aclaraciones es recomendable la comunicación telefónica a ser más directa, rápida y flexible.

CONTACTOS:

- Área de Atención al Usuario:

Correo electrónico: telefonía@uco.es
Teléfono: 957 218225
Fax: 957 218158
Dirección: Unidad Técnica Universidad de Córdoba.
Campus de Rabanales
Nacional IV, Km. 396a
14071 CÓRDOBA

- Director de la Unidad Técnica

Antonio Luis Prieto Sánchez
Correo electrónico: ut1priet@uco.es
Teléfono: 957 218160
Fax: 957 218158

- Área administración

Ana Luque Garrido
Correo electrónico si3lugaa@uco.es
Teléfono: 957 218225
Fax: 957 218158

- Área técnica

José Manuel Lara García
Correo electrónico ut3lagaj@uco.es
Teléfono: 957 211012
Fax: 957 218158



SOLICITUDES:

Las solicitudes de ALTA- BAJA o modificación, se realizaran a través de la WEB de la Unidad Técnica, en el menú pincharemos en “solicitud y comunicación de incidencias”:

http://www.uco.es/gestion/unidadtecnica/?go=gc/admin/forms/comunicaciones_form.html

-Altas de línea:

Para realizar el alta de nuevas líneas, deberá de cumplimentar obligatoriamente, los datos referentes a la Unidad de Gasto, nombre del responsable, así como los de la persona de contacto.

En el casillero de incidencia, indicaremos si se trata de una línea fija o móvil. Y en la descripción si se trata de un nuevo alta o baja de línea. Si es nueva alta y desea un terminal, indique la marca y modelo deseado. Los modelos y precios de los terminales lo pueden ver en el enlace de telefonía móvil:

http://www.uco.es/gestion/unidadtecnica/pages/docs/terminales_nue.pdf

Si no se indica lo contrario, el precio del terminal, se cargará a la misma Unidad de Gasto que la línea.

-Baja de líneas:

Para realizar la baja de líneas, deberá de cumplimentar obligatoriamente, los datos referentes a la Unidad de Gasto, nombre del responsable, así como los de la persona de contacto.

En el casillero de incidencia, indicaremos si se trata de una línea fija o móvil. Y en la descripción indicaremos BAJA y el número de teléfono para el que se solicita.

-Modificaciones en líneas telefónicas:

Para realizar modificaciones en las líneas, deberá de cumplimentar obligatoriamente, los datos referentes a la Unidad de Gasto, nombre del responsable, así como los de la persona de contacto.

En el casillero de incidencia, indicaremos si se trata de una línea fija o móvil. Y en la descripción MODIFICACIÓN, describiendo que es lo que queremos modificar.



En este apartado se pueden realizar las siguientes modificaciones:

- **Telefonía fija:**

- Cambio de categoría de llamadas, INTERNA, PROVINCIAL, NACIONAL, INTERNACIONAL, MOVILES.
- Desvíos de llamadas.
- Grupos de captura.
- Candado electrónico.

- **Telefonía móvil:**

- Cambio de tipo de tarifa.
- Activación de roaming.
- Cambio de terminal móvil.
- Cambios de tarjetas.

-**Petición de terminales sin alta:**

También puede solicitar el suministro de terminales móviles sin alta, con asignación a una línea ya existente.

Para la petición de terminales móviles sin alta se cumplimentará el formulario indicando la marca y modelo de terminal elegido. Si no se indica lo contrario se entiende que su coste lo soporta la U. de gasto que mantiene la línea.

-**Petición de una línea particular:**

La telefonía móvil contratada por la Universidad admite la posibilidad de contratar una línea de uso particular con la misma tarjeta de empresa, esto permite que el usuario no necesite el llevar dos terminales móviles, sino que en el mismo equipo se llevan las dos líneas.

Estas funcionan con desvío automático de llamadas sin coste.

La contratación se hace a través de la Unidad Técnica y su funcionamiento es totalmente ajeno a la Universidad, recibiendo el usuario la factura en su domicilio particular.

Las condiciones del contrato son puestas por el operador pudiendo escoger entre las modalidades existentes en el momento de la contratación. Para ello consulte a la Unidad Técnica las modalidades vigentes en el momento del contrato.

Para su solicitud complete el formulario indicando en la descripción de la incidencia "SOLICITUD DE LINEA PARTICULAR" junto con los datos bancarios y la dirección postal particular completa. Se trataran de forma confidencial estos datos.



AVERÍAS:

1.- Averías de terminales

El procedimiento para las averías en los terminales móviles, se hará entregando y recogiendo los terminales en las propias dependencias de la Unidad Técnica donde se tramitará la avería al Operador.

En el caso de los terminales fijos, serán los usuarios los que gestionen la reparación o sustitución de los mismos.

Existe la posibilidad de que se compruebe que el terminal averiado enviado al Servicio Técnico del Operador para su reparación, es irreparable. En este caso si el terminal está fuera de plazo de garantía o la avería son por causas no imputable al propio teléfono, si así lo desea, puede solicitar un nuevo terminal sin alta.

2.- Resto de Averías (líneas, tarjetas)

Se procederá enviando el formulario, indicando el tipo de línea averiada, fija o móvil y descripción de los síntomas detectados, o personándose en la Unidad Técnica donde se realizarán las acciones necesarias para su reparación.