

# Que é AxudaTIC

<- VOLVER

## | Presentación do portal |

### Que é AxudaTIC

É un portal de axuda dos servizos telemáticos da Universidade da Coruña, que estamos a construír; está destinado para toda a comunidade universitaria e para os futuros membros.

Neste portal imos ir engadindo o catálogo dos servizos telemáticos dispoñibles: programas, servizos que se prestan, xestión de accesos a recursos informáticos...

Para cada servizo documentado:

#### Tes disponible:

- Información de para que serve, quen o pode usar e de que xeito.
- Guías de instalación e uso, e as ligazóns ás aplicacións ou ás descargas dos programas.

#### Podes:

- Tramitar solicitudes de acceso ou uso dese servizo.

### Vídeo

presentación con  
lingua de signos

Your browser  
does not support  
the HTML5 video  
element

Podes ampliar a vista  
pasando o rato polo  
vídeo e facendo clic no  
cadro de ampliar

- Rexistrar unha incidencia para informar dunha falla no uso do servizo e solicitar axuda para resolvela.
- Facer o seguimento das solicitudes ou incidencias que teñas remitido.

**Tamén neste portal estamos a publicar os avisos e novas, como son:**

- Avisos de mantementos programados que poidan afectar aos servizos telemáticos.
- Avisos de avarías que se teñan detectado.
- Alertas de seguridade.
- Novidades relacionadas cos servizos que se prestan ou novos servizos.
- Consellos relacionados co uso de servizos telemáticos.

Aínda estamos a traballar na documentación dos servizos; no caso dos servizos que non estean de todo documentados , o portal dirixirache ás páxinas de información existentes na web da UDC para ditos servizos, con ligazóns aos formularios de incidencias e solicitudes dispoñibles. Todos os novos servizos telemáticos vanse ofrecer dende este portal.

Seguimos a túa disposición na unidade de atención telefónica do CAU na extensión 2222 en horario de mañá.

Confiamos que este portal che sexa de utilidade e mellore a túa experiencia como usuario dos servizos informáticos.

## | Guía de uso |

### **Para afondar nos servizos disponibles:**

Na páxina principal do portal tes tres lapelas, unha por cada colectivo da comunidade universitaria. Tes que premer na do colectivo ao que pertences, e accedes a todos os servizos que tes dispoñibles.

Para cada servizo tes a información das Condicións en que se presta o servizo, organizada deste xeito:

-En que consiste o servizo: descríbese a utilidade do servizo; pode tratarse do uso dun programa, do acceso a un recurso ou recibir un servizo a través dun traballo técnico.

-Ámbito de uso: quen pode usar o servizo , con qué finalidade e sobre qué tipo de equipamento.

-Requisitos técnicos: Que equipos ou programas se precisan para poder facer uso ou recibir o servizo.

-Condicións: indícase se hai restricións de compatibilidade, limitacións técnicas, condicións de uso de licenzas, requisitos legais.

-Manuais, guías de axudas, faqs e erros frecuentes.

### **Para notificar unha incidencia ou facer unha solicitude:**

tes que ir á propia páxina do servizo, e á dereita están as ligazóns aos formularios de incidencias e solicitudes disponibles para ese servizo.

**Para ver o estado das túas incidencias ou solicitudes:**

tes que premer na ligazón "As miñas incidencias e solicitudes", arriba, a dereita, que está disponible en todas as páxinas de Axudatic.

**| Preguntas frecuentes |**

**Como podo notificar unha incidencia ou facer unha solicitude dun servizo?**

R: As ligazóns aos formularios de incidencias e solicitudes dun servizo están na mesma páxina que a documentación de cada servizo. Podes buscar o servizo na lapela de "procura" en calqueira páxina de Axudatic.

**Pódese seguir usando ó teléfono de atención ao usuario 2222?**

R: Segimos disponibles na extensión 2222 en horario de mañá de 8:00 a 15:00

### **Que é un ticket ?**

R: Nos programas para xestión de incidencias emprégase o término ticket para referirse a unha incidencia ou unha solicitude, que adoitan ir identificados cun nº de referencia.