



UNIVERSIDAD
RICARDO PALMA

Políticas y Condiciones de Uso del Servicio de Soporte Técnico Remoto

El servicio de Soporte Técnico Remoto a Usuarios de la UNIVERSIDAD RICARDO PALMA, entra en vigencia en mes de mayo del 2020, no tiene algún costo adicional y se brindará de acuerdo a la disponibilidad del personal técnico de cada Facultad y de OFICIC.

Su aplicación se extiende a **Docentes, Alumnos y Personal Administrativo de la URP**. La unidad prestadora del servicio es OFICIC; quien se reserva el derecho de modificar las Políticas de Soporte Técnico Remoto en cualquier momento y sin previo aviso.

OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo establecer las pautas, condiciones, responsabilidades y niveles de seguridad correspondientes en el uso de la herramienta de asistencia remota, siguiendo criterios de confidencialidad que permitan mejorar el servicio a los usuarios de la Universidad Ricardo Palma con una reducción significativa en los tiempos de atención de requerimientos, incidentes o problemas.

1. Servicios

Enfocados en la prestación de servicios de calidad, ponemos a su disposición el servicio de Soporte Técnico Remoto. De manera general nuestros servicios incluyen los siguientes puntos:

- Soporte vía correo electrónico y telefónico.
- Soporte Remoto con conexión directa a su PC –Usando programas de conexión remota.

2. Programas de conexión remota a utilizar

- TeamViewer.
- Anydesk.

3. Condiciones de uso del servicio.

El servicio es gratuito y no tendrá costo alguno para el usuario, por ello se ha establecido las condiciones de uso del servicio:

- Los usuarios aceptan la “Política de la Universidad” al momento de requerir el servicio.
- Los usuarios deben tener un buen servicio de Conexión a Internet, en caso contrario para un mejor trabajo desconectar equipos que estén conectados a dicha línea y mantener solo el equipo a atender.
- Al momento de realizar el inicio de la conexión remota, el personal técnico debe tener la colaboración de los usuarios quienes aceptarán o denegarán el acceso a su equipo.
- El usuario se compromete a observar el proceso de soporte durante toda la sesión de asistencia remota.
- El servicio de “Soporte Técnico Remoto” consiste en dar soluciones a incidencias y/o problemas de los usuarios relacionadas con los servicios brindados por la URP (Correo, Aula Virtual, Intranet, Software de Laboratorios de Cómputo y Sistemas informáticos académicos y administrativos usados por la URP), este se dará través de una conexión remota a su equipo personal, sin necesidad de estar presente.
- La Universidad no se responsabiliza por problemas pre-existentes en su equipo de cómputo (problemas relacionados con el hardware de equipo); así mismo no se garantiza que el producto y/o servicio se encuentre libre de errores o defectos mínimos, quedando libre de responsabilidad de los daños y/o perjuicios directos o indirectos que puedan surgir durante el servicio remoto, por errores de la información contenida, interrupciones en la red, demoras o fallas del computador del usuario.
- De acuerdo al diagnóstico que realiza el técnico Ud. tendrá los siguientes resultados:
 - Problema resuelto.
 - Recomendación para que el usuario acuda a su centro de servicio técnico para un mantenimiento del equipo de cómputo.

4. Protección del Equipo del Usuario.

Usted comprende que el área de soporte a usuarios, hará los esfuerzos que sean necesarios para proteger la privacidad e integridad de la comunicación y de los recursos del equipo que Ud. está utilizando.

5.- Cobertura y Requisitos para acceder al servicio:

- Para el Alumno y Docente: Estar matriculado y/o ejerciendo la docencia en el ciclo académico vigente.
- El equipo a revisar debe contar con sistema operativo licenciado y actualizado.
- El equipo a revisar debe contar con antivirus licenciado y actualizado.

- El equipo a revisar debe contar con el software descargado a instalar.

El Servicio no incluye:

- Adquisición ni reemplazo de repuestos.
- Soporte ni reparación de Impresoras, escáner y otros periféricos.

6. Vías de Comunicación

Teléfonos :

Central Telefónica: 01 70-80000

La relación de anexos se adjunta al presente documento.

Atención: Servicio de Soporte Técnico Remoto a Alumnos y Docentes - FACULTADES

Correo electrónico:

Helpdesk@urp.edu.pe

Atención: Problemas con Intranet, aula virtual, correo institucional.