

# Portal de Serveis TIC

## PORTAL DE PETICIONS D'AJUDA, INCIDÈNCIES I CONSULTES

Per tal de demanar ajuda sobre qualsevol dels serveis TIC, així com fer seguiment de les sol·licituds pendents, has d'accedir a: **Eina CAU-TIC**

També tens l'opció de cercar directament dins la base de dades de coneixement:

Your browser does not support the HTML5 video element

## Recuperació de contrasenya per comptes bloquejats

Si teniu el vostre compte bloquejat:



- Aneu a <https://credencials.udl.cat/>
- Feu clic a "No recordo la meua clau d'accés"
- Introduïu el vostre usuari/login/identificador
- Rebreu un enllaç a la direcció de correu alternativa per a poder fer el canvi de contrasenya.

Si no heu pogut completar el procés de canvi de la clau, contacteu amb el CAU-TIC a [sic.suport@udl.cat](mailto:sic.suport@udl.cat) des d'una adreça personal i us ajudarem amb el canvi.

## Estat dels serveis

Estat dels serveis



Tots els serveis funcionen amb normalitat.

Aturades/Intervencions programades



No hi ha cap aturada/intervenció programada.

## Informació i avisos

- **05/10/2022: (RESOLTA - 09:15h.)** Incidència amb el servei d'impressió. S'ha resolt satisfactòriament el problema que impedia imprimir des d'aquest matí.
- **03/10/2022: (RESOLTA - 08:51h.)** Incidència amb el doble factor d'autenticació (2FA). S'ha resolt satisfactòriament el problema amb l'activació de nous comptes al 2FA.
- **28/09/2022: Actuació programada FINALITZADA - Revisió i manteniment d'elements de xarxa amb afectació als campus d'Etsea, Salut i Cappont.** L'actualització ha finalitzat correctament.
- **27/09/2022: Incidència amb el Campus Virtual (de 10:20h. a 10:30h.):** S'ha resolt satisfactòriament el problema puntual d'accés al campus virtual.
- **27/09/2022: (RESOLTA - 8:40h)** Incidència a les Aules i Sales d'Usuari - Des de les 7:45 no hi havia connexió a la xarxa.
- **27/09/2022: Actuació programada FINALITZADA - Revisió i manteniment d'elements de xarxa amb afectació a tota la UdL.** L'actualització ha finalitzat correctament.
- **27/09/2022: Actualització programada FINALITZADA - Actualització i millora de la versió del sistema d'autenticació centralitzada (SSO).** L'actualització ha finalitzat correctament.
- **26/09/2022: Actualització programada FINALITZADA - Elements d'infraestructura de xarxa del CSUC.** La intervenció programada ha finalitzat.
  
- **13/09/2022: Incidència amb el Portasignatures (de 07:45h. a 08:45h.):** S'ha resolt satisfactòriament el problema que impedia accedir al portasignatures fent ús de l'usuari i contrasenya, però sí amb el certificat digital.
- **05/09/2022: Intervenció - programada FINALITZADA - Manteniment del servei de xarxa i telefonia al Parc Científic i Tecnològic Agroalimentari de Lleida:** La intervenció programada ha finalitzat.
- **19/08/2022: Actualització programada FINALITZADA - Revisió i manteniment dels elements de xarxa:** La intervenció programada ha finalitzat.
- **16/08/2022: Actualització programada FINALITZADA (16:30h.) - Manteniment servei tallafocs perimetral de la UdL:** La intervenció programada ha finalitzat.

- **09/08/2022: Actualització programada FINALITZADA (13:55h.) - Manteniment servei tallafocs perimetral al Campus d'Igualada:** La intervenció programada ha finalitzat.
- **08/08/2022: Actualització programada FINALITZADA (15:30h.) - Elements de la infraestructura de la xarxa sense fils:** La intervenció programada ha finalitzat.
- **28/07/2022: Actualització programada FINALITZADA (00:00h.) - UniDisc:** La intervenció programada ha finalitzat.
- **27/07/2022: (RESOLTA - 10:30h.) Incidència en la telefonia fixa al Campus d'Igualada:** Des de les 9:23h. no es podien fer ni rebre trucades al campus d'Igualada.
- **26/07/2022: Incidència CSUC (de 13:40h. a 14:50h.):** Tots els serveis del CSUC (validació d'usuaris al Unidisc, uniapps...) no han estat operatius durant aquesta franja horària. Els propers dies hi haurà un nou tall per aplicar noves solucions.
- **21/07/2022: (RESOLTA) Incidència en la telefonia al Campus CCS:** Impossibilitat de rebre trucades externes al campus de Ciències de la Salut.
- **11/07/2022: Actualització programada FINALITZADA (13:50h.)- Aplicacions virtualitzades:** A partir d'aquesta actualització, l'accés a les aplicacions virtualitzades es podrà fer únicament des d'un navegador web mitjançant l'enllaç: <http://uniapps.udl.cat>.
- **06/07/2022: Actualització programada FINALITZADA (19:05h.)- Servidors Papercut:** No s'ha produït cap problema.
- **05/07/2022: Actualització programada FINALITZADA (13:00h.)- Servidors OpenCMS:** Es poden haver produït problemes amb els editors de la web.
- **04/07/2022: Actualització programada FINALITZADA (22:30h.)- Connexió remota a la xarxa UdL (VPN):** Es poden veure afectades les sessions VPN.
- **29/06/2022: (RESOLTA - 9:23 a 9:28h.) Incidència amb UXXI-AC:** Durant aquest període de temps l'aplicació no va estar disponible.
- **28/06/2022: (RESOLTA - 13:30h.) Incidència amb el Portasignatures:** El proveïdor extern ha solucionat la incidència que impedia accedir i signar al portasignatures.
- **28/06/2022: Intervenció programada FINALITZADA (07:40h):** La intervenció programada a l'edifici de FDET al Campus de Cappellet ha finalitzat.
- **27/06/2022: (RESOLTA - 13:30h.) Incidència amb el Portasignatures:** El proveïdor extern ha solucionat la incidència que impedia accedir i signar al portasignatures.
- **23/06/2022: (RESOLTA - 13:30h.) Incidència amb el Portasignatures:** El proveïdor extern ha solucionat la incidència que impedia accedir i signar al portasignatures.
- **23/06/2022: (RESOLTA - 09:00h.) Incidència amb el correu electrònic:** Entre les 15:00 del 22/06/2022 i les 09:00 del 23/06/2022, no es podia rebre ni enviar correus. Una vegada solucionat el problema, s'estan entregant i rebent tots els correus pendents. No s'ha perdut cap correu.
- **22/06/2022: (RESOLTA - 10:15h.) Incidència al portasignatures:** Entre les 10:00 i les 10:15 el servei de portasignatures no ha estat accessible per un sobrecàrrega de peticions puntual.
- **20/06/2022: (RESOLTA - 13:45h.) Incidència al servei de VPN i impressió:** no es pot connectar a la xarxa de la UdL amb la VPN (FortiClient) i el servei d'impressió corporativa (Papercut) no funciona correctament.
- **14/06/2022: (RESOLTA - 14:45h.) Incidència en la telefonia mòbil:** no es poden realitzar trucades des de mòbils UdL, rebre'n sí.
- **13/06/2022: Incidència en la telefonia fixa a Medicina, Infermeria i Rectorat:** alguns telèfons fixes es reinicien aleatòriament, cal contactar amb el CAU per arreglar-ho.
- **31/05/2022: Intervenció programada FINALITZADA (23:30h):** La intervenció programada al campus d'ETSEA ha finalitzat.
- **31/05/2022: El Portasignatures torna a funcionar correctament:** S'ha resolt la incidència que afectava des d'ahir.
- **26/05/2022: Intervenció programada FINALITZADA (23:30h):** La intervenció programada al campus de CCS ha finalitzat.
- **24/05/2022: Intervenció programada FINALITZADA (23:30h):** La intervenció programada al campus de Rectorat ha finalitzat.
- **19/05/2022: Intervenció programada FINALITZADA (23:00h):** La intervenció programada a l'edifici de Pla de la Massa al Campus d'IGUALADA.
- **17/05/2022: Intervenció programada FINALITZADA (23:00h):** La intervenció programada al campus de Ciències de la Salut ha finalitzat.
- **12/05/2022: Incidència Antivirus:** en breu s'actualitzarà automàticament l'antivirus, però fins a la data el programa avisa que caducarà en pocs dies.
- **12/05/2022: Incidència UXXI RESOLTA:** L'actualització del UXXI-AC s'ha realitzat correctament. S'ha enviat una notificació amb la solució per al cas amb el Java obsolet.
- **04/05/2022: Incidència RESOLTA:** La incidència que podia impedir signar al Portasignatures, ja s'ha resolt.
- **02/05/2022: Incidència general:** entre les 11:47 i les 11:58 el servei d'autenticació ha caigut, implicant l'accés a tots els serveis de la UdL (correu, campus virtual, gestió econòmica, gestió acadèmica...)
- **29/04/2022: Incidència UXXI:** S'ha resolt la incidència correctament i ja es pot accedir a UXXI
- **26/04/2022: Incidència Uniapps:** S'ha corregit el problema de funcionament i velocitat d'aplicacions al Uniapps.
- **22/04/2022: Tall programat de comunicacions a l'ETSEA:** divendres dia 22 d'abril, entre les 06:45 i les 8:00 del matí, hi haurà un tall complet de les comunicacions a tot el campus de l'ETSEA.
- **21/04/2022: Error de llicència Adobe:** Un error de llicència impedeix fer ús del Adobe Pro en alguns dispositius.
- **13/04/2022: Tall programat de comunicacions FINALITZAT:** El servei de xarxa torna a estar disponible a Etsea i Cappellet /CCCT.
- **30/03/2022 (a partir de les 14:30h.): Aturada programada FINALITZADA (17:30) -Servei d'impressió (Papercut):** L'aturada prevista del servei d'impressió corporatiu, impedirà fer ús del servei d'impressió.
- **29/03/2022: Incidència RESOLTA (30/03/2022 10:35)- Enquestes de professorat:** Hi ha una incidència al servei <https://infor.mes.udl.cat>, que impedeix consultar els resultats de les enquestes de professorat.
- **25/03/2022: Actualització programada FINALITZADA (8:00) - Aplicacions Gestió Acadèmica (05:00h a 08:00h.):** Es poden veure afectats els serveis UXXI-AC, Automàtricula, Portal Pràctiques Externes, RAPI, Qualificació d'actes, Eina expedient Campus Virtual, Preinscripció CUC, etc.
- **24/03/2022: Actualització programada FINALITZADA - Servei d'autenticació centralitzada (SSO) (15:00h a 15:30h.):** No es podrà validar l'usuari a aquells serveis que requereixin autenticació centralitzada
- **23/03/2022: Aturada programada FINALITZADA (17:00h.):** Servei d'impressió torna a estar actiu.
- **04/03/2022: Incidència RESOLTA (15:35h.):** La incidència amb el servei d'autenticació centralitzada ha estat resolta.
- **01/03/2022: Incidència RESOLTA (15:30h.):** La incidència amb l'enviament de notificacions de canvis d'estat de les peticions de signatura ha estat resolta.

- **23/02/2022 (05:00h. - 08:00h.): Aturada programada FINALITZADA:** L'aturada prevista per al servei de [Gestió Acadèmica](#) ha finalitzat amb èxit.
- **11/02/2022: AVÍS: RECEPCIÓ MASSIVA DE CORREU FRAUDULENT (no fer clic a cap enllaç / esborrar)**
- **03/02/2022 (13:10 - 13:15) :** Incidència RESOLTA: S'ha produït un tall momentani en el servei Office 365.
- **28/01/2022: Incidència RESOLTA:** El procés de recuperació de les bústies de correu ha finalitzat
- **27/01/2022: Incidència RESOLTA (10:00h.):** La incidència amb les bústies de la web del portal de l'empleat ha estat resolta.
- **18/01/2022: Incidència RESOLTA:** S'ha restablert la comunicació entre DAEF - terminal i el portassignatures
- **04/01/2022 (12:00h.): Incidència RESOLTA:** S'han restablert tots els serveis TIC de la UdL
- **03/01/2022 Incidència RESOLTA:** Treballs de recuperació dels serveis TIC de la UdL.
- **02/01/2022 Incidència RESOLTA:** Treballs de recuperació dels serveis TIC de la UdL.
- **01/01/2022 Incidència RESOLTA:** Incidència amb diversos serveis TIC de la UdL
- **22/12/2021 (08:00h. - 08:40h.): Incidència RESOLTA:** S'ha restablert la web institucional
- **22/12/2021 (15:00h. - 16:00h.): Aturada programada FINALITZADA:** L'aturada prevista per al servei d'impressió corporatiu ha finalitzat amb èxit.
- **16/12/2021 (10:30h. - 11:10h.): Incidència RESOLTA:** S'ha restablert el servei de Personal - Portal de l'Empleat
- **15/12/2021 (13:30h. - 13:50h.): Incidència RESOLTA:** S'ha restablert l'accés a [Campus Virtual](#).
- **15/12/2021 (11:30h. - 12:00h.): Aturada programada FINALITZADA:** L'aturada prevista per al servei d'impressió corporatiu ha finalitzat amb èxit.
- **14/12/2021 - 15/12/2021 (18h. - 08:30h.):Incidència RESOLTA:** S'ha restablert el servei de CONFLUENCE i el Portal de Serveis TIC.
- **10/12/2021 (08:10h. - 08:30h.): Incidència RESOLTA:** S'ha restablert el servei de CONFLUENCE i el Portal de Serveis TIC.
- **02/12/2021 Incidència RESOLTA:** La incidència amb el [Servei d'Impressió corporativa](#) en alguns equips amb el sistema operatiu Windows ha estat resolta. Podeu seguir la [següent guia per resoldre-ho](#).
- **25/11/2021 (22:00h. - 23:00h.):** La substitució del SAI del repartidor del Campus de Salut-Sta. Maria (afectarà als edificis de Medicina i Infermeria) ha finalitzat correctament.
- **24/11/2021 (14:55h.) Incidència RESOLTA:** Incidència amb el servei de telefonia ha estat resolta per part del proveïdor.
- **23/11/2021 (18:45h.) Incidència RESOLTA:** Els microtalls en la navegació cap a internet del servei de [Connexió a la xarxa informàtica](#) s'ha resolta correctament per part del proveïdor.
- **Nou portal d'ajuda TIC per a alumnes:** Nova via d'accés per recepció d'incidències mitjançant l'eina de CAU-TIC. Podeu accedir al [Portal d'alumnes](#), on també trobareu un video explicatiu.
- **22/11/2021 (13.00h.) Incidència RESOLTA:** El servei d'emmagatzemament al núvol (UNIDISC) torna a estar disponible.
- **25/10/2021 (11:25h.) Correu fraudulent:** S'ha detectat entrada de correu fraudulent a diverses bústies amb assumpte: "Tu cuenta Movistar está disponible". Si-us-plau, no obrir l'adjunt, el podeu esborrar directament. En cas d'haver-lo obert, obriu incidència a l'eina CAU-Tic.
- **07/10/2021 Correu fraudulent:** S'ha detectat una campanya de distribució de correus electrònics suplantant a CORREOS. Més informació: [enllaç](#)

## Serveis TIC

El [catàleg de serveis TIC](#) de la UdL està format per 27 serveis. Accedeix-hi per tal de conèixer què s'ofereix, què en pots demanar i en quines condicions.



## Necessites ajuda? Contacta'ns

Pots contactar amb nosaltres a través dels següents canals:



- Preferentment, accedint a: **Eina CAU-TIC**
- Utilitzant el correu electrònic [sic.suport@udl.cat](mailto:sic.suport@udl.cat)
- En cas d'urgència, també teniu disponible el telèfon 973702049

