

Protocol de relació amb l'usuari

Com contacto amb el SIC?

Com sempre, a través de l'eina de Service Desk <https://cv.udl.cat/portal/site/serveiinformatica/tool>. També teniu recollida tota la informació relativa al Treball en remot al següent enllaç:

I si és urgent?

Si creieu que la vostra incidència és urgent, teniu a disposició el telèfon 973 70 2049 i una persona de Suport a l'usuari us respondrà i gestionarà com resoldre-la en la major brevetat possible.

Ens podem trobar?

Totes les accions que requereixin presencialitat i no siguin urgents, es planificaran. En la mesura de les possibilitats s'intentarà evitar el contacte directe per a minimitzar els riscos sobre la salut. Tanmateix, si calgués la vostra presencialitat, el personal del SIC us donarà les indicacions (lloc, hora i equipament de protecció) per a trobar-vos de manera segura.

Com treballa el SIC?

El personal del SIC continuarà fent la seva feina com sempre, determinant per a cada cas com respondre garantint el servei i les mesures de prevenció adients per a tothom.

Cal tenir en compte que el SIC està sotmès a un volum de feina que pot fer que s'incorri en temps de resolució superiors als habituals, en aquest sentit us demanem també comprensió.

I si vaig al despatx del SIC del meu campus?

Es desaconsella totalment que l'usuari es personi als despatxos del personal del SIC, per mesures de seguretat sanitària.

El personal del SIC que es desplaça als campus, tindrà les accions a dur a terme prèviament identificades. Les urgències es canalitzaran a través del telèfon 2049, que donarà resposta i solució a aquestes necessitats.