

SERVICIOS PRESTADOS POR TI DURANTE EL PERIODO DE SUSPENSION DE LA ACTIVIDAD LABORAL

Durante los periodos declarados de suspensión laboral por razones de optimización de los recursos materiales y energéticos de la Universidad, Tecnologías de la Información prestará solo servicios esenciales para el funcionamiento de la Universidad y en horario de 9:00 a 15:00 horas.

Los servicios definidos como esenciales son los siguientes:

- **CAU (centro de atención a usuarios):** durante los periodos de baja actividad, tanto el CAU situado en el edificio B de la EPS, como el de la Plaza Mayor permanecerán cerrados. Pero con el fin de recoger las incidencias detectadas, el teléfono habitual del CAU, ext 4029, se atenderá de 9:00 a 15:00. En cualquier caso, el sistema automático de recogida de incidencias mediante mail a cau@uam.es permanecerá activo las 24 horas. Todas las incidencias recogidas y que no afecten a servicios esenciales, se tramitarán al comienzo de la actividad normal.
- **Infraestructuras de Red:** se atenderán las incidencias en las infraestructuras de red y seguridad que afecten a la red general de la Universidad o a edificios completos. Las incidencias que de modo particular afecten a una conexión a la red o a un grupo reducido de conexiones, serán atendidas al retorno a la actividad normal.
- **Telefonía:** se atenderán las incidencias que afecten al sistema telefónico general de la Universidad, o al menos, al 25% de las extensiones en funcionamiento. Las incidencias que de modo particular afecten a una extensión, serán atendidas al retorno a la actividad normal.
- **Correo electrónico:** se dará asistencia técnica a las máquinas y programas que soportan el servicio de email, así como a cualquier incidencia que afecte al menos al 25% de las cuentas. Cualquier incidencia de una cuenta en particular, será atendida a la vuelta a la actividad normal.
- **Sistemas físicos y virtuales:** se atenderá cualquier anomalía que afecte a los sistemas residentes en el CPD de la UAM y que a su vez provoque fallos en otros sistemas de servicios esenciales de la Universidad.
- **Bases de datos y servidores de aplicaciones:** se resolverán las incidencias ocurridas en los aplicativos que formen parte de los servicios esenciales de la Universidad.