



Plaça de Víctor Siurana, 1  
E 25003 LLEIDA (Catalunya)  
Tel. +34 973 70 21 95  
secretaria@asic.udl.cat  
<http://www.udl.cat/serveis/asic.html>

## SUPORT INFORMÀTIC

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

#### **Objecte**

Assessorament i suport en la resolució d'incidències informàtiques d'equips i programes de la universitat.

#### **Qui pot sol·licitar el servei**

La comunitat universitària.

#### **Drets i deures**

Les persones usuàries tenen dret a:

- Rebre informació sobre l'estat de la seva incidència.
- Conèixer el responsable assignat a la resolució de la seva incidència.

### LLIURAMENT DEL SERVEI

#### **Com es pot sol·licitar**

A través de l'eina [Helpdesk](#) (Campus virtual): el personal d'administració i Serveis (PAS) i el personal docent i investigador (PDI).

A través de correu electrònic, o a les dependències d'ASIC-suport: l'estudiantat.

#### **Com es lliura el servei**

Al PAS i PDI mitjançant l'eina [Helpdesk](#)

A l'estudiantat mitjançant el correu [suport\\_alumnes@asic.udl.cat](mailto:suport_alumnes@asic.udl.cat) i/o presencialment a les dependències d'ASIC-suport de cada campus.

### COMPROMÍS DEL SERVEI<sup>1</sup>

La incidència serà atesa en un màxim de tres dies a comptar des de la sol·licitud.

### UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

#### **Suport a l'usuari**

Àrea de Sistemes d'Informació i Comunicacions  
(ASIC)

<http://www.udl.cat/serveis/asic.html>

[suport@asic.udl.cat](mailto:suport@asic.udl.cat)

### VOLEM CONÈIXER LA VOSTRA OPINIÓ PER MILLORAR

Per a qualsevol suggeriment, comentari o queixa, us podeu adreçar al [Correu obert de la UdL](#).

<sup>1</sup> Per al còmput dels terminis dels compromisos de servei de la UdL, no s'inclouen els dissabtes, diumenges, dies festius o dies inclosos en períodes de tancament d'edificis per estalvi econòmic i racionalització del funcionament dels serveis.