



# CATÁLOGO DE SERVICIOS IT GCPV-FCC

Área de Sistemas - GCPV-FCC



V1.2 - 08-Mayo-2017

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Leyenda</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Servicios Disponibles</b> .....	<b>5</b>
3.1	Cuadro Resumen de Servicios .....	5
3.2	OWA (Acceso web al correo).....	7
3.3	Buzón Departamental .....	8
3.4	Lista de Distribución .....	9
3.5	Carpeta de Red .....	9
3.6	BFT (Envío ficheros grandes con caducidad).....	10
3.7	Sharefile (Espacio de colaboración temporal).....	10
3.8	Citrix (Acceso remoto a aplicaciones).....	11
3.9	Citrix (Acceso a una aplicación).....	12
3.10	VPN (Conexión remota a red interna) .....	13
3.11	Contraseña (cambio de contraseña) .....	14
3.12	Alta y Baja de Usuarios.....	15
3.13	Solicitar un Ordenador (nuevo o remplazo) .....	16
3.14	Solicitar un Teléfono Móvil (nuevo o remplazo) .....	17
3.15	Roaming Internacional (telefonía móvil).....	18
3.16	Incidencia (Ticket).....	19
3.17	Lync (Mensajería instantánea).....	20
3.18	Multiconferencia a 8.....	21
3.19	Multiconferencia Webex.....	22
3.20	Salas de Videoconferencia .....	23
<b>4</b>	<b>Anexo – Dónde y cómo ver el Correo</b> .....	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>Anexo – Dónde y cómo acceder a Mis Archivos, Aplicaciones Office y SAP</b> .....	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Anexo – PCs de GCPV/FCC: ¿ sabías que ... ?</b> .....	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>Anexo – Comparación entre Buzón Departamental y Lista de Distribución</b> .....	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>Anexo – Comparación entre Carpeta de Red, BFT y Sharefile</b> .....	<b>29</b>
<b>9</b>	<b>Anexo – Cómo recuperar una versión anterior de un archivo</b> .....	<b>30</b>
<b>10</b>	<b>Anexo – Comparación entre Lync, Multiconferencia a 8, Webex</b> .....	<b>33</b>
<b>11</b>	<b>Anexo – Uso del Portal GSD</b> .....	<b>34</b>
11.1	Información general sobre el portal GSD .....	34
11.2	Uso del Portal GSD para creación de peticiones .....	34
11.3	Uso del Portal GSD para creación de incidencias (tickets).....	37
<b>12</b>	<b>Anexo – Ciclo de vida de las contraseñas</b> .....	<b>40</b>
<b>13</b>	<b>Anexo – ¿Qué ocurre cuando se da de baja un usuario?</b> .....	<b>42</b>
<b>14</b>	<b>Anexo – Multiconferencia en terminales Cisco</b> .....	<b>43</b>
<b>15</b>	<b>Anexo – Multiconferencia en otros terminales</b> .....	<b>44</b>
<b>16</b>	<b>Anexo – Cómo incluir participantes externos en una reunión Lync</b> .....	<b>47</b>

## 1 Introducción

El presente documento contiene una lista explicativa de los distintos servicios informáticos que se proporcionan a los usuarios de Cementos Portland Valderrivas - España, a través de los departamentos de Sistemas de GCPV y/o FCC.

A cada uno de los servicios le acompaña una breve descripción, así como información adicional sobre para quién está disponible, si requiere autorización, cómo se solicita y las ventajas o limitaciones del mismo.

Para aquellos servicios que sean equivalentes, se proporciona también una tabla comparativa de similitudes y diferencias (correo, multiconferencia, archivos compartidos, acceso remoto, etc).

Nota: este documento sólo describe los servicios más significativos. Para obtener una lista completa, ir el apartado “**11 Anexo – Uso del Portal GSD**” en la página 34 donde se describe la web del servicio de soporte **G**lobal **S**ervice **D**esk (GSD).



Este documento es actualizado frecuentemente. Antes de imprimirlo, piensa en el medioambiente.

## 2 Leyenda

La siguiente tabla muestra los distintos datos que describen cada servicio del catálogo:

Dato	ICONO	Información	Valores posibles	
<b>Servicio</b>	-	Descripción del servicio	-	
<b>Disponible para</b>		Explicación de para quién está disponible este servicio		Todos los usuarios
				Peticionarios autorizados
				Usuarios con portátil
				Usuarios con teléf. Multiconf.
<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		Explicación de si para utilizar el servicio se requiere o no una aprobación previa, y el departamento o área que lo aprueba	-	No aplica
				Aprobación de GCPV - SI
				Aprobación de FCC
				Aprobación de GCPV y FCC
<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>		Explicación de cuál es el método para solicitar el servicio, y el tiempo objetivo para la entrega del servicio (expresado en días laborables –DL- desde su aprobación).	-	No aplica
				Depto. Sistemas GCPV (*)
				ServiceDesk (**) <b>Petición</b> <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>
				ServiceDesk (***) <b>Incidencia</b> <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>
				Reserva de salas GCPV
				Reserva de salas FCC + Reserva Webex
<b>Ventajas</b>		Explicación sobre las ventajas y beneficios del servicio	-	
<b>Limitaciones</b>		Explicación sobre las limitaciones o precauciones relacionadas con el servicio	-	
<b>¿ Sabías qué ...?</b>		Información adicional sobre características o datos a tener en cuenta sobre el servicio	-	











(\*) – Contactar con Técnico local

(\*\*) / (\*\*\*) – Contactar a través del portal del Global Service Desk: <http://gsd/> bien como “Pedido de catálogo” bien como “Ticket” (Incidencia) – Ver apartado “11 Anexo – Uso del Portal GSD” en la página 34.









### 3 Servicios Disponibles

#### 3.1 Cuadro Resumen de Servicios





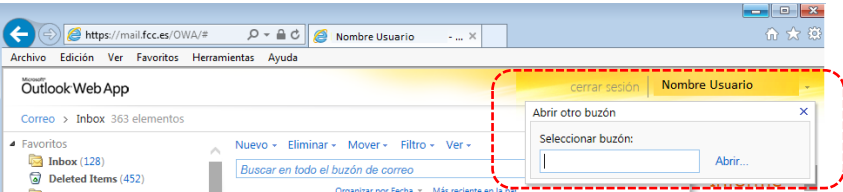
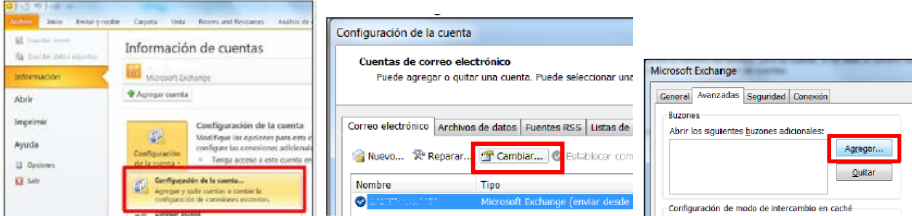
Servicio	Disponible para 	¿ Requiere aprobación ? 	¿ Cómo solicitarla ? 	Pág.
<b>OWA</b> (acceso web al correo)	Todos 	No	-	5
<b>Buzón Departamental</b>	Todos 	Si 	GSD  <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	2 DL 8
<b>Lista de Distribución</b>	Todos 	Si 	GSD  <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	2 DL 9
<b>Carpeta de Red</b>	Todos 	Si 	GSD  <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	3 DL 9
<b>BFT</b> (envío ficheros grandes)	Todos 	No	-	10
<b>Sharefile</b> (Espacio de colaboración temporal)	Todos 	Si 	Dpto. Sistemas 	2 DL 10
<b>Citrix</b> (Acceso remoto a aplicaciones)	Todos 	No	-	11
<b>Citrix</b> (Acceso a una aplicación)	Todos 	Si 	GSD  <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	2 DL 12
<b>VPN</b> (Conexión remota a red interna)	Portátiles 	No	-	13
<b>Contraseña</b> (cambio de contraseña)	Todos 	No	-	14
<b>Alta y Baja de usuarios</b>	Todos 	Si 	Dpto. de Sistemas 	2 DL 15
<b>Ordenador (nuevo o remplazo)</b>	Pet. autorizado 	Si 	Dpto. de Sistemas 	13 DL 16
<b>Teléfono Móvil (nuevo o remplazo)</b>	Pet. autorizado 	Si 	Dpto. de Sistemas 	5 DL 17
<b>Roaming Internac. (telefonía móvil)</b>	Pet. autorizado 	Si 	Dpto. de Sistemas 	2 DL 18
<b>Incidencia (Ticket)</b>	Todos 	No	GSD  <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	VARIABLE 16
<b>Lync</b> (mensajería instantánea)	Todos 	No	-	16

Servicio	Disponible para 	¿ Requiere aprobación ? 	¿ Cómo solicitarla ? 	Pág.
<b>Multiconferencia a 8</b>	Usuarios con teléf. Multiconf 	No	Teléfonos individuales - -	21
			Salas 	
<b>Multiconferencia Webex</b>	Todos 	No	(1) Reserva de salas FCC 	22
			(2) Reserva en Webex 	
<b>Salas de Videoconferencia</b>	Todos 	No	Reserva de salas GCPV 	23








### 3.2 OWA (Acceso web al correo)

<b>Servicio</b>	<b>OWA (Acceso web al correo)</b>		
<b>Descripción</b>	Permite ver el correo desde cualquier explorador web (preferiblemente Internet Explorer), desde dentro o fuera de la red, mediante el enlace <a href="https://mail.fcc.es">https://mail.fcc.es</a> .		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Todos		No	-
<b>Ventajas</b> 	Es un método alternativo y rápido para la gestión ocasional del correo electrónico.		
<b>Limitaciones</b> 	Sólo se tiene acceso al correo que esté en el buzón del servidor, es decir, no se tiene acceso a los correos almacenados en PSTs ni a las carpetas de red.		
<b>¿ Sabías qué ...?</b> 	<p>Para acceder a OWA se utilizan las mismas credenciales de usuario Windows y contraseña que para acceder al ordenador personal.</p>  <p>Puedes ver información adicional en el apartado <b>“4 Anexo – Dónde y cómo ver el Correo”</b> en la página 24.</p>		








### 3.3 Buzón Departamental

<b>Servicio</b>	<b>Buzón Departamental</b>			
<b>Descripción</b>	Permite dedicar un buzón de correo para las labores asociadas a un departamento. El buzón tendrá asignada una dirección email, así como la lista de personas que tienen permisos de lectura y/o escritura sobre el buzón.			
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	
Todos		Si	GSD <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	 2 DL
<b>Ventajas</b>	<p>Con un buzón departamental los correos que se reciben se guardan de forma independiente, sin mezclarse con los emails del resto de personas que tienen permisos de acceso al buzón.</p> <p>También se pueden definir permisos adicionales de “Enviar en nombre de”, en cuyo caso las personas que reciban un email enviado desde el buzón departamental, lo recibirán con el nombre asociado a dicho buzón, y no con el de la persona que envía el email.</p>			
<b>Limitaciones</b>	<p>Los buzones departamentales tienen por defecto una capacidad de 4 GB, por lo que su responsable deberá encargarse de gestionar su tamaño y borrar o almacenar los mensajes.</p> <p>Ver también “<b>7 Anexo – Comparación entre Buzón Departamental y Lista de Distribución</b>” en la página 28.</p>			
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	<p>El contenido de un buzón departamental se puede gestionar tanto desde Outlook como desde OWA (acceso web al correo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para hacerlo desde OWA, la forma más fácil es acceder primero al buzón personal, y posteriormente usar la opción de “Abrir otro buzón”</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Para hacerlo desde Outlook, hay que agregar el buzón departamental a la configuración del correo</li> </ul> 			





### 3.4 Lista de Distribución

<b>Servicio</b>	<b>Lista de Distribución</b>				
<b>Descripción</b>	Permite disponer de una dirección email genérica, y los correos dirigidos a dicha dirección son recibidos por todos los componentes de la lista.				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	 
Todos		Si		GSD <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	 2 DL
<b>Ventajas</b>	<p>Todos los componentes de una lista de distribución reciben en su buzón propio una copia de los emails enviados a la dirección de correo asociada a la lista.</p> <p>Las listas de distribución tienen asociado un responsable, que puede gestionar la lista directamente (sin necesidad de solicitar los cambios al ServiceDesk).</p>				
<b>Limitaciones</b>	<p>Una lista de distribución sólo se puede utilizar para recibir correos, y no para enviarlos. Ver también “7 Anexo – Comparación entre Buzón Departamental y Lista de Distribución” en la página 28.</p>				








### 3.5 Carpeta de Red

<b>Servicio</b>	<b>Carpeta de Red</b>				
<b>Descripción</b>	Servicio para disponer de un espacio de disco compartido en modo lectura y/o escritura con un grupo de usuarios, y accesible por estos desde cualquier ordenador del Grupo.				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	 
Todos		Si		GSD <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	 3 DL
<b>Ventajas</b>	<p>Las carpetas de red tienen asociadas una copia periódica a cinta magnética, y estas copias están disponibles durante 5 años (las copias anuales).</p>				
<b>Limitaciones</b>	<p>Cada carpeta de red tiene asociado un responsable, y entre sus funciones están las de solicitar o autorizar cambios en los permisos de las personas con acceso a la carpeta, o la de solicitar ampliaciones de tamaño.</p> <p>Ver también “8 Anexo – Comparación entre Carpeta de Red, BFT y Sharefile” en la página 29 y “5 Anexo – Dónde y cómo acceder a Mis Archivos, Aplicaciones Office y SAP” en la página 25.</p>				
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	<p>En el caso de las carpetas de red que residen en los servidores centralizados de FCC (NetAp), el propio usuario puede revisar y restaurar las versiones previas existentes de los ficheros (habitualmente hasta 30 días anteriores). Ver también “9 Anexo – Cómo recuperar una versión anterior de un archivo” en la página 30.</p>				











### 3.6 BFT (Envío ficheros grandes con caducidad)

<b>Servicio</b>	<b>BFT (Envío ficheros grandes con caducidad – Big File Transfer)</b>		
<b>Descripción</b>	<p>Servicio para el envío de ficheros de hasta 500 MB, asociándoles una caducidad de 4, 7 ó 14 días.</p> <p>Se accede a través del enlace <a href="http://bft.fcc.es">http://bft.fcc.es</a> , donde se cargan los ficheros a enviar y posteriormente se recibe un email de confirmación e instrucciones de acceso. Este email se debe reenviar a las personas con las que se quiera compartir los ficheros (personas internas y/o externas)</p>		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Todos		No	-
<b>Ventajas</b>	<p>El envío de ficheros por correo electrónico está limitado a 15 MB. Para el envío de tamaños superiores, hasta 500 MB, se puede utilizar este método alternativo a través del enlace <a href="http://bft.fcc.es">http://bft.fcc.es</a></p>		
<b>Limitaciones</b>	<p>Recordar que tras el plazo de caducidad elegido (4, 7 ó 14 días), los ficheros ya no estarán disponibles. Además, el espacio temporal donde se comparten los ficheros es un espacio de sólo lectura, y nadie puede escribir más ficheros o borrarlos, ni siquiera la persona que lo haya creado.</p> <p>Ver también “<b>8 Anexo – Comparación entre Carpeta de Red, BFT y Sharefile</b>” en la página 29.</p>		










### 3.7 Sharefile (Espacio de colaboración temporal)

<b>Servicio</b>	<b>Sharefile (Espacio de colaboración temporal)</b>			
<b>Descripción</b>	<p>Servicio para disponer de un espacio de colaboración para compartir información, normalmente con personas externas y especialmente concebido para la gestión de proyectos.</p> <p>Tras la creación inicial del espacio, el responsable invitará a otras personas para que participen, y les asignará permisos específicos (lectura y/o escritura). El acceso es a través del enlace <a href="https://fccsa.sharefile.eu">https://fccsa.sharefile.eu</a>, Este espacio de colaboración es temporal, en el sentido de que cualquier fichero con más de 6 meses de antigüedad se borra.</p>			
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 	
Todos		Si 	Departamento de Sistemas 	2 DL
<b>Ventajas</b>	<p>El espacio de colaboración, en función de los permisos, permite escribir y/o leer ficheros a los distintos participantes, con ficheros de tamaño elevado (&gt; 1 GB).</p>			
<b>Limitaciones</b>	<p>Recordar que es un espacio de colaboración temporal, y cualquier archivo con más de 6 meses de antigüedad se borra automáticamente.</p> <p>Ver también “<b>8 Anexo – Comparación entre Carpeta de Red, BFT y Sharefile</b>” en la página 29.</p>			







### 3.8 Citrix (Acceso remoto a aplicaciones)

<b>Servicio</b>	<b>Citrix (Acceso remoto a aplicaciones)</b>		
<b>Descripción</b>	<p>Permite el acceso remoto a aplicaciones predefinidas (SAP, Meta4, Excel, etc.) - tanto desde dentro como fuera de la red - desde cualquier ordenador (*).</p> <p>Las aplicaciones se muestran en un portal, al que se accede con el usuario y contraseña de Windows (más preguntas reto [**] en el caso de acceso externo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde dentro de nuestra red: <a href="https://citrixportal.fcc.es">https://citrixportal.fcc.es</a></li> <li>• Desde fuera de nuestra red: <a href="https://ctx.fcc.es">https://ctx.fcc.es</a></li> </ul>		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Todos		No	-
<b>Ventajas</b> 	<p>Con Citrix se puede acceder a las aplicaciones de GCPV/FCC desde cualquier ordenador, como si se estuviera en la propia red interna, bajo un acceso seguro, y sin necesidad de instalar ningún programa en local (*).</p> <p>Desde Citrix también se puede acceder a los ficheros situados en las carpetas de red. Ver también <b>“5 Anexo – Dónde y cómo acceder a Mis Archivos, Aplicaciones Office y SAP”</b> en la página 25.</p>		
<b>Limitaciones</b> 	<p>(*) Es necesario tener instalado un programa cliente (Citrix Receiver), que de forma predeterminada viene instalado en todos los PCs de GCPV/FCC. En caso de requerirlo, se puede descargar desde <a href="https://www.citrix.com/downloads/citrix-receiver/">https://www.citrix.com/downloads/citrix-receiver/</a>.</p> <p>Para un usuario nuevo, las aplicaciones Citrix disponibles se reducen al acceso a la utilidad de cambio de contraseña y el portal GSD (<a href="http://gsd/">http://gsd/</a>), y para acceder a aplicaciones adicionales, se deben solicitar individualmente.</p>		
<b>¿ Sabías qué ...?</b> 	<p>Está disponible una amplia lista de aplicaciones Citrix. Para consultar la lista completa o solicitar acceso a una aplicación Citrix, consulta el apartado <b>“3.9 Citrix (Acceso a una aplicación)”</b> en la página 12.</p> <p>[**] En el caso de que el acceso al portal Citrix se haga desde fuera de la red (mediante el enlace <a href="https://ctx.fcc.es">https://ctx.fcc.es</a>), se utiliza autenticación adicional por preguntas reto (cuál es tu color preferido, cuál fue tu primer coche, etc). Es obligatorio establecer estas preguntas y sus respuestas en la primera conexión externa. Para la gestión posterior de las preguntas reto, puedes hacerlo desde el siguiente enlace: <a href="https://gdi.fcc.es/challengemanagement/">https://gdi.fcc.es/challengemanagement/</a></p>		
<b>Página de conexión inicial y portal</b>			
	(acceso interno) <a href="https://citrixportal.fcc.es">https://citrixportal.fcc.es</a>	(acceso externo) <a href="https://ctx.fcc.es">https://ctx.fcc.es</a>	Portal

### 3.9 Citrix (Acceso a una aplicación)








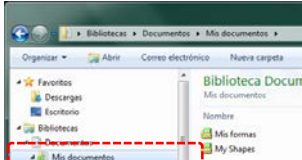

<b>Servicio</b>	<b>Citrix (Acceso a una aplicación)</b>				
<b>Descripción</b>	Permite solicitar el acceso a aplicaciones Citrix, de forma que en nuestra próxima conexión al portal las tengamos disponibles para su ejecución.				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	
Todos		Si		GSD <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>	 2 DL
<b>Ventajas</b>	 <p>Cuando se ejecuta una aplicación Citrix, aunque la interacción con la aplicación (pantalla/teclado/ratón) se haga desde nuestro ordenador, la ejecución de la aplicación se realiza en los servidores Citrix. Como consecuencia de esto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La utilización de una nueva aplicación Citrix es inmediata (una vez asignado el permiso)</li> <li>• No es necesario instalar nada en nuestro ordenador (excepto el cliente Citrix, que viene preinstalado en todos los PCs de GCPV/FCC)</li> </ul>				
<b>Limitaciones</b>	 <p>Al ser Citrix un método de acceso remoto a aplicaciones, en ocasiones la usabilidad es menor que si la aplicación estuviera instalada localmente en nuestro PC.</p>				
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	 <p>La lista completa de aplicaciones se puede consultar a través del portal GSD (<a href="http://gsd/">http://gsd/</a>), e incluye SAP, BEX, Office, Meta4, Intranet, etc.</p> <p>Ver “11 Anexo – Uso del Portal GSD” en la página 34.</p>				

### 3.10 VPN (Conexión remota a red interna)











<b>Servicio</b>	<b>VPN (Conexión remota a red interna)</b>		
<b>Descripción</b>	Permite conectar un ordenador portátil a la red interna (a través de wifi o Ethernet) cuando nos encontramos fuera de la oficina. Una vez establecida la conexión, se tiene acceso a los mismos recursos y servicios como si se estuviera en la oficina.		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Portátiles		No	-
<b>Ventajas</b>	 <p>Aunque el usuario se encuentre fuera de la oficina, su equipo portátil dispone de los mismos accesos, recursos y servicios que si estuviera en la oficina.</p> <p>Este servicio viene preconfigurado por defecto en todos los portátiles de GCPV/FCC.</p>		
<b>Limitaciones</b>	 <p>Para compañías externas que proporcionen servicios a GCPV y requieran conexión a nuestra red, bajo petición al GSD y con aprobación de GCPV+FCC se puede solicitar dicho acceso.</p>		
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	 <p>Recuerda que los servicios de correo y Lync, cuando utilices tú portátil de GCPV/FCC desde fuera de la oficina, funcionan sin necesidad de abrir la conexión VPN.</p> <p>Ver también “5 Anexo – Dónde y cómo acceder a Mis Archivos, Aplicaciones Office y SAP” en la página 25.</p>		












### 3.12 Alta y Baja de Usuarios

<b>Servicio</b>	<b>Alta y Baja de Usuarios</b>				
<b>Descripción</b>	Permite gestionar la creación y borrado de usuarios internos o externos, incluido un buzón de correo si se requiere.				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	
Todos		Si		Departamento de Sistemas	 2 DL
<b>Ventajas</b>	El procedimiento de alta y baja de usuarios, además de la propia creación o borrado del usuario Windows y buzón de correo (opcional), permite cumplir con los requisitos de auditoría internos, en lo relacionado con la gestión de contraseñas, plazos de desactivación, supervisión de personal externo, etc.				
<b>Limitaciones</b>	<p>Preferentemente, las peticiones de Alta y Baja se iniciarán desde el departamento de RR.HH, y posteriormente el departamento de Sistemas las tramitará con el GSD.</p> <p>En el caso de que el nuevo usuario también requiera acceso a SAP, su superior jerárquico debe solicitarlo a <a href="mailto:AutorizacionesSAP@gcpv.com">AutorizacionesSAP@gcpv.com</a> .</p> <p>El procedimiento de baja por defecto acaba desencadenando el borrado de la información del correo y datos locales asociados a la persona que se dé de baja. Ver información adicional en “<b>13 Anexo – ¿Qué ocurre cuando se da de baja un usuario?</b>” en la página 42.</p>				
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	<p>En el caso de personal externo, tiene obligatoriamente asociado como Supervisor a una persona de GCPV. Además los buzones de personal externo tienen por defecto una caducidad de 6 meses. En caso de que sea necesario, el Supervisor deberá extender la caducidad antes de los 6 meses, para lo cual recibirá un recordatorio por email. Para realizar esta gestión, así como la baja en su caso, el Supervisor puede acceder a la web: <a href="https://gdi.fcc.es/changeenddate">https://gdi.fcc.es/changeenddate</a></p> <p>Cuando se da de alta un usuario y un buzón, se le asignan por defecto los siguientes recursos y permisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos para OWA, Citrix, Intranet, portal GSD, Lync</li> <li>• Buzón con 4 GB de almacenamiento</li> <li>• Carpeta de “Mis Documentos” con 5 GB de almacenamiento, replicada en servidor de ficheros centralizado</li> </ul> <p><b>Nota:</b> la carpeta de “Mis Documentos”, por estar replicada en el servidor centralizado, también dispone de la opción de recuperar versiones anteriores de archivos o archivos borrados. Ver “<b>9 Anexo – Cómo recuperar una versión anterior de un archivo</b>” en la página 30.</p>				
	 <p>El símbolo  identifica que la carpeta está sincronizada y replicada con el servidor centralizado</p>				











### 3.13 Solicitar un Ordenador (nuevo o remplazo)

<b>Servicio</b>	<b>Ordenador (nuevo o remplazo)</b>				
<b>Descripción</b>	Permite gestionar la solicitud de un ordenador para un nuevo empleado, o el remplazo por obsolescencia de un ordenador existente.				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	 
<b>Peticionarios autorizados</b>		Si		Departamento de Sistemas	 13 DL
<b>Ventajas</b>	 <p>Los ordenadores vienen con una preinstalación de aplicaciones y utilidades para cubrir las necesidades más habituales de los usuarios. Esta lista se va completando y actualizando con el tiempo y la experiencia de los usuarios.</p> <p>Ejemplos: utilidades PDF, visualizador Autocad, Chrome, etc.</p> <p>Ver también “6 Anexo – PCs de GCPV/FCC: ¿ sabías que ... ?” en la página 26.</p>				
<b>Limitaciones</b>	 <p>Es objetivo de la Compañía sacar el máximo aprovechamiento a los ordenadores, y por ello, los ordenadores se renovarán al cabo de 5,5 años de uso o por problemas objetivos de rendimiento. La renovación tiene que ser aprobada por el departamento de Sistemas y el superior jerárquico del empleado, quien deberá solicitarlo, en la medida de lo posible, con al menos 13 días laborables de antelación.</p> <p>Las peticiones de nuevos ordenadores las iniciará preferentemente el superior jerárquico del nuevo empleado.</p> <p>Nota: Al solicitar un ordenador es posible que se reutilice un equipo disponible que no esté obsoleto.</p>				
<b>¿ Sabías qué ... ?</b>	 <p>Existen varios modelos de ordenadores tipo torre, sobremesa y portátiles para adecuarse a las distintas necesidades funcionales y organizativas.</p> <p>Consulta con el técnico local estas opciones, así como los baremos utilizados para la asignación de los modelos Premium.</p>				









### 3.14 Solicitar un Teléfono Móvil (nuevo o remplazo)

<b>Servicio</b>	<b>Teléfono Móvil (nuevo o remplazo)</b>				
<b>Descripción</b>	Permite gestionar la solicitud de un teléfono móvil para un nuevo empleado, o el remplazo por obsolescencia de uno existente.				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	
Peticionarios autorizados		Si		Departamento de Sistemas	 5 DL
<b>Ventajas</b>	 <p>Los terminales móviles y los planes de voz y datos disponibles cubren las necesidades más habituales del puesto de trabajo para el que se solicita. El servicio de telefonía móvil forma parte del contrato global negociado para el grupo FCC, incluyendo diversas opciones de tarifa plana y bolsas de minutos y GB compartidos.</p>				
<b>Limitaciones</b>	 <p>Por defecto, las tarifas asociadas a los teléfonos móviles no incluyen roaming ni de voz ni de datos (aunque sí se permiten llamadas internacionales desde el territorio nacional sin necesidad de activar el roaming). En el caso de que tengas previsto un viaje fuera del territorio nacional, recuerda que debes ponerte en contacto con el Departamento de Sistemas para activarlo. Ver apartado <b>“3.15 Roaming Internacional (telefonía móvil)”</b> en la página 18.</p> <p>Es objetivo de la Compañía sacar el máximo aprovechamiento a los teléfonos móviles, y por ello para que se renueve un terminal tiene que tener problemas objetivos de funcionamiento. Su renovación tiene que ser aprobada por el departamento de Sistemas y el superior jerárquico del empleado, quien deberá solicitarlo, en la medida de lo posible, con al menos 5 días laborables de antelación.</p> <p>Las peticiones de nuevos teléfonos móviles las iniciará preferentemente el superior jerárquico del nuevo empleado, y debe cumplir con las pautas definidas por el departamento de Recursos Humanos para la asignación de teléfonos móviles a empleados.</p> <p>Nota: Al solicitar un teléfono móvil es posible que se reutilice un equipo existente que no esté obsoleto.</p>				
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	 <p>Existen varios modelos de teléfonos móviles y planes de voz y datos.</p> <p>Consulta con el técnico local las opciones, así como los baremos utilizados para la asignación de los modelos y planes Premium.</p>				








### 3.15 Roaming Internacional (telefonía móvil)

<b>Servicio</b>	<b>Roaming Internacional (telefonía móvil)</b>				
<b>Descripción</b>	Permite gestionar la solicitud de la activación temporal del roaming internacional de voz y/o datos, por defecto durante 1 mes				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	 
<b>Peticionarios autorizados</b>		Si		Departamento de Sistemas	 2 DL
<b>Ventajas</b>	 <p>Por defecto, las tarifas asociadas a los teléfonos móviles no incluyen roaming ni de voz ni de datos, y esto supone un ahorro de costes. Aunque no esté activado el roaming, las llamadas internacionales desde el territorio nacional están permitidas.</p>				
<b>Limitaciones</b>	 <p>Una vez activado el servicio, los minutos y GB de datos en roaming tienen un límite. Recibirás una notificación informativa cuando alcances el 80% del límite, y al alcanzar el 100% ya no podrás hacer más llamadas y/o navegación/datos.</p> <p>La activación del servicio de roaming internacional habitualmente requiere de 24 a 48 horas, por lo que en paralelo a la solicitud de viaje, conviene realizar también la petición de activación. Una vez activado, el periodo por defecto durante el que el servicio permanecerá disponible es de 1 mes.</p>				
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	 <p>Recuerda verificar que tienes activada la opción de "Itinerancia de datos" en la configuración de tu móvil, en el apartado de "Datos móviles" (iphone) o apartado de "Ajustes de red móvil" (android).</p> <p>Si cuando ya estás en el país de destino no te funcionase la itinerancia de voz y/o datos, prueba a activar y desactivar el modo avión. Si sigue sin funcionar, ponte en contacto con el Departamento de Sistemas, preferiblemente desde otro teléfono que no sea el que tiene problemas, para así poder hacer pruebas con mayor comodidad.</p>				















### 3.16 Incidencia (Ticket)

<b>Servicio</b>	<b>Incidencia (Ticket)</b>				
<b>Descripción</b>	Permite reportar un problema relacionado con alguna aplicación, ordenador o servicio (ha dejado de funcionar, se produce un error, etc), para que se asigne un grupo técnico que lo investigue y solucione.				
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b>		<b>¿ Cómo solicitarla ?</b>	
Todos		No	GSD <a href="http://gsd/">http://gsd/</a>		VARIABLE
<b>Ventajas</b>	<p> Cuando se crea un ticket, se le asigna un grupo técnico “resolutor” y una prioridad, lo que facilita la gestión de las incidencias y los recursos asociados para su resolución.</p> <p>Además, con las revisiones periódicas de las estadísticas de tickets se puede tener una visión general de la situación, realizar acciones sobre las situaciones más repetitivas, etc.</p>				
<b>Limitaciones</b>	<p> La asignación del grupo técnico “resolutor” y prioridad dependen en gran medida del título y descripción que se proporcionen durante la creación del ticket. Por ello, y para evitar demoras, es imprescindible aportar todos los datos posibles asociados con la incidencia.</p> <p>El tiempo de resolución de una incidencia depende en gran medida de la complejidad y prioridad, por lo que no se puede establecer una duración precisa.</p> <p>Ver apartado “<b>11.3 Uso del Portal GSD para creación de incidencias (tickets)</b>” en la página 37.</p>				
<b>¿ Sabías qué ...?</b>	<p> Es importante distinguir entre peticiones e incidencias. Ver información adicional en el apartado “<b>11 Anexo – Uso del Portal GSD</b>” en la página 34.</p>				






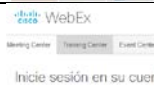



### 3.17 Lync (Mensajería instantánea)

<b>Servicio</b>	<b>Lync (Mensajería instantánea)</b>		
<b>Descripción</b>	Mensajería instantánea, incluida compartición de escritorio y audio/videoconferencia.		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Todos		No	-
<b>Ventajas</b> 	<p>Permite intercambiar mensajes, escritorio/pantalla/teclado, audio y videoconferencia entre usuarios.</p> <p>La posibilidad de compartir escritorio/pantalla/teclado permite por ejemplo prestar o recibir asistencia remota a/de tus compañeros, si necesitan ayuda con una aplicación, explicación de los datos de un fichero Excel, etc. Por seguridad, antes de comenzar con la compartición, los invitados reciben un aviso que se debe aceptar para que se inicie la visualización compartida.</p>		
<b>Limitaciones</b> 	<p>Todos los miembros de la conversación/sesión tienen que tener el Lync arrancado. Para videoconferencia es necesario disponer de cámara web, y como en el caso de la audioconferencia, es conveniente disponer de cascos.</p>		
<b>¿ Sabías qué ...?</b> 	<p>Lync también se puede utilizar como mensajería instantánea con el resto de empresas del Grupo FCC, así como con empresas externas.</p> <p>En el caso de empresas externas que no dispongan de Lync, existe una versión pública y con funcionalidad básica a través de web (“Lync Web App”). La forma más fácil es enviar una convocatoria de reunión Lync, y la persona externa recibirá un email con un enlace a las instrucciones y a la reunión (así como información para instalarse el plug-in de acceso web a Lync).</p> <p>Ver también “<b>16 Anexo – Cómo incluir participantes externos en una reunión Lync</b>” en la página 47, y “<b>10 Anexo – Comparación entre Lync, Multiconferencia a 8, Webex</b>” en la página 33.</p>		





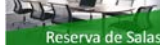



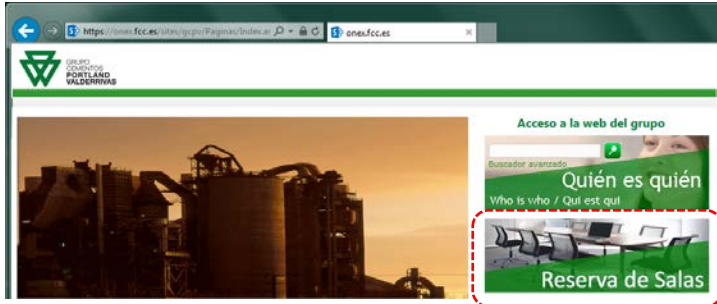
### 3.18 Multiconferencia a 8

<b>Servicio</b>	<b>Multiconferencia a 8</b>		
<b>Descripción</b>	Permite realizar multiconferencias de hasta 8 participantes, desde determinados modelos específicos de teléfonos.		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Usuarios con teléf. Multiconf.		No	Teléfonos No requiere Salas 
<b>Ventajas</b> 	Es un método económico de contactar con hasta 8 personas simultáneamente.		
<b>Limitaciones</b> 	<p>En este tipo de multiconferencias, la organización recae sobre la persona que inicia la reunión, que deberá planificarla con suficiente tiempo ya que tendrá que disponer de los números de teléfonos de todos los asistentes, y marcarlos en orden. Si por alguna causa se pierde la conexión de un participante, el organizador deberá volver a conectarle a la reunión.</p> <p>Puedes practicar previamente utilizando la guía explicativa (ver apartados “14 Anexo – Multiconferencia en terminales Cisco” en la página 43 y “15 Anexo – Multiconferencia en otros terminales” en la página 44).</p>		
<b>¿ Sabías qué ...?</b> 	<p>En la actualidad la tarifa de los teléfonos y arañas incluye el precio de las llamadas nacionales (dentro de la bolsa global de minutos para las empresas de FCC), por lo que el precio de esta opción es parte del servicio.</p> <p>Ver también “10 Anexo – Comparación entre Lync, Multiconferencia a 8, Webex” en la página 33.</p>		
<b>Teléfonos multiconferencia</b>	 Cisco 8831 (Araña)	 Cisco 7962	
	 Cisco 7821	 Araña Polycom	
	 Teléfonos digitales SIEMENS OPTISET E y OPTIPOINT 500	 Aastra Dialog 4223	

### 3.19 Multiconferencia Webex

<b>Servicio</b>	<b>Multiconferencia Webex</b>		
<b>Descripción</b>	Permite realizar multiconferencias con hasta 20 participantes (máximo recomendado), los cuales recibirán un número de teléfono y un código de conferencia al que conectarse		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Todos		No	(1) Reserva de salas FCC  (2) Reserva en Webex 
<b>Ventajas</b> 	<p>Es un método fácil de realizar una conferencia con hasta 20 participantes (número máximo recomendado), que se conectan individualmente sin necesidad de que intervenga el organizador (aparte de la apertura inicial de la conferencia).</p> <p>En algunos casos existen números de acceso particulares por país, que permiten una conexión más económica.</p>		
<b>Limitaciones</b> 	<p>El coste del servicio es proporcional al número de participantes y tiempo de conexión, además del propio coste de la llamada (por ejemplo en el caso de que los participantes tengan que hacer una llamada internacional, si es que no existe un número de acceso desde el país donde se encuentran).</p> <p>Recuerda que la reserva es un proceso en 2 pasos:</p> <p>(1) Reserva de salas FCC: <a href="https://fccone.fcc.es/reservadesalas">https://fccone.fcc.es/reservadesalas</a></p> <p>(2) Reserva en la web de Webex: <a href="https://fcc.webex.com/">https://fcc.webex.com/</a></p>		
<b>¿ Sabías qué ...?</b> 	<p>En las circunstancias que sea posible, es preferible utilizar el servicio de multiconferencia a 8.</p> <p>Puedes practicar el uso de la multiconferencia Webex siguiendo las indicaciones de la siguientes guías:</p> <p><a href="https://onex.fcc.es/sites/gcpv/Documents/Procedimientos/webex 2.pdf">https://onex.fcc.es/sites/gcpv/Documents/Procedimientos/webex 2.pdf</a></p> <p><a href="https://fccone.fcc.es/web/one-ti/ti-reserva-una-cuenta-webex">https://fccone.fcc.es/web/one-ti/ti-reserva-una-cuenta-webex</a></p> <p>Ver también “10 Anexo – Comparación entre Lync, Multiconferencia a 8, Webex” en la página 33.</p>		

### 3.20 Salas de Videoconferencia

<b>Servicio</b>	<b>Salas de Videoconferencia</b>		
<b>Descripción</b>	Permite realizar videoconferencias entre las salas de las distintas oficinas de GCPV, FCC y empresas externas (*).		
<b>Disponible para</b>		<b>¿ Requiere aprobación ?</b> 	<b>¿ Cómo solicitarla ?</b> 
Todos		No	Reserva de salas 
<b>Ventajas</b> 	Es un método fácil de contactar con otras personas, y se puede utilizar el directorio integrado para localizar las salas con las que conectarnos.		
<b>Limitaciones</b> 	<p>(*) Consulta con el técnico local sobre las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No todos los equipos están preparados para realizar videoconferencias entre más de 2 salas</li> <li>• Si es necesaria una videoconferencia con una empresa externa, es conveniente hacer una prueba previa de conectividad</li> <li>• Está en proceso de despliegue la posibilidad de hacer conexiones “mixtas” de videoconferencia y Lync, a través de salas virtuales</li> </ul>		
<b>¿ Sabías qué ...?</b> 	<p>En algunas salas se dispone también de un PC para poder compartir información gráfica y presentaciones con el resto de asistentes. Consulta con el técnico local, o revisa la información en <a href="https://onex.fcc.es/sites/gcpv/rs/">https://onex.fcc.es/sites/gcpv/rs/</a></p> 		











































## 4 Anexo – Dónde y cómo ver el Correo

		Outlook	OWA	Correo móvil	Citrix Outlook
	Desde mi ordenador corporativo			-	
	Desde mi móvil corporativo	-			
	Desde mi móvil	-		-	-
	Desde otro ordenador	- (*)		-	
	Desde otro móvil	-		-	-
	Disponibile para	 Todos	 Todos	 Sólo móvil corporativo	 Todos
	Facilidad de uso				
	Funcionalidad				
	Acceso a PSTs (**)				
	Acceso a archivos de red		 Sólo desde la red local		
	Acceso a buzones adicionales			 (*)	
	Cómo conectarse al correo	Cliente Outlook en PC Corporativo	Cualquier Navegador Web (PC o móvil)	Correo Móvil (Activesync)	PC con Navegador Web (*)

(\*) – Esta opción puede tener requerimientos y/o aprobaciones adicionales. Por favor, contacta con el técnico local.

(\*\*) – Los PSTs son ficheros locales donde se pueden almacenar correos históricos (sin que ocupen espacio en el buzón del servidor)

## 5 Anexo – Dónde y cómo acceder a Mis Archivos, Aplicaciones Office y SAP

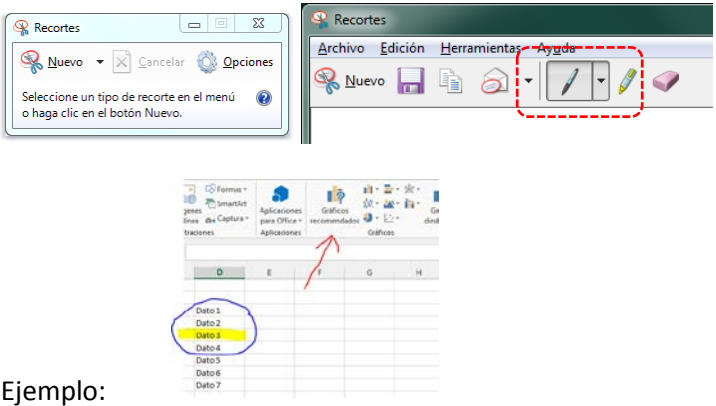
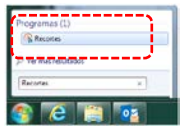
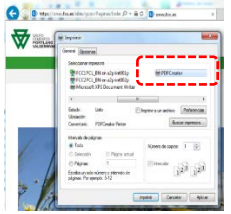
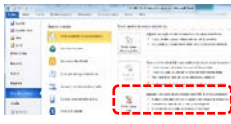
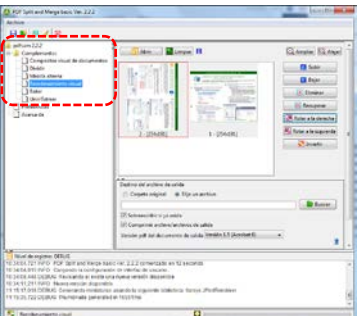
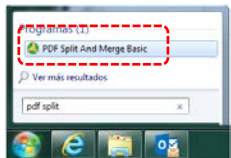
		Mis archivos locales	Mis archivos de red	Aplicaciones Office Base	Outlook y Lync	SAP	Nivel de Seguridad
							
	Desde mi ordenador Corporativo desde la red interna						Usuario + Contraseña + PC Corporativo
	Desde mi portátil Corporativo desde la red externa sin VPN						Usuario + Contraseña + Portatil Corporativo
	Desde mi portátil Corporativo desde la red externa con VPN						Usuario + Contraseña + Portatil Corporativo
	Desde otro ordenador Corporativo						Usuario + Contraseña + PC Corporativo
	Desde otro ordenador no Corporativo sin Citrix						-
	Desde otro ordenador no Corporativo con Citrix				 Sólo Outlook (**)		Usuario + Contraseña + Preguntas + reto

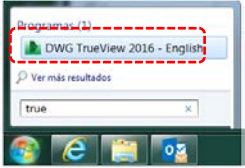

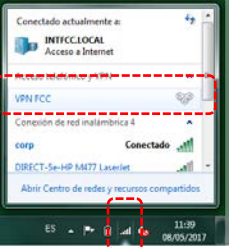
(\*) – Esta opción sólo debe ser utilizada si hay circunstancias que impidan utilizar el ordenador propio, en cuyo caso se deberá contactar con el técnico local.

(\*\*) – Se debe solicitar previamente al ServiceDesk el acceso a las aplicaciones Office y al SAP, y tener instalado el cliente Citrix.






## 6 Anexo – PCs de GCPV/FCC: ¿ sabías que ... ?

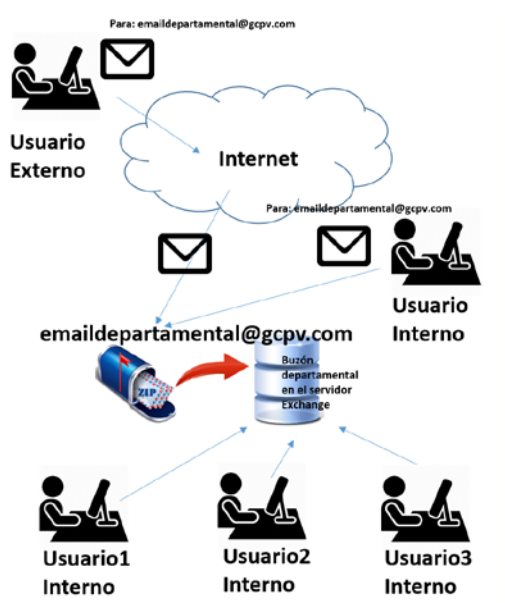
Los ordenadores de GCPV/FCC vienen preinstalados con una serie de servicios y aplicaciones que pueden ser de utilidad en tu trabajo diario. A continuación se comentan algunas de ellas. Si tienes alguna duda, por favor contacta con el técnico local o el ServiceDesk.

Servicio	Descripción	Cómo acceder
<b>Captura pantalla</b>	<p>Permite hacer recortes de pantalla y resaltar/marcar zonas</p>  <p>Ejemplo:</p>	<p>Inicio - Recortes</p> 
<b>PDF Imprimir archivo</b>	<p>Existen varias opciones para imprimir un documento en formato PDF:</p> <p><b>Ejemplo 1: Con impresora “PDF Creator”</b>                      “PDF Creator” es una impresora especial que puede convertir a PDF cualquier documento (Word, Excel, Powerpoint, Web, etc). Abre el documento, programa o página web que quieras imprimir en PDF y elige la impresora “PDF Creator”</p> <p><b>Ejemplo 2: Con Word/Excel/Powerpoint</b>                      Abre el documento que tengas en Word/Excel/Powerpoint, y desde el menú de “Archivo”, elige la opción de “Guardar y enviar”. Pulsa sobre “Enviar como PDF” y después de unos segundos se abre un nuevo correo, que tiene adjunto el fichero PDF</p>	<p>Ejemplo 1:</p>  <p>Ejemplo 2:</p> 
<b>Utilidades PDF ( Dividir, mezclar, rotar, etc)</b>	<p>La utilidad “PDF Split and Merge” permite dividir, mezclar, reordenar, rotar, unir/extraer, etc documentos PDF.</p> 	<p>Inicio – PDF split</p> 













Servicio	Descripción	Cómo acceder
<p><b>Visualizador AutoCAD</b></p>	<p>La utilidad “DWG TrueView 2016” permite visualizar e imprimir planos de autocad, así como algunas tareas básicas como medir, girar, comparar, etc.</p> <div data-bbox="405 371 1080 555" style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 420px; margin: 10px auto;"></div> <p>Nota: Se encuentra instalado en algunos equipos. En caso de necesitarlo para tu trabajo, puedes solicitarlo a Sistemas de Información.</p>	<p>Inicio – Trueview</p> 
<p><b>VPN</b></p>	<p>Este servicio está disponible para los portátiles de GCPV/FCC. Ver apartado “<b>3.10 VPN (Conexión remota a red interna)</b>” en la página 13.</p> 	<p>Botón derecho sobre el icono de conexión de red</p> 

## 7 Anexo – Comparación entre Buzón Departamental y Lista de Distribución

		🍏🍏🍏 - SIMILITUDES	
		Buzón Departamental	Lista de Distribución
	Común	Ambos servicios tienen asociado una dirección de email, y alguien que envíe un correo a esa dirección no puede distinguir si lo está haciendo a un buzón departamental o a una lista de distribución	
		🍏🍊🍏 - DIFERENCIAS	
		Buzón Departamental	Lista de Distribución
	Objetivo	Habitualmente los Buzones Departamentales se utilizan para disponer de un almacén común y compartido donde tener el histórico de envíos y recepciones asociados al buzón	Habitualmente las Listas de Distribución se utilizan para la recepción de informes o notificaciones
	Almacén	Los correos enviados a un Buzón Departamental se almacenan en el propio buzón	Los correos enviados a una Lista de Distribución se reciben en el buzón propio de cada persona de la lista
	Envío	Desde un Buzón Departamental se puede enviar un email	Desde una Lista de Distribución <u>no</u> se pueden enviar emails
	Permisos	En el caso de un Buzón Departamental siempre es necesario gestionar los permisos a través del ServiceDesk	El responsable de una Lista de Distribución puede modificar los componentes de la lista, sin necesidad de solicitarlo al ServiceDesk




## 8 Anexo – Comparación entre Carpeta de Red, BFT y Sharefile

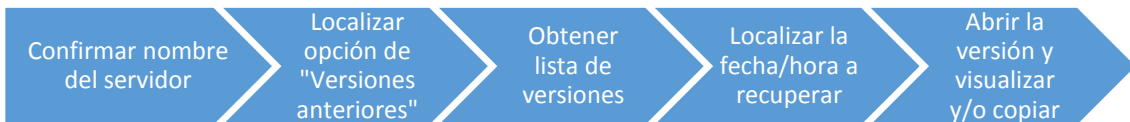
		 <b>- SIMILITUDES</b>		
		<b>Carpeta de Red</b>	<b>BFT</b>	<b>Sharefile</b>
	Común	Las 3 opciones permiten compartir archivos de tamaño voluminoso.		
		 <b>- DIFERENCIAS</b>		
	<b>Carpeta de Red</b>	<b>BFT</b>	<b>Sharefile</b>	
	Objetivo	Pensado para compartir información con personal interno	Pensado para enviar información puntual a personas internas o externas	Pensado para compartir de forma temporal información con personas externas y sobre todo enfocado a la gestión de proyectos
	Acceso	Permite leer y escribir ficheros	Sólo permite leer	Permite leer y escribir ficheros
	Caducidad	Los ficheros no tienen caducidad	La caducidad máxima es de 14 días	La caducidad máxima de los ficheros que no se modifiquen es de 6 meses
	Recuperación	Los usuarios pueden recuperar ellos mismos versiones anteriores de los archivos y carpetas, habitualmente de los 30 días anteriores	No aplica	Los usuarios pueden recuperar ellos mismos versiones anteriores de los archivos y carpetas, con el límite de los 6 meses de caducidad
	Copia	Se realiza copia de seguridad a cinta, y las copias anuales se guardan durante 5 años	No se realizan copias de seguridad	La copia de seguridad es sólo del día anterior
	Tamaño	El tamaño de los archivos individuales y el total de la carpeta puede ser voluminoso (recomendado < 4 TB)	El tamaño máximo de todos los ficheros a enviar es de 500 MB	El tamaño de los archivos individuales y total de la carpeta puede ser voluminoso (recomendado < 100 GB)
	Solicitud	La creación se solicita a través del ServiceDesk	No requiere solicitud ni aprobación previa	La creación se solicita a través del departamento de Sistemas de GCPV
	Permisos	El responsable de la carpeta gestiona los permisos a través del ServiceDesk	El acceso es de sólo lectura y no se permite cambiarlo	El responsable del espacio de colaboración puede gestionar los permisos a través de la propia herramienta Sharefile
	Coste	El coste está incluido dentro de los costes habituales del servicio	El coste está incluido dentro de los costes habituales del servicio	El coste está incluido dentro de los costes habituales del servicio, pero podría requerir licencias adicionales en función del número de espacios de colaboración definidos

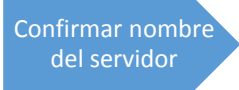
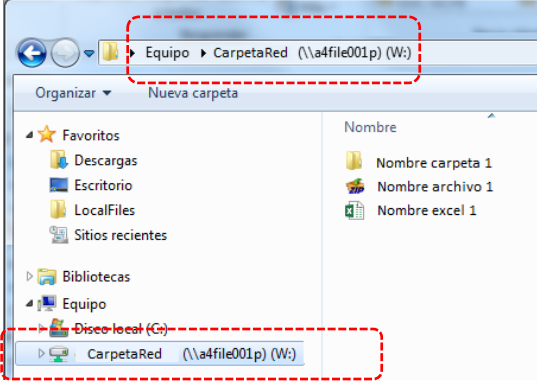
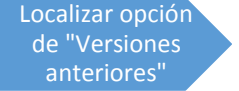
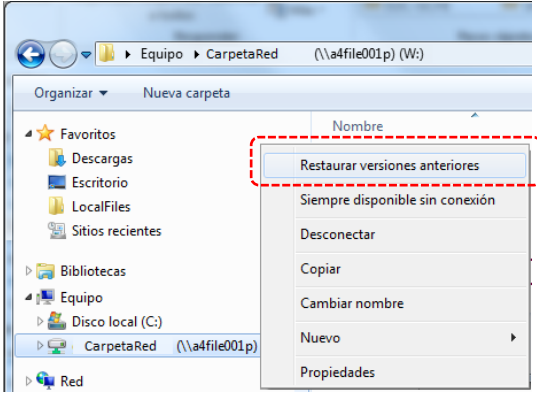
## 9 Anexo – Cómo recuperar una versión anterior de un archivo

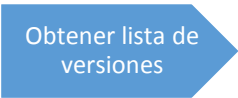
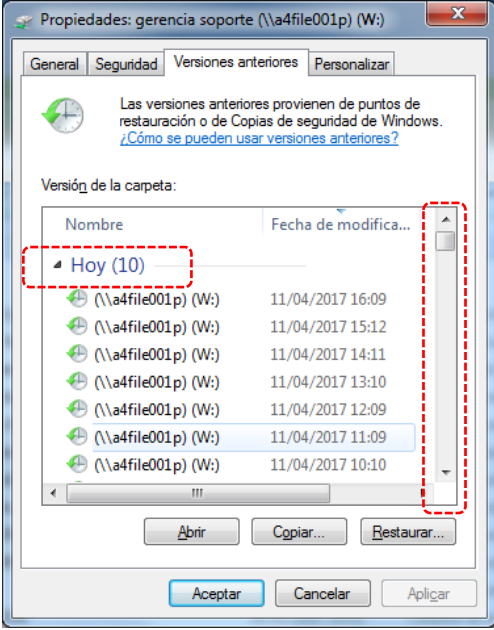
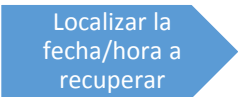
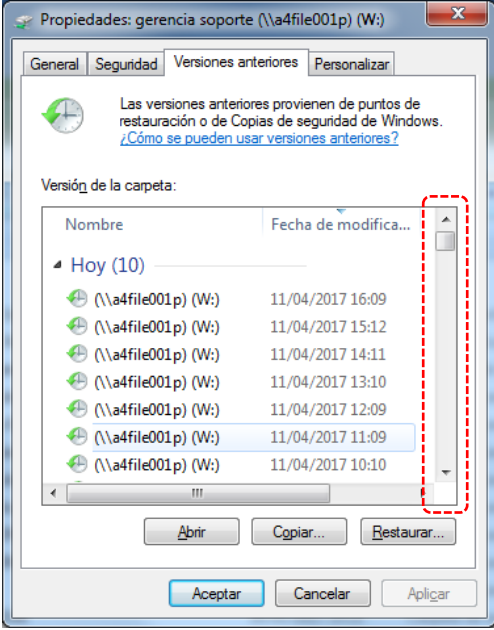
En el caso de que tus datos estén en una carpeta de red localizada sobre la infraestructura central de ficheros de FCC (NetAp) y durante un plazo aproximado de 30 días, tú mismo puedes recuperar una versión anterior de un archivo o carpeta, o recuperar un archivo o carpeta borrados.

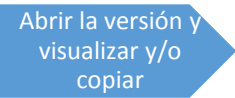
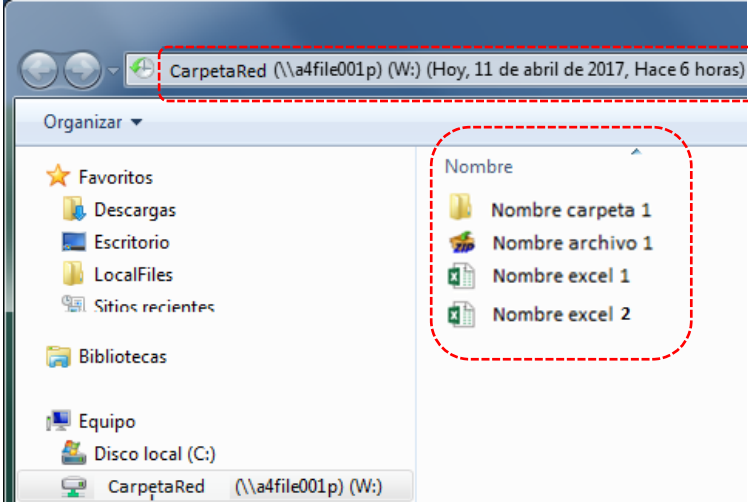

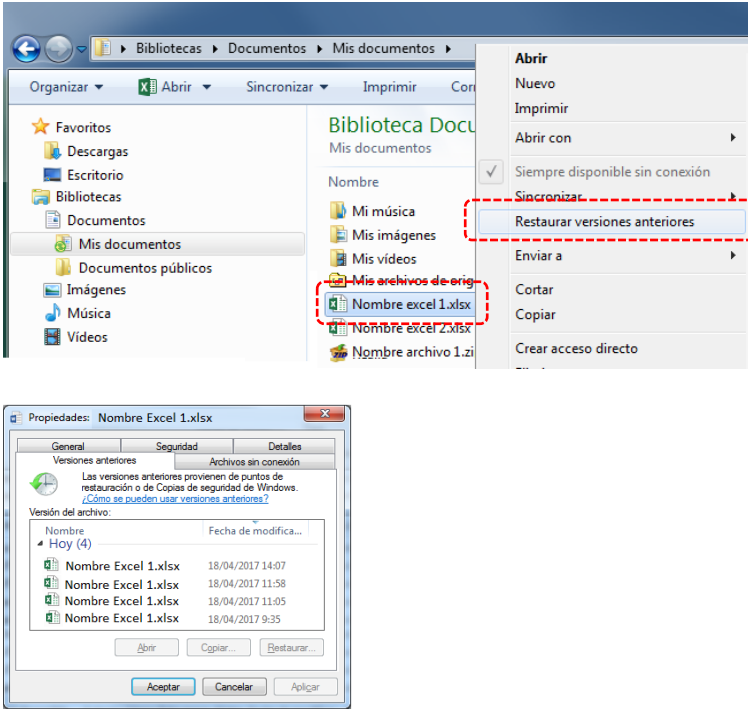
 Esta característica también aplica a la carpeta de “Mis Documentos”

En resumen el proceso consta de los siguientes 5 pasos:












PASO	DESCRIPCIÓN
 Confirmar nombre del servidor	<p>Habitualmente estas carpetas de red en la NetAp hacen referencia a los servidores \\A4FILE001P o \\A4FILE002P o \\SRVMADNT</p> 
 Localizar opción de "Versiones anteriores"	<p>En Windows Explorer localiza y selecciona en el panel derecho la carpeta de red, y pulsa el botón derecho del ratón.</p> <p>En el menú, comprueba la opción de “Restaurar versiones anteriores”.</p> 

PASO	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="229 241 467 338">  </p>	<p data-bbox="512 232 1366 329">                     Pulsa sobre la opción de “Restaurar versiones anteriores”, y se abrirá una nueva ventana con la lista de versiones disponibles, agrupadas por fecha.                 </p> <p data-bbox="512 374 1366 546">                     Nota: el número de versiones que se muestra depende del volumen de cambios que haya tenido la carpeta de red, pero en general se mostrarán datos de hasta 30 días. Para ficheros anteriores que no aparezcan en la lista, es necesario abrir una petición de catálogo al ServiceDesk indicando nombre y fecha.                 </p> 
<p data-bbox="229 1261 467 1357">  </p>	<p data-bbox="512 1252 1331 1317">                     Haciendo uso de la barra de desplazamiento, localiza la fecha y hora que más se ajuste a los datos que quieras recuperar.                 </p> 

PASO	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="236 241 470 338">  </p>	<p data-bbox="512 230 1347 367">                     Una vez localizada y seleccionada la fecha/hora que mejor se ajuste a los datos que queremos recuperar, hacer doble click sobre la carpeta/fecha elegida o pulsar sobre el botón de “Abrir”, y se abrirá una nueva ventana cuyo título refleja la fecha elegida.                 </p> <p data-bbox="512 409 1347 546">                     Esta ventana muestra la situación de los archivos a esa fecha, incluso los que en la actualidad no existan, pero que sí existían en la fecha elegida. Una vez encontrado el archivo o carpeta, puedes copiarlo en otra ubicación y/o abrirlo para comprobar el contenido.                 </p> 
<p data-bbox="229 1126 421 1160"> <b>¿ Sabías qué ...?</b> </p> 	<p data-bbox="512 1126 1331 1263">                     Si deseas revisar/recuperar directamente la versión anterior de un archivo concreto, sin tener que buscar a través de la carpeta donde estuviera ubicado, puedes hacerlo utilizando el menú de “Restaurar versiones anteriores” directamente sobre el nombre del archivo.                 </p> 

## 10 Anexo – Comparación entre Lync, Multiconferencia a 8, Webex

		 - SIMILITUDES		
		Lync	Multiconferencia a 8	Webex
	Común	Las 3 opciones permiten hacer audio conferencias con personas internas y externas		
		 - DIFERENCIAS		
		Lync	Multiconferencia a 8	Webex
	Objetivo	Pensado para compartir múltiples contenidos (audio, video, mensajería instantánea, presentaciones, pantalla/teclado)	Pensado sólo para audio conferencias de hasta 8 invitados	Pensado principalmente para audio conferencias con hasta 20 invitados (nº máx. recomendado). Opcionalmente también permite compartir presentaciones
	Reserva	No requiere reserva previa	No requiere reserva previa	Requiere reserva previa a través de la agenda FCC Webex y página web de Webex
	Conexión	Los invitados sólo pueden conectarse por ordenador o Tablet	Los invitados sólo pueden conectarse por teléfono	Los invitados pueden conectarse tanto por teléfono como por ordenador
	Conexión Inicial	Los invitados pueden conectarse por adelantado a la reunión, pero tienen que esperar a que el organizador les acepte	Los invitados no pueden conectarse por adelantado a la reunión, y tienen que esperar a que el organizador les vaya llamando de uno en uno	Los invitados pueden conectarse por adelantado a la reunión, y se conectan automáticamente una vez que el organizador abre la reunión
	Reconexión	En el caso de que a un invitado le falle la conexión y tenga que volver a conectarse, el propio usuario puede gestionarlo, y el organizador tiene que aceptar la conexión	En el caso de que a un invitado le falle la conexión y tenga que volver a conectarse, sólo puede hacerlo si el organizador le vuelve a llamar e incluir en la reunión	En el caso de que a un invitado le falle la conexión y tenga que volver a conectarse, el propio usuario puede gestionarlo sin necesidad de que el organizador realice ninguna acción
	Coste	No tiene coste asociado, al utilizar la red local	En caso de llamadas nacionales, el coste está incluido en la bolsa global de minutos para llamadas nacionales disponible para las empresas del grupo FCC	El coste del servicio es proporcional al número de participantes y tiempo de conexión (además del propio coste de la llamada, si lo hubiera)

## 11 Anexo – Uso del Portal GSD

### 11.1 Información general sobre el portal GSD



El **G**lobal **S**ervice **D**esk (GSD) proporciona entre otros los servicios de gestión de peticiones e incidencias, y para ello se dispone de un portal web, accesible desde la dirección <http://gsd/>.

El portal <http://gsd/> debe ser la vía preferentemente para que los usuarios realicen las nuevas peticiones o abran incidencias. Para casos urgentes también se puede utilizar el teléfono 914182105 / 902 111 344.

Puedes ver información adicional en: <https://fccone.fcc.es/web/one-ti/ti-service-desk-fcc>, incluidas las guías detalladas de cómo abrir una petición o una incidencia.

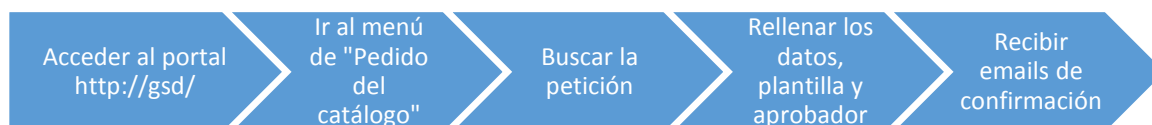


Es importante distinguir entre lo que es una petición y lo que es una incidencia, pues la plantilla de solicitud es diferente, los equipos dedicados a su gestión son distintos, y también son distintas las prioridades y tiempos de resolución.

COMPARACIÓN ENTRE PETICIONES E INCIDENCIAS	
<b>PETICIÓN</b>  HELP DESK	<b>INCIDENCIA</b>  HELP DESK
Solicitar un nuevo servicio, o añadir funciones a un servicio existente	Reportar un problema relacionado con alguna aplicación o servicio existente, que ha dejado de funcionar, no da toda la funcionalidad asociada al servicio, etc
Ej: Solicitar un buzón departamental	Ej: Mi ordenador no se conecta con las impresoras

### 11.2 Uso del Portal GSD para creación de peticiones

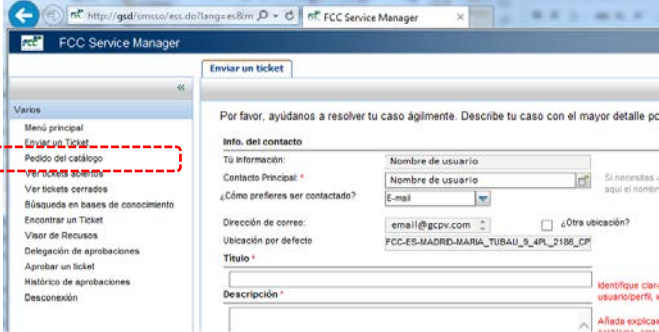
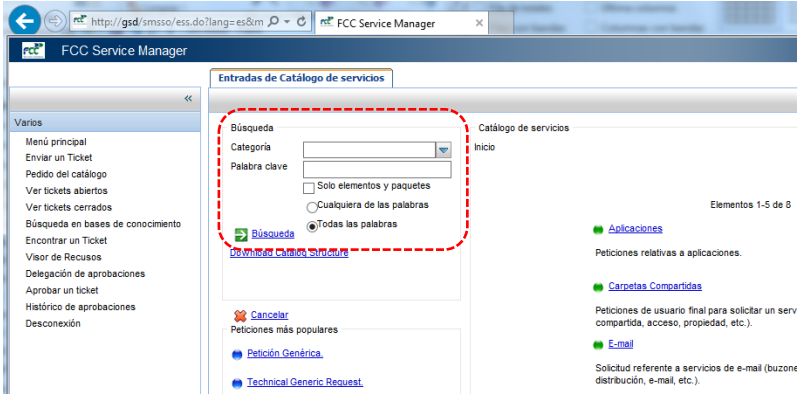
El procedimiento para crear una petición de catálogo a través del portal <http://gsd/> es:

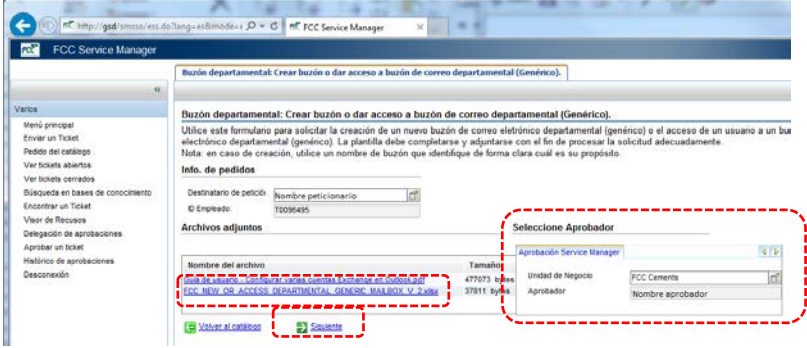
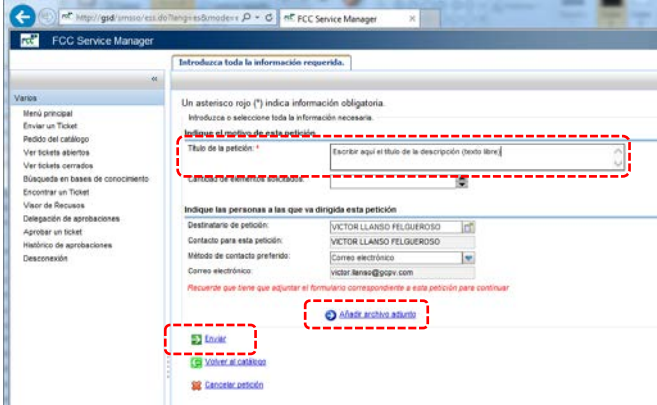


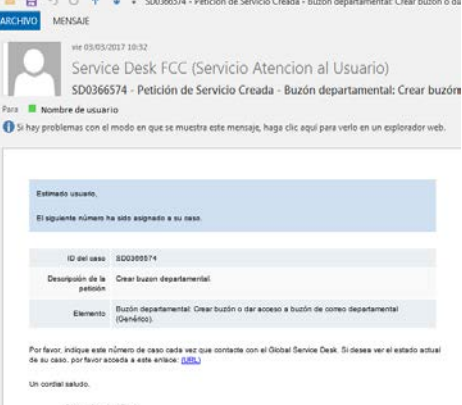
La parte más complicada del procedimiento suele ser encontrar la petición concreta que se quiere solicitar:

- A continuación puedes ver una guía para encontrar las peticiones a las que se hacen referencia en este catálogo de servicios
- Para ver un listado completo de todas las peticiones, puedes hacerlo a través del siguiente enlace: [http://10.5.0.18/sm/CATALOG\\_STRUCTURE.xlsx](http://10.5.0.18/sm/CATALOG_STRUCTURE.xlsx) (o el enlace titulado “Download Catalog Structure” en la pantalla principal de “Pedidos de catálogo”).

Nota: Algunas peticiones requieren permisos especiales o no están disponibles si no se tiene un perfil avanzado.

PASO	DESCRIPCIÓN – CREAR PETICIÓN												
<p>Acceder al portal <a href="http://gsd/">http://gsd/</a></p>	<p><a href="http://gsd/">http://gsd/</a></p>												
<p>Ir al menú de "Pedido del catálogo"</p>													
<p>Buscar la petición</p>	<p>Existen varias formas para localizar una petición, pero se recomienda la búsqueda por palabra clave según la tabla más abajo. No olvidar seleccionar la opción de "Todas las palabras" y pulsar el botón "Búsqueda".</p>  <table border="1" data-bbox="512 1377 1356 1601"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Palabras clave (*sensible a acentos)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buzón Departamental</td> <td>Crear buzón departamental</td> </tr> <tr> <td>Lista de Distribución</td> <td>Crear lista de distribución</td> </tr> <tr> <td>Citrix (Acceso a una aplicación)</td> <td>Acceso a una aplicación Citrix</td> </tr> <tr> <td>Carpeta Compartida</td> <td>Creación carpeta compartida</td> </tr> <tr> <td>Carpeta Compartida</td> <td>Modificar permisos carpeta</td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Palabras clave (*sensible a acentos)	Buzón Departamental	Crear buzón departamental	Lista de Distribución	Crear lista de distribución	Citrix (Acceso a una aplicación)	Acceso a una aplicación Citrix	Carpeta Compartida	Creación carpeta compartida	Carpeta Compartida	Modificar permisos carpeta
Servicio	Palabras clave (*sensible a acentos)												
Buzón Departamental	Crear buzón departamental												
Lista de Distribución	Crear lista de distribución												
Citrix (Acceso a una aplicación)	Acceso a una aplicación Citrix												
Carpeta Compartida	Creación carpeta compartida												
Carpeta Compartida	Modificar permisos carpeta												

PASO	DESCRIPCIÓN – CREAR PETICIÓN								
<p data-bbox="240 248 475 338">Rellenar los datos, plantilla y aprobador</p>	<p data-bbox="512 232 1299 338">Para todas las peticiones se requiere que se rellenen los datos relativos a la misma. Opcionalmente puede ser necesario rellenar también una plantilla y seleccionar un aprobador.</p> <p data-bbox="512 376 1257 409"><b>Paso 1:</b> datos, localizar plantilla, aprobador, botón “Siguiete”</p>  <p data-bbox="512 864 1059 898"><b>Paso 2:</b> título, anexar plantilla, botón “Enviar”</p> <p data-bbox="512 936 1310 1003">Nota: la plantilla se debe descargar en el paso 1, rellenar y guardar localmente, para poder anexarla en el paso 2.</p> 								
<p data-bbox="240 1507 475 1585">Recibir emails de confirmación</p>	<p data-bbox="512 1480 1182 1547">Durante el proceso de gestión de la petición se generan habitualmente 3 emails de notificación/confirmación:</p> <table border="1" data-bbox="512 1581 1337 1805"> <thead> <tr> <th data-bbox="512 1581 922 1615">Etapa</th> <th data-bbox="922 1581 1337 1615">Título del email</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="512 1615 922 1659">Al crear la petición</td> <td data-bbox="922 1615 1337 1659">“Petición de Servicio Creada”</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1659 922 1727">Cuando el aprobador la revisa y aprueba</td> <td data-bbox="922 1659 1337 1727">“Petición de Servicio aprobada”</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1727 922 1805">Cuando se completa la ejecución de la petición</td> <td data-bbox="922 1727 1337 1805">“Petición de Servicio resuelta”</td> </tr> </tbody> </table>	Etapa	Título del email	Al crear la petición	“Petición de Servicio Creada”	Cuando el aprobador la revisa y aprueba	“Petición de Servicio aprobada”	Cuando se completa la ejecución de la petición	“Petición de Servicio resuelta”
Etapa	Título del email								
Al crear la petición	“Petición de Servicio Creada”								
Cuando el aprobador la revisa y aprueba	“Petición de Servicio aprobada”								
Cuando se completa la ejecución de la petición	“Petición de Servicio resuelta”								


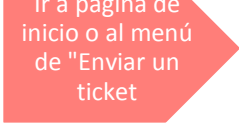
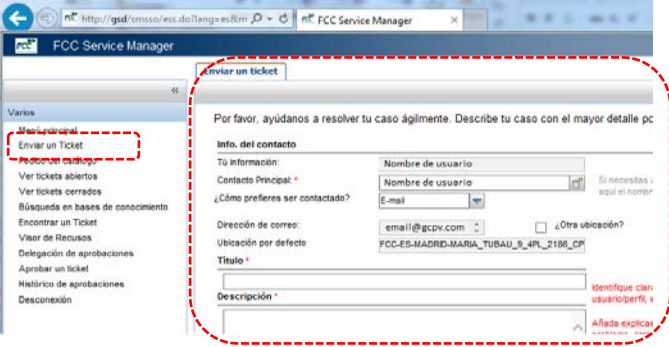
PASO	DESCRIPCIÓN – CREAR PETICIÓN
	 <p>El siguiente número ha sido asignado a su caso.</p> <p>ID del caso: SD0366574</p> <p>Descripción de la petición: Crear buzón departamental.</p> <p>Elemento: Buzón departamental: Crear buzón o dar acceso a buzón de correo departamental (Genérico).</p>

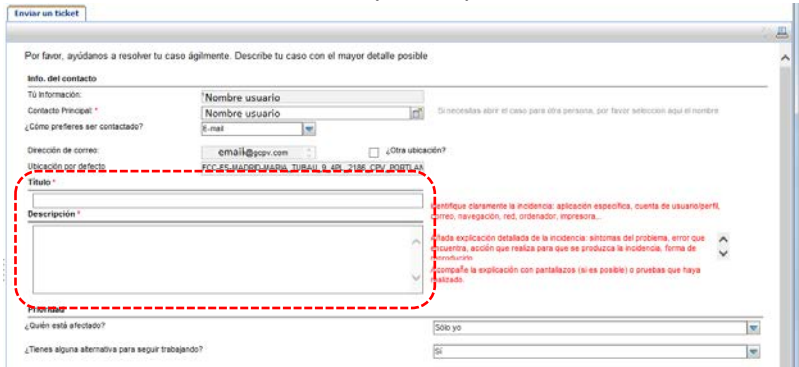
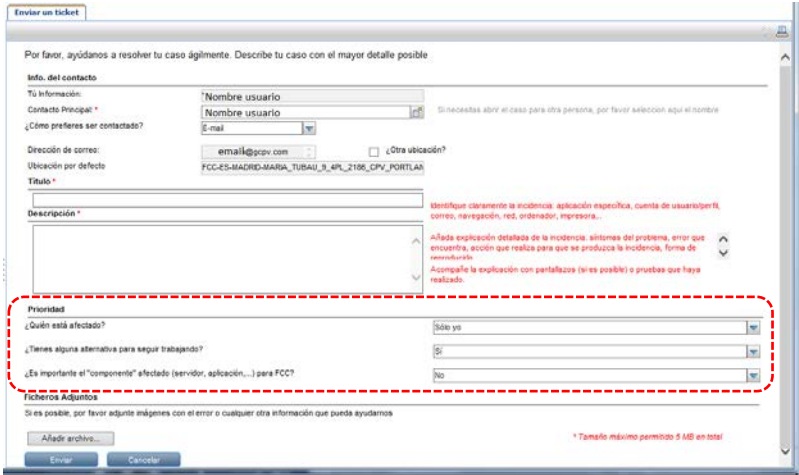
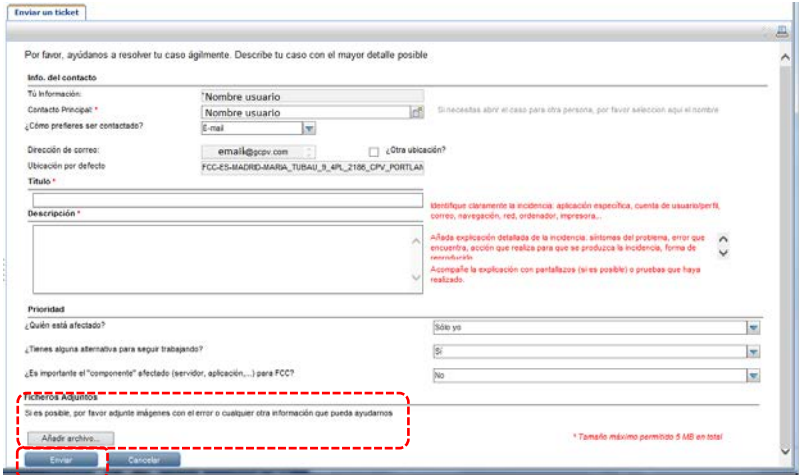
### 11.3 Uso del Portal GSD para creación de incidencias (tickets)

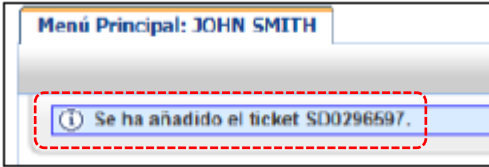
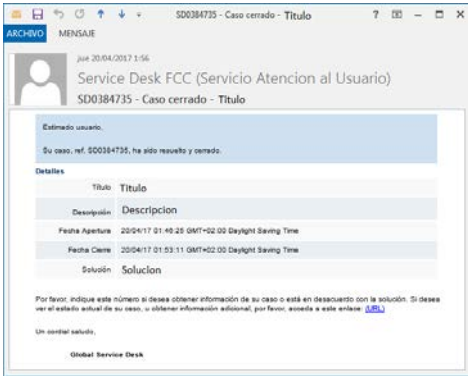
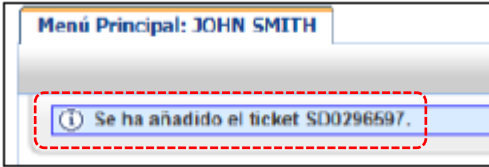
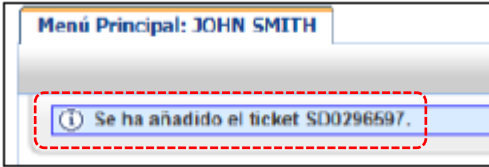




El procedimiento para crear una incidencia a través del portal <http://gsd/> es:



Nota: en la descripción de este apartado se usan como sinónimos las palabras incidencia y ticket.

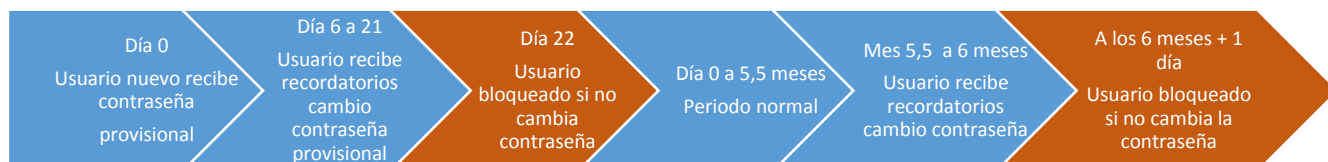
PASO	DESCRIPCIÓN – CREAR INCIDENCIA
 <p>Acceder al portal <a href="http://gsd/">http://gsd/</a></p>	<p><a href="http://gsd/">http://gsd/</a></p>
 <p>Ir a página de inicio o al menú de "Enviar un ticket"</p>	<p>La página inicial del portal GSD es por defecto la página para enviar un nuevo ticket. Adicionalmente, en el menú izquierdo también existe la opción de "Enviar un Ticket".</p>  <p>El menú lateral también tiene otras opciones relacionadas, como por ejemplo para "Ver tickets abiertos", "Encontrar un ticket", etc.</p>

PASO	DESCRIPCIÓN – CREAR INCIDENCIA
<p style="text-align: center; color: white; background-color: #e74c3c; padding: 10px; border-radius: 10px; width: fit-content; margin: auto;">Rellenar los datos, y anexas información adicional</p>	<p>Es importante que se le dé un título significativo a la incidencia, y proporcionar una explicación detallada sobre el error (qué aplicación o servicio es el que falla, qué usuario y PC se está utilizando, cuál es el error encontrado, acción realizada cuando apareció la incidencia, cómo reproducirlo) ..., y si es factible, acompañar también pantallazos o comprobaciones realizadas.</p> <p><b>Paso 1: Rellena datos de título y descripción:</b></p>  <p><b>Paso 2: Rellena datos de prioridad:</b></p>  <p><b>Paso 3: Anexa pantallazos o datos adicionales y pulsa “Enviar”:</b></p> 



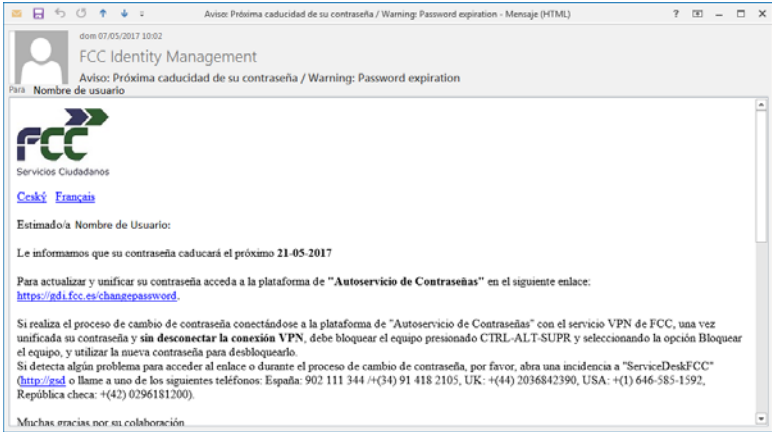
PASO	DESCRIPCIÓN – CREAR INCIDENCIA						
<div style="background-color: #f44336; color: white; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Recibir confirmaciones</p> </div>	<p>Durante el proceso de gestión de la incidencia se generan varias confirmaciones y notificaciones:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Etapa</th> <th>Confirmación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Al crear el ticket</td> <td>Número de ticket, en la propia ventana del portal GSD  </td> </tr> <tr> <td>Cuando se completa o cierra el ticket</td> <td>Email de "Caso cerrado"</td> </tr> </tbody> </table> 	Etapa	Confirmación	Al crear el ticket	Número de ticket, en la propia ventana del portal GSD 	Cuando se completa o cierra el ticket	Email de "Caso cerrado"
Etapa	Confirmación						
Al crear el ticket	Número de ticket, en la propia ventana del portal GSD 						
Cuando se completa o cierra el ticket	Email de "Caso cerrado"						
<p>¿ Sabías qué ...? </p>	<p>Por defecto, al crear un ticket, la persona de contacto que se asigna es la propia que abre la incidencia, pero es posible cambiarlo si por ejemplo estamos ayudando a un compañero a abrir un ticket en su nombre.</p> <p>Para cambiarlo, eliminar el dato del "contacto principal", escribir el nombre de la persona para la que se está abriendo la incidencia, y pulsar sobre el botón  para completar el cambio.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>Info. del contacto</b></p> <p>Tú información: JOHN SMITH</p> <p>Contacto Principal: * JOHN SMITH </p> <p>¿Cómo prefieres ser contactado? E-mail</p> <p>Dirección de correo: john_smith@fcc.es <input type="checkbox"/> ¿Otra ubicación?</p> <p>Ubicación por defecto: FCC-ES-MADRID-FEDERICO_SALMON_13_F184000200(1)</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>Info. del contacto</b></p> <p>Tú información: JOHN SMITH</p> <p>Contacto Principal: * PEDRO GONZALEZ </p> </div> <p>Por favor, si alguno de los datos de contacto son incorrectos (teléfono, email, ubicación ...) informar al Service Desk para que sean corregidos.</p>						

## 12 Anexo – Ciclo de vida de las contraseñas

De acuerdo a la política de Seguridad de FCC, las contraseñas tienen un ciclo de vida que en resumen es el siguiente:



PASO	DESCRIPCIÓN
Día 0 Usuario nuevo recibe contraseña provisional	<p>Cuando un usuario nuevo se da de alta, su supervisor recibe la contraseña provisional inicial, que se la proporcionará al nuevo empleado cuando se incorpore.</p> <p>Con esta contraseña provisional el usuario puede conectarse al ordenador y es válida como máximo durante 21 días.</p>
Día 6 a 21 Usuario recibe recordatorios cambio contraseña provisional	<p>Dos semanas antes de que caduque la contraseña provisional, el usuario comienza a recibir por email correos que le indican la necesidad de cambiar la contraseña, que incluyen también el enlace a la página web de la utilidad: <a href="https://gdi.fcc.es/changepassword">https://gdi.fcc.es/changepassword</a></p>
Día 22 Usuario bloqueado si no cambia la contraseña	<p>Si el usuario no cambia la contraseña, el día 22 se bloqueará su usuario y no podrá acceder ni a su ordenador ni a su correo.</p>
Día 0 a 5,5 meses Periodo normal	<p>Si el usuario ha actualizado su contraseña, empieza un nuevo periodo “normal”, en el que durante los siguientes 5,5 meses no recibe ninguna notificación.</p>
Mes 5,5 a 6 meses Usuario recibe recordatorios cambio contraseña	<p>Dos semanas antes de que caduque la contraseña, el usuario comienza a recibir por email correos que le indican la necesidad de cambiar la contraseña, que incluyen también el enlace a la página web de la utilidad: <a href="https://gdi.fcc.es/changepassword">https://gdi.fcc.es/changepassword</a></p>
A los 6 meses + 1 día Usuario bloqueado si no cambia la contraseña	<p>Si el usuario no cambia la contraseña, transcurridos 6 meses + 1 día se bloqueará su usuario y no podrá acceder ni a su ordenador ni a su correo.</p>

PASO	DESCRIPCIÓN
<p>¿ Sabías qué ...? </p> 	<p>Es importante señalar que una vez que el usuario está bloqueado por contraseña caducada, la única forma de desbloquear al usuario y obtener una nueva contraseña es llamando por teléfono al ServiceDesk, y por eso es conveniente adelantarse a la caducidad de la contraseña.</p> <p>Si quieres conocer la fecha de caducidad, puedes mirarlo en la página web <a href="https://gdi.fcc.es/changepassword">https://gdi.fcc.es/changepassword</a>:</p>  <p>Ejemplo de email recibido con el aviso de caducidad de contraseña:</p> 

## 13 Anexo – ¿Qué ocurre cuando se da de baja un usuario?

Cuando una persona deja de pertenecer a la empresa, se desencadena por defecto el procedimiento de baja. Habitualmente la notificación de la baja la comunica el departamento de RR.HH. al departamento de Sistemas (que a su vez la tramitará a través del GSD).

En resumen el proceso es el siguiente:



Tras la comunicación de la baja, el procedimiento de conservación de datos y de usuario es el siguiente:

Concepto	Tiempo límite
Conservación del Usuario (desactivado)	2 meses
Conservación del Buzón de correo (desactivado)	2 meses
Copia del buzón	5 años

Una vez desactivado el usuario, no se podrá acceder a Windows, SAP o al buzón de correo. El buzón de correo se configurará de manera que no pueda enviar o recibir nuevos correos.

Trascurridos los 2 meses, tras la desaparición del buzón, el sistema envía un mensaje de “email inexistente” a todos aquellos correos enviados a esa dirección.

En lo que respecta la re-utilización del PC, puede asignarse a otra persona, almacenarse en stock para su uso posterior, o desecharlo – según su estado. En cualquier caso, se formatea el disco duro (lo que provoca una pérdida total de datos).

Los discos de red a los que el usuario haya tenido acceso serán conservados y seguirán accesibles a todos los usuarios que compartan el mismo disco. Si el usuario desactivado fuera el único con acceso, el disco de red quedará “activo, pero huérfano”.

En caso de necesitar un mantenimiento excepcional de los datos o del usuario, el superior jerárquico del departamento correspondiente podrá solicitar al departamento de Sistemas las siguientes acciones:

- Poner en marcha un mensaje de “Fuera de la oficina” ya sea estándar o específico, en el que se puede añadir una dirección de correo de una persona o grupo de personas designadas. Este mensaje permanecerá activo durante 2 meses (prolongable por necesidades excepcionales)
- Redirigir los correos a una persona asignada
- Asignar nuevos usuarios a los recursos compartidos y carpetas de red

Nota (\*) en el caso de personal externo, en lugar de 2 meses, el plazo será de 40 días.


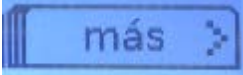
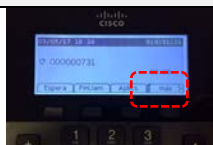

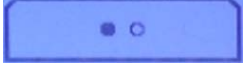

Nota (\*\*) se dispone de copia de seguridad anual durante 5 años de aquellos datos almacenados en recursos corporativos, como el buzón y las carpetas de red.




## 14 Anexo – Multiconferencia en terminales Cisco

La función **Conferencia** de los terminales Cisco permite hablar simultáneamente con hasta 8 personas, siendo el **organizador** quien añade los números de teléfono de los participantes uno a uno.

Durante el procedimiento, el **organizador** puede pulsar **Cancelar** para detenerlo, puede visualizar la lista de participantes, y quitar de ella a los participantes individuales que considere. La conferencia finalizará cuando cuelguen todos los participantes.




Esta función está disponible tanto para los modelos Cisco 8831, 7962 y 7821, con pequeñas diferencias a la hora de utilizar la pantalla/teclado para pasar de menú:


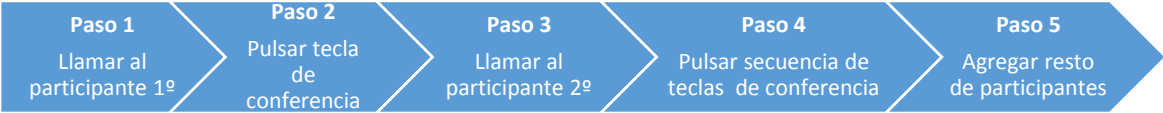


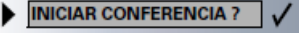

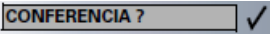
Modelo	Tecla para pasar de menú	
<b>Cisco 8831 y 7962</b> 		
<b>Cisco 7821</b> 		


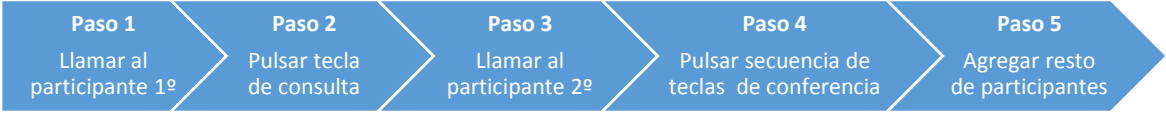
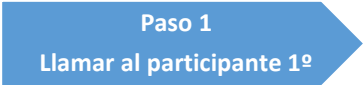
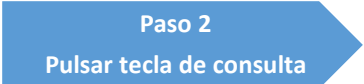

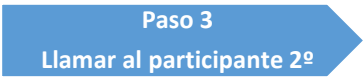
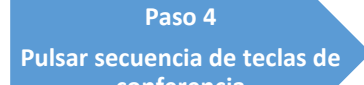
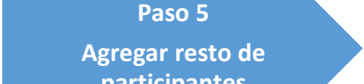
INCORPORAR PARTICIPANTES A LA CONFERENCIA	
	
PASO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1</b> <b>Llamar al participante 1º</b>	Introducir la extensión o el número de teléfono del participante 1º, para hacer la primera llamada y esperar a que conteste
<b>Paso 2</b> <b>Pulsar tecla de siguiente menú</b>	Pulsar la tecla de siguiente menú (  o  ) hasta que aparezca la opción de "Conf."
<b>Paso 3</b> <b>Pulsar "Conf."</b>	Pulsar la tecla "Conf." y esperar tono
<b>Paso 4</b> <b>Llamar al participante 2º</b>	Introducir la extensión o el número de teléfono del participante 2º, para hacer la segunda llamada y esperar a que conteste
<b>Paso 5</b> <b>Pulsar "Conf."</b>	Cuando el nuevo participante conteste, pulse Conf. Se iniciará la conferencia
<b>Paso 6</b> <b>Agregar resto de participantes</b>	Si lo deseas, repite los pasos 2 a 5 para agregar a más participantes

CONSULTAR O ELIMINAR PARTICIPANTES DE LA CONFERENCIA	
<p><b>Paso 1</b> Pulsar "ListCnf"</p>	<p><b>Paso 2 (Opcional)</b> Resaltar el participante que se desee eliminar y pulsar Quitar</p>
<p><b>Paso 1</b> Pulsar "ListCnf"</p>	<p>Cuando te encuentres en una conferencia, pulsa <b>ListCnf</b> para ver una lista de los participantes.</p>
<p><b>Paso 2 (Opcional)</b> Resaltar el participante que se desee eliminar y pulsar Quitar</p>	<p>(Opcional) Resalta el participante que se desee eliminar y pulsa <b>Quitar</b>.</p>

## 15 Anexo – Multiconferencia en otros terminales

MULTICONFERENCIA ARAÑAS POLYCOM	
<p>Disponible en teléfonos Araña Polycom en las salas de reuniones de Administración y Mantenimiento en la fábrica de Monjos.</p> <p>Nota: Si las llamadas se hacen a través de centralita, al marcar un número de teléfono debe ir precedido de 0</p>	
<p> <b>Paso 1</b> Llamar al participante 1º                          <b>Paso 2</b> Pulsar tecla de conferencia                          <b>Paso 3</b> Llamar al participante 2º                          <b>Paso 4</b> Pulsar secuencia de teclas de conferencia                          <b>Paso 5</b> Agregar resto de participantes                 </p>	
PASO	DESCRIPCIÓN
<p><b>Paso 1</b> Llamar al participante 1º</p>	<p>Establecer llamada marcando el primer número de teléfono</p>
<p><b>Paso 2</b> Pulsar tecla de conferencia</p>	<p>Una vez establecida la comunicación, marcar tecla '  '.</p>
<p><b>Paso 3</b> Llamar al participante 2º</p>	<p>Establecer llamada marcando el segundo número de teléfono</p>
<p><b>Paso 4</b> Pulsar secuencia de teclas de conferencia</p>	<p>Una vez establecida la comunicación, marcar sucesivamente las teclas '  ', ' * ' y ' 3 '.</p> <p>En este momento, los 3 participantes están en la misma conversación</p>
<p><b>Paso 5</b> Agregar resto de participantes</p>	<p>Para incorporar un nuevo participante, repetir los pasos 2 a 4</p>



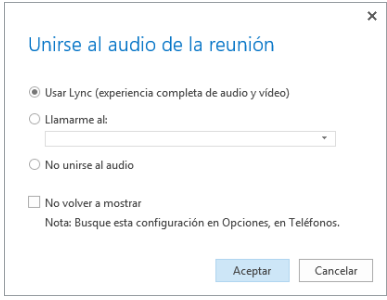
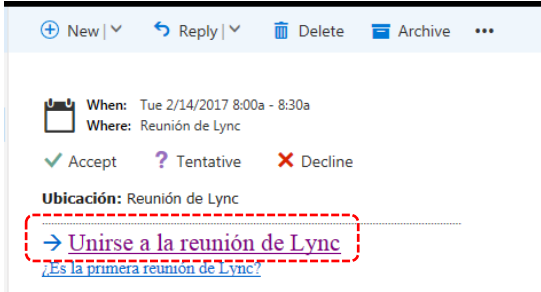
MULTICONFERENCIA TELEFONOS DIGITALES SIEMENS	
<p>Disponible en teléfonos digitales Siemens Optiset E y Optipoint 500 en la fábrica de Monjos.</p> <p>Nota: Si las llamadas se hacen a través de centralita, al marcar un número de teléfono debe ir precedido de 0</p>	
	
PASO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1</b> Llamar al participante 1º	Establecer llamada marcando el primer número de teléfono
<b>Paso 2</b> Pulsar tecla de conferencia	Una vez establecida la comunicación, pulsar el botón de la parte inferior  y cuando en el display aparezca “Iniciar conferencia” pulsar sobre Confirmar 
	
<b>Paso 3</b> Llamar al participante 2º	Establecer llamada marcando el segundo número de teléfono
<b>Paso 4</b> Pulsar secuencia de teclas de conferencia	En el display aparece el texto “Conferencia” pulsar sobre Confirmar  .
	
<b>Paso 5</b> Agregar resto de participantes	Para incorporar un nuevo participante, repetir los pasos 2 a 4

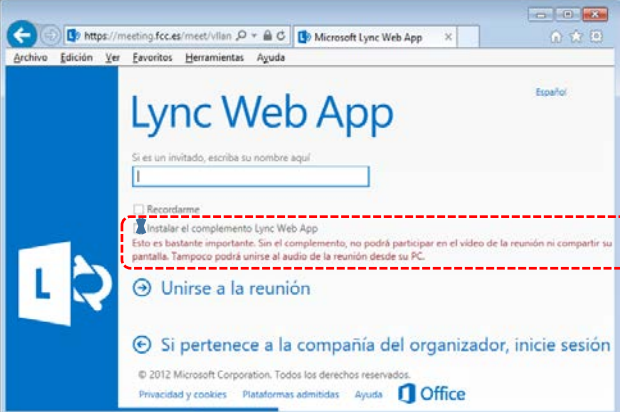
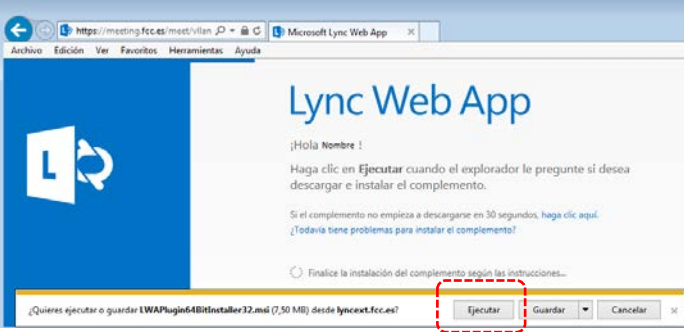
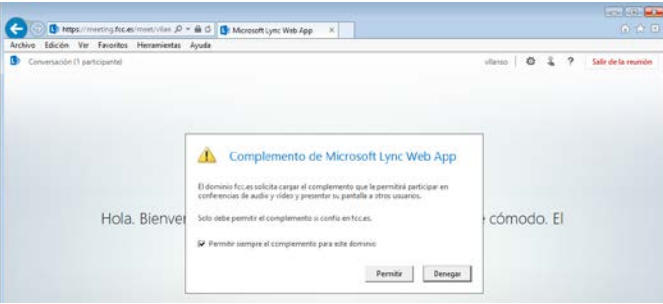
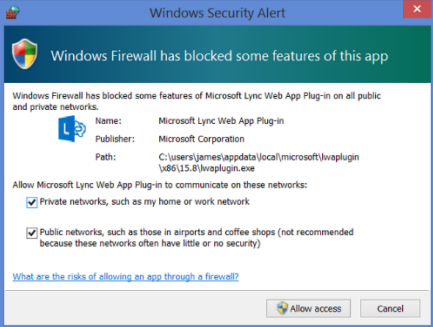
<b>MULTICONFERENCIA TELEFONOS DIGITALES AASTRA</b>	
<p>Disponible en teléfonos digitales Aastra en la fábrica de Alcalá, El Alto, Hontoria, Mataporquera y Olazagutía.</p> <p>Nota: Si las llamadas se hacen a través de centralita, al marcar un número de teléfono debe ir precedido de 0</p>	
	
PASO	DESCRIPCIÓN
 <p><b>Paso 1</b> Llamar al participante 1º</p>	Establecer llamada marcando el primer número de teléfono
 <p><b>Paso 2</b> Pulsar tecla de consulta</p>	Una vez establecida la comunicación, pulsar el botón consulta 
 <p><b>Paso 3</b> Llamar al participante 2º</p>	Establecer llamada marcando el segundo número de teléfono
 <p><b>Paso 4</b> Pulsar secuencia de teclas de conferencia</p>	Una vez establecida la comunicación, pulsar el botón del número <b>3</b> o el botón de “Conf”.  En este momento, los 3 participantes están en la misma conversación
 <p><b>Paso 5</b> Agregar resto de participantes</p>	Para incorporar un nuevo participante, repetir los pasos 2 a 4

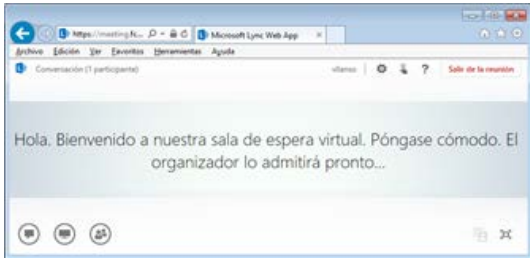
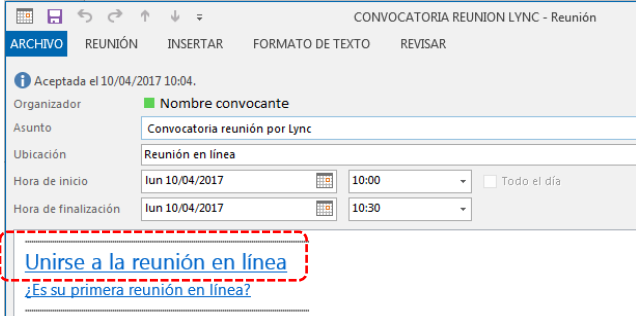

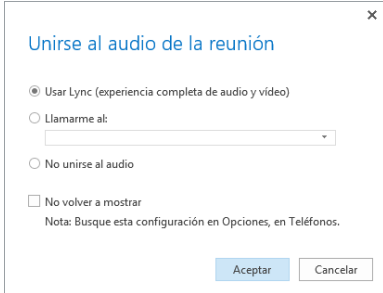
## 16 Anexo – Cómo incluir participantes externos en una reunión Lync

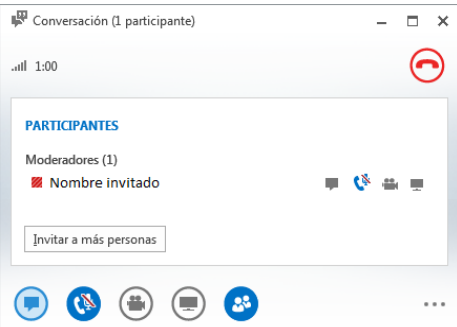
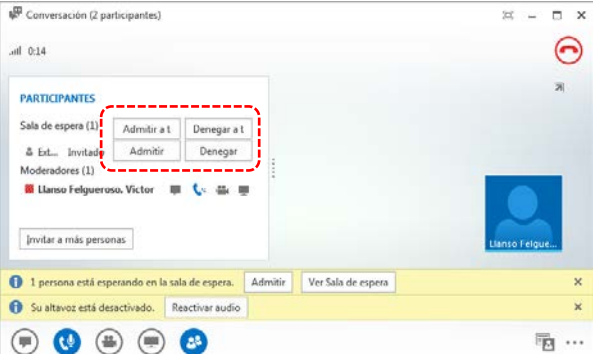
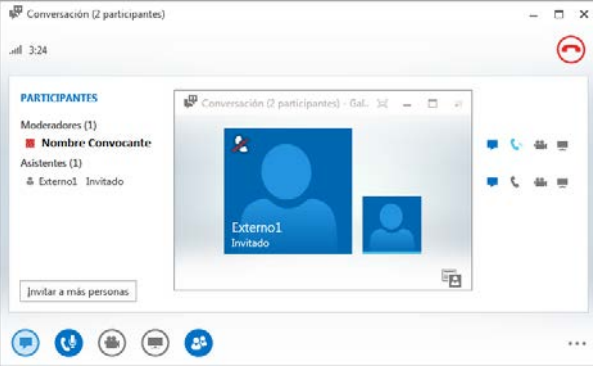


Ejecutor	Paso	Descripción/Pantallazo
Convocante	Crea y envía convocatoria – Paso 1	<p>Desde el calendario de Outlook, crear una nueva convocatoria de reunión de tipo Lync.</p>
Convocante	Crea y envía convocatoria – Paso 2	<p>En el “Para:”, incluir los nombres/emails de las personas internas y externas. De forma predeterminada el mensaje ya incluye un enlace para “Unirse a la reunión de Lync”.</p>
Convocante	Abre reunión – Paso 1	<p>Para abrir la reunión, a la fecha y hora planificadas, usar la propia convocatoria y pulsar sobre “Unirse a la reunión de Lync”.</p>

Ejecutor	Paso	Descripción/Pantallazo
		
Convocante	Abre reunión – Paso 2	<p>Al pulsar sobre el enlace “Unirse a la reunión de Lync” se abre el cliente de Lync, y mostrará si ya hay alguna persona conectada.</p> 
Convocante	Abre reunión – Paso 3	<p>También se presenta una ventana para elegir cómo unirse al audio de la reunión.</p> 
Invitado externo	Se conecta a la reunión – Paso 1	<p>Desde el email recibido, pulsar sobre el enlace de “Unirse a la reunión de Lync”</p> 
Invitado externo	Se conecta a la reunión – Paso 2	<p>Se abrirá una página web con la información general sobre la reunión. Además, en el caso de que no esté instalado, se ofrecerá la posibilidad de instalar el plug-in “Lync Web App”, que se debe marcar para instalar.</p>

Ejecutor	Paso	Descripción/Pantallazo
		
<p><b>Invitado externo</b></p>	<p>Se conecta a la reunión – Paso 3</p>	<p>La instalación del plug-in solicitará permisos para ejecutarse. Pulsar sobre “Ejecutar”</p> 
<p><b>Invitado externo</b></p>	<p>Se conecta a la reunión – Paso 4</p>	<p>Cuando termine la instalación, se carga la página de la reunión, con una advertencia de conexión, se debe pulsar “Permitir”.</p>  <p>Es posible que también se reciba una advertencia de seguridad del Firewall de Windows. En ese caso, pulsar sobre “Permitir”</p> 

Ejecutor	Paso	Descripción/Pantallazo
Invitado externo	Se conecta a la reunión – Paso 5	<p>En el caso de que el organizador no haya iniciado la reunión, el invitado externo pasa a la “sala de espera”.</p> 
Invitado interno	Se conecta a la reunión – Paso 1	<p>El invitado interno, pulsa sobre el enlace en su cita del calendario, y se abrirá la reunión usando su cliente Lync local.</p> 
Invitado interno	Se conecta a la reunión – Paso 2	<p>Al pulsar sobre el enlace “Unirse a la reunión de Lync” se abre el cliente de Lync, y mostrará si ya hay alguna persona conectada.</p> 
Invitado interno	Se conecta a la reunión – Paso 3	<p>También se presenta ventana para elegir cómo unirse al audio de la reunión.</p> 
Invitado interno	Se conecta a la reunión – Paso 4	<p>En el caso de que el organizador no haya iniciado la reunión, el invitado interno estará en la “sala de espera” hasta que el convocante se conecte.</p>

Ejecutor	Paso	Descripción/Pantallazo
		
<p><b>Convocante</b></p>	<p>Acepta a los invitados – Paso 1</p>	<p>Se muestra un resumen de la reunión y participantes, así como su estado de si están o no admitidos en la reunión. Se pueden usar los botones de “Admitir a todos” y “Admitir” para ir agregando los invitados a la reunión.</p> 
<p><b>Convocante</b></p>	<p>Acepta a los invitados – Paso 2</p>	<p>Según se admiten los invitados a la reunión, ya se podrá interactuar con ellos por chat, audio, video, o compartición de documentos y escritorio.</p> 
<p><b>Opcional</b></p>	<p>Conexión a Lync usando el “Lync Web App” si el cliente Lync está instalado en el ordenador</p>	<p>En ocasiones puedes querer conectarte a una reunión usando el “Lync Web App”, aunque el cliente Lync esté instalado localmente. Para hacerlo, debes seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la convocatoria de reunión, pulsar con el botón derecho del ratón sobre el enlace a “Unirse a la reunión de Lync”, y elegir la opción de “Copiar Hipervínculo”.</li> <li>• Ir al navegador de internet, pegar el enlace en la barra de direcciones, y añadir ?sl=1 al final. Por ejemplo:  <a href="https://join.contoso.com/meet/patrick/ABCDEFGH?sl=1">https://join.contoso.com/meet/patrick/ABCDEFGH?sl=1</a> </li> </ul>