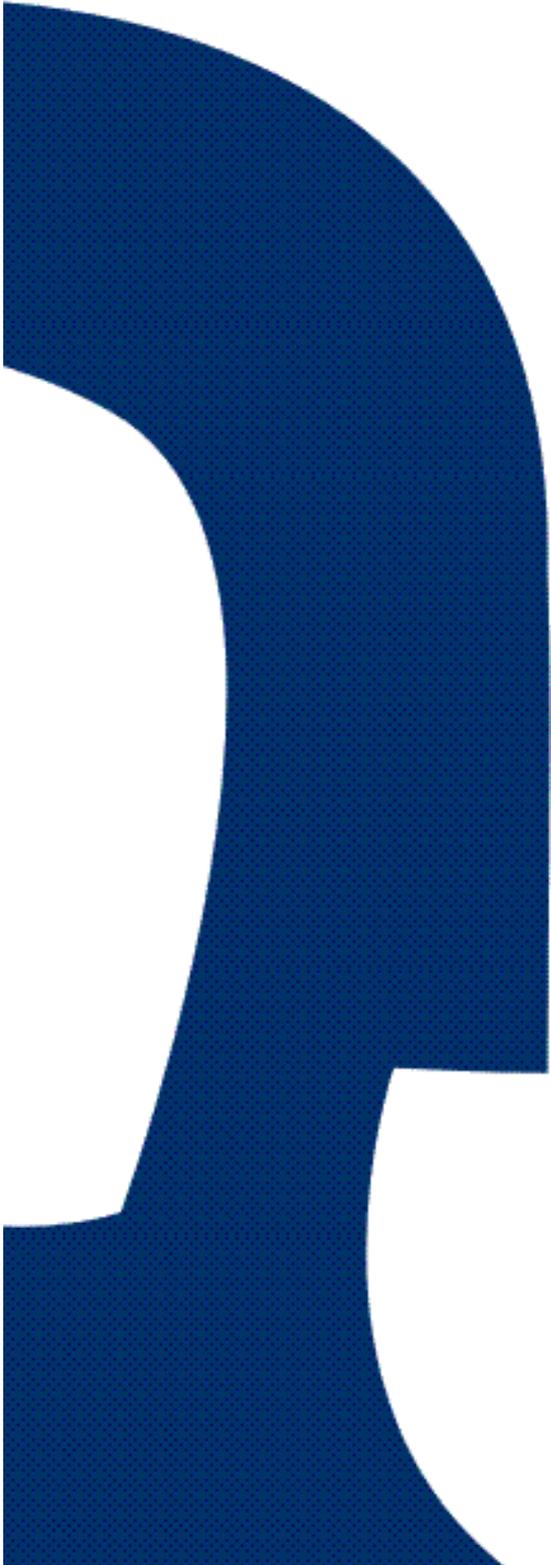


Memoria de Gestión
Servicio de Informática
2010





Contenido

Información del Servicio de Informática	4
Descripción	4
Misión	5
Visión	5
Metas.....	5
Estructura del Servicio de Informática	5
Servicios ofrecidos.....	7
Datos significativos en la prestación de los servicios	8
Carta de Servicios del Servicio de Informática	9
Proyectos más relevantes en 2010.....	10
Licencias de Software	10
Antivirus Corporativo	10
Soporte al entorno Mac OS X	10
Aulas de informática.....	10
Ordenadores de la Biblioteca Universitaria.....	10
Colaboración para la XVIII Asamblea Anual REBIUN-Wifi.....	10
Conexión a la red del Centro Socio-Cultural de Teguiise.....	10
Mejora de la infraestructura de red en Teguiise	11
Mejoras en la red telefónica y de datos de la Universidad	11
Valoración técnica para proveer el servicio de correo electrónico desde una plataforma externa consolidada	11
Actualización de la plataforma de virtualización de servidores	11
Mejora en la alta disponibilidad y capacidad de servicios prestados por el SI.....	11
Mejora en el acceso autenticado a las aplicaciones.....	11
Espacio Europeo de Educación Superior	11
Nuevo sistema de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales	11
Currículum del PDI en línea (MiCV)	12
Proyectos de Investigación	12
Campus Virtual	12
Web del Servicio de Biblioteca	12
Web de los grupos de cooperación del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales e Institucionales	12



Preinscripción de Master	12
Ayuda a la Evaluación de la Calidad Docente (Programa DOCENTIA)	12
Unificación de las aplicaciones informáticas para la Gestión Académica en la ULPGC	12
Solicitudes en línea de material de oficina	13
Contrato programa 2010	13
Presupuesto 2011	13
Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU)	13



Información del Servicio de Informática

Descripción

El Servicio de Informática es la unidad encargada de prestar los servicios de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a la Universidad.

Sus principales actividades son:

- Gestionar la red corporativa de la ULPGC, supervisando su funcionamiento y mejorando su topología y configuración para garantizar la conectividad a Internet y la prestación de servicios avanzados de red.
- Mantener y gestionar los servidores corporativos de la Universidad para asegurar el soporte tecnológico básico a la actividad universitaria y prestar servicios de valor añadido a los usuarios.
- Desarrollar y mantener el sistema informático de gestión ULPGes y el resto de los aplicativos de gestión de la Universidad, implantando nuevos desarrollos que faciliten la completa informatización de los procesos de gestión, tanto en entorno de red local como entorno web, y la generalización de la e-administración universitaria.
- Mantener e integrar los sistemas de información de la Universidad de modo que permitan generar todo tipo de informes para los procesos de toma de decisiones.
- Proporcionar apoyo a la explotación de los sistemas microinformáticos de la Universidad, prestando un servicio de soporte técnico a los usuarios, y en particular a las salas informáticas al servicio de la docencia y el estudio.
- Administrar y distribuir el software de uso corporativo.
- Gestionar la red telefónica de la Universidad.
- Apoyo tecnológico a la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento en la Universidad.
- Explotación de los datos contenidos en la base de datos corporativa siguiendo criterios de homogeneidad y unificación, promoviendo en los distintos servicios y unidades acciones de autogestión de informes de dichos datos.



Misión

Facilitar a la Universidad el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, incorporando y gestionando los sistemas de información y comunicaciones de ámbito institucional, transformando la tecnología en valor al servicio de la docencia, la investigación, la gestión y la innovación.

Visión

- Ser un servicio estratégico para la Universidad, referente en la prestación de sus servicios, por su eficacia, su calidad y por la aplicación de la tecnología
- Alcanzar la excelencia profesional mediante la capacitación del personal

Metas

- Implantar estándares de trabajo y mejores prácticas
- Implantar plataformas que faciliten el desarrollo de servicios horizontales
- Prestar nuevos servicios avanzados
- Asegurar la disponibilidad y el acceso a las aplicaciones y servicios tecnológicos
- Mejorar la experiencia del usuario en el uso de la tecnología y las soluciones implantadas

Estructura del Servicio de Informática

El Servicio de Informática se estructura en tres áreas, a saber: Sistemas, Aplicaciones y Soporte.

El área de Sistemas tiene como cometido la asistencia técnica en la instalación y la gestión de las infraestructuras TIC básicas para la comunidad universitaria.

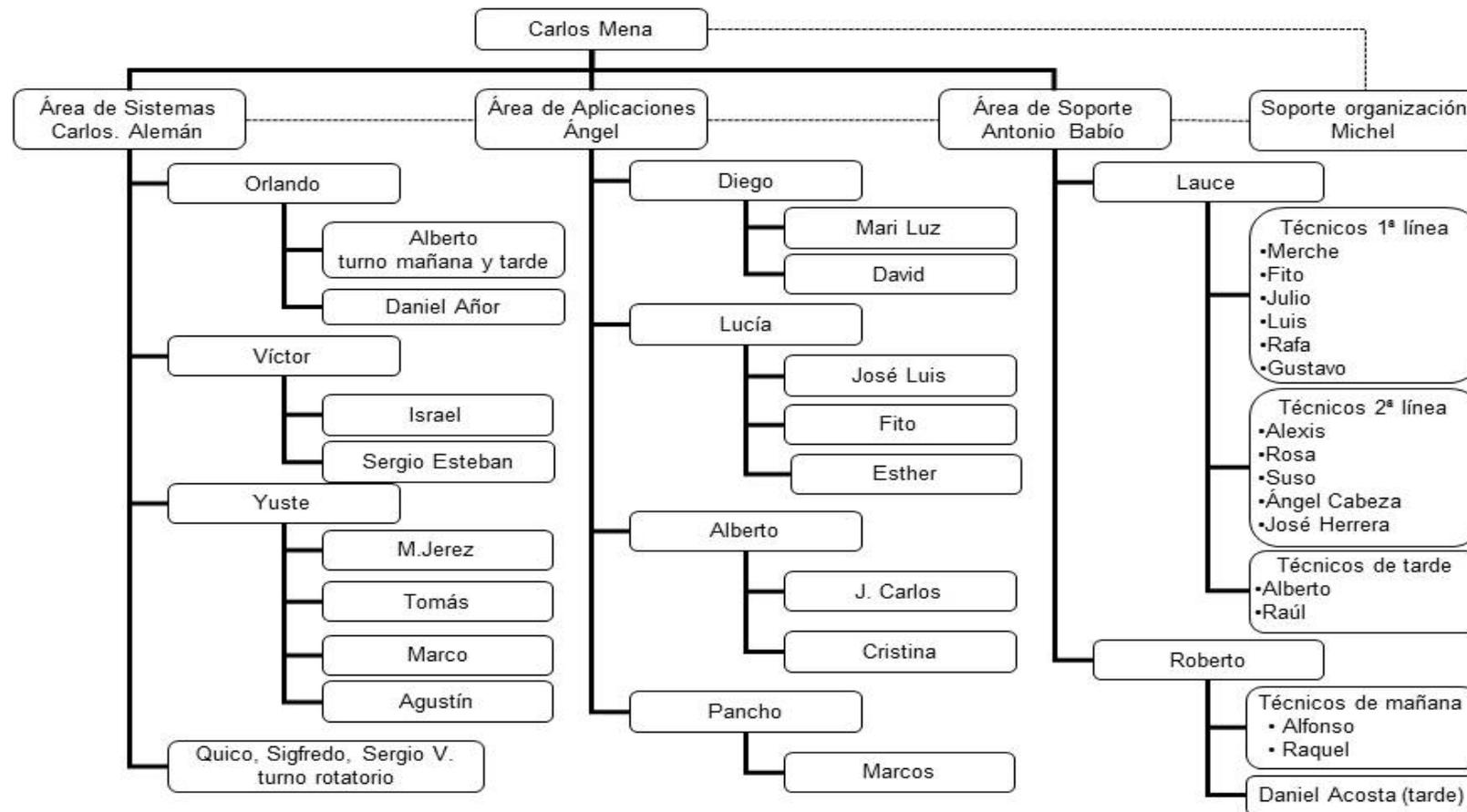
El área de Aplicaciones se encarga de construir programas o adaptar los que ya existen para permitir una gestión adecuada en los servicios que lo requieren.

El área de Soporte se encarga de la atención directa con los usuarios y de la gestión del parque de microinformática y salas informáticas.

Para dar soporte a los métodos y procedimientos de trabajo, existe un puesto de soporte a la organización.

Cada una de las áreas se estructura en grupos de trabajo pequeños (2-4 personas, a excepción del grupo de soporte), con un jefe de grupo al frente.

A continuación se muestra el organigrama del Servicio.





Servicios ofrecidos

El Servicio de Informática presta gran cantidad de servicios que pueden agruparse en diferentes categorías. Así, tenemos por un lado servicios para la asistencia técnica en la instalación y la gestión de las infraestructuras básicas necesarias, como la red ULPnet, la telefonía, el acceso inalámbrico, el alojamiento y la gestión de servidores, el almacenamiento, etc. Por otro lado, se prestan servicios para el desarrollo e implantación de aplicaciones de uso corporativo en la ULPGC y extracción de la información contenida en las bases de datos de la ULPGC para su explotación por los órganos y unidades competentes. Por último, se facilita un servicio de atención directa a los usuarios y se gestiona el parque de microinformática y salas informáticas.

El listado de servicios y actividades es el siguiente:

- Gestión básica de los servidores del SI
- Mantenimiento y gestión de la red ULPnet
- Servicio de acceso inalámbrico (Wifi)
- Telefonía
- Albergue de servidores
- Servicios de Directorio
- Gestión de servidores de bases de datos del SI
- Gestión de servidores de correo electrónico
- Gestión de servidores web
- Gestión de servidores de aplicaciones del SI
- Gestión de los servidores de archivos
- Acceso desde el exterior a recursos universitarios
- Seguridad informática
- Desarrollo y/o implantación de aplicaciones corporativas para la ULPGC
- Mantenimiento correctivo de aplicaciones desarrolladas por el SI de la ULPGC
- Mantenimiento funcional/normativo de aplicaciones desarrolladas por el SI de la ULPGC
- Extracción de información de las bases de datos para uso interno a la ULPGC



- Extracción de información de las bases de datos para uso por parte de organismos externos a la ULPGC
- Servicio de atención informática al usuario
- Análisis y Coordinación de la actividad
- Acceso a la red de datos de la ULPGC
- Acceso a la información en la red
- Acceso a la red de telefonía de la ULPGC
- Acceso al ordenador
- Distribución de software
- Servicios de salas de informática

Datos significativos en la prestación de los servicios

Los datos más significativos de los servicios ofrecidos, referidos al curso 2010/2011, son los siguientes:

- 10.755 solicitudes generales (incidencias y peticiones de cambio) atendidas y resueltas
- 4.012 actuaciones presenciales
- 1.235 actuaciones en programas para resolver incidencias, realizar modificaciones y entregar datos
- 58 aulas de informática gestionadas, con un total de 1.592 equipos PCs
- 201 equipos PCs gestionados en las 12 salas de las bibliotecas universitarias
- 358 portátiles para préstamo gestionados en 10 bibliotecas universitarias
- 842 equipos PCs gestionados en aulas de docencia
- Gestión de la conectividad de la red universitaria, con un transferencia de datos hacia y desde Internet de 82,48 y 283,3 Terabytes respectivamente.
- Gestión de la conectividad de 36 edificios con un total de 12.100 puntos de servicio de red
- Gestión de la red inalámbrica con un total de 746 puntos de acceso inalámbrico dando servicio a una media diaria de 1.500 usuarios y una disponibilidad del 94,66 %
- Mantenimiento de una infraestructura de 3.900 líneas de telefonía fija



- Gestión del servicio de correo electrónico, con el mantenimiento de 4.683 cuentas de correo electrónico de personal y 71.226 de estudiantes y una media diaria de 74.800 mensajes de entrada y 16.330 de salida y una disponibilidad del 99,995 %
- Mantenimiento del servicio web corporativo con una disponibilidad del 99,996 %
- Mantenimiento de 73 servidores físicos y 92 virtuales, gestionando 135 terabytes de almacenamiento en disco
- Mantenimiento de la aplicación informática de gestión corporativa, que consta de un total de 1.566 programas cliente/servidor y 212 programas Web
- Actualizaciones de las aplicaciones informáticas corporativas en un total de 258 componentes software para acceso Web y 370 en modo cliente/servidor
- Actualizaciones de 161 componentes software en la Web institucional de la ULPGC
- Soporte al Campus Virtual y a la plataforma de teleformación

Carta de Servicios del Servicio de Informática

La Carta de Servicios del Servicio de Informática es el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que se prestan, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los usuarios en relación con los servicios.

Dentro de la Carta de Servicios se han definido una serie de indicadores con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad en los servicios prestados a los usuarios. En la siguiente tabla se muestran los diferentes indicadores así como su grado de cumplimiento.

Grado de cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del SI

Operatividad de la conexión a Internet	99,42%
Disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	94,66%
Averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 15 días	95,58%
Disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%
Disponibilidad del servicio web corporativo	99,99%
Incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	100%
Incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%
Informes entregados en plazo	90,43%
Incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	84,1%
Averías hardware resueltas en menos de 14 días	98,13%
Peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	82,61%



Proyectos más relevantes en 2010

Licencias de Software

Se gestionó directamente la adquisición y/o renovación de diverso software utilizado en la docencia de la ULPGC (Campus Microsoft, Campus Adobe Acrobat, MasterSuite Autodesk, SPSS).

Antivirus Corporativo

A mediados del 2010, el Servicio de Informática sustituyó el antivirus corporativo que se venía utilizando en años anteriores por otra solución que se adaptaba mejor a la infraestructura de la ULPGC. La nueva solución permite, además, que el Servicio de Informática disponga de estadísticas de la actividad y grado de incidencia del software malicioso pudiendo actuar más eficazmente ante infecciones masivas. La selección de la nueva solución se realizó tras un proceso de selección en el que se analizaron varias soluciones comerciales.

Soporte al entorno Mac OS X

Durante el 2010, el Servicio de Informática comenzó a prestar servicio de asistencia técnica informática en ordenadores Apple con Sistema Operativo Mac OS X propiedad de la Universidad respondiendo al creciente peso que se ha venido observando en los últimos años en esta plataforma.

Aulas de informática

Durante el 2010, el Servicio de Informática realizó las actuaciones necesarias para preparar las aulas de informática de la ULPGC de cara al segundo cuatrimestre del curso 2009/10 y al comienzo del curso 2010/11. Entre las tareas realizadas se encuentran la revisión y reparación de equipos con averías y la actualización e instalación de aplicaciones destinadas a la docencia. El Servicio de Informática gestiona 43 aulas de informática distribuidas por todos los campus de la ULPGC con más de 1.400 ordenadores destinados a la docencia y libre acceso para los estudiantes.

Ordenadores de la Biblioteca Universitaria

Durante 2010, el Servicio de Informática realizó las actuaciones necesarias para mantener actualizados y en funcionamiento los ordenadores que la Biblioteca Universitaria tiene distribuidos por las distintas bibliotecas temáticas como puestos de consulta y los portátiles que utiliza en su servicio de préstamo de portátiles a estudiantes y personal de la ULPGC. Entre las tareas realizadas se encuentran la revisión y reparación de equipos con averías y la actualización e instalación de aplicaciones solicitadas por la Biblioteca.

Colaboración para la XVIII Asamblea Anual REBIUN-Wifi

Se dio apoyo a la conectividad a Internet e inalámbrica a la reunión de la Red de Bibliotecas Universitarias celebrada en la Casa de Colón.

Conexión a la red del Centro Socio-Cultural de Tegui

Se dotó a las nuevas instalaciones del Campus de Tegui de conectividad a Internet e inalámbrica.



Mejora de la infraestructura de red en Tegui

Renovación del equipamiento y los servicios de red que se prestan en esta delegación, dotándolos de Telefonía IP, rutas alternativas en caso de caída del enlace principal, se ha ampliado el cableado del edificio y se ha ampliado la capacidad de la red.

Mejoras en la red telefónica y de datos de la Universidad

Dentro de este proyecto plurianual, se han renovado las centralitas que proporcionan el servicio de voz sobre telefonía IP y se ha ampliado la capacidad de la red universitaria con nuevos enlaces de fibra óptica entre sus edificios.

Valoración técnica para proveer el servicio de correo electrónico desde una plataforma externa consolidada

Se han evaluado distintos proveedores de servicios de correo electrónicos de renombre para valorar la posibilidad de prestar el servicio de correo electrónico fuera de la institución, mejorando las funcionalidades y capacidades que ofrece la plataforma actual.

Actualización de la plataforma de virtualización de servidores

Con la finalidad de mantener la infraestructura de servidores con los últimos avances, se ha actualizado la versión del software de virtualización a las últimas versiones, que proporcionan múltiples mejoras.

Mejora en la alta disponibilidad y capacidad de servicios prestados por el SI

Los servicios tecnológicos prestados por el SI son mantenidos en dos centros de datos en edificios separados. Se ha mejorado la disponibilidad de los servicios en dos frentes, mejorando la disponibilidad de los servidores virtualizados y mejorando la capacidad de la base de datos institucional, de forma que ante una caída de un centro de datos, el centro de respaldo pueda seguir prestando los servicios básicos a la comunidad universitaria. Asimismo, se ha ampliado la capacidad de la red de almacenamiento, ampliando la capacidad y velocidad del mismo, lo que redundará en un acceso más ágil y seguro a las aplicaciones.

Mejora en el acceso autenticado a las aplicaciones

Mediante la integración en el servicio SIR de Rediris, se permite el acceso a aplicaciones externas, de las que la Universidad tiene contratadas licencias de acceso, a un amplio colectivo de la comunidad universitaria

Espacio Europeo de Educación Superior

Se ha adaptado la gestión de los planes de estudio, así como la aplicación de matrícula, a la nueva estructura de títulos definida en el Real Decreto 1393/2007. También se adaptó la aplicación de Ordenación Académica para acomodarla al Espacio Europeo de Educación Superior.

Nuevo sistema de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales

Se han adaptado las aplicaciones de preinscripción y PAU a las exigencias del Real Decreto 1892/2008



Currículum del PDI en línea (MiCV)

A mediados del 2010 se puso en funcionamiento una nueva aplicación informática que permite al personal docente e investigador de la ULPGC cumplimentar su currículum vitae en un entorno Web y exportarlo en XML según el formato de Curriculum Vitae Normalizado (CVN) aceptado por diversos organismos oficiales.

Se trató de un proyecto liderado por el Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación (VIDI) que fue implantado por el Servicio de Informática continuando la estrategia de virtualización de servicios emprendida en el año 2008

Proyectos de Investigación

Se ha desarrollado una nueva aplicación para la Justificación de gastos para el MICINN (Ministerio de Ciencia e Innovación).

Campus Virtual

Se realizó la puesta en marcha de las distintas plataformas Moodle para el curso 2010/11. Además, se desarrollaron varias prestaciones orientadas a la gestión de los alumnos en la plataforma.

Web del Servicio de Biblioteca

Se realizó un rediseño de la web de la Biblioteca Universitaria así como la actualización a una nueva versión del Gestor de Contenidos.

Web de los grupos de cooperación del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales e Institucionales

Se desarrolló un espacio web para el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales e Institucionales con el objetivo de mejorar la visibilidad y coordinación de los grupos de cooperación.

Preinscripción de Master

Se actualizó la aplicación de Preinscripción de Master para que los alumnos puedan realizar todos los trámites por internet, incluso la presentación de documentación.

Ayuda a la Evaluación de la Calidad Docente (Programa DOCENTIA)

Se puso en marcha una aplicación que permite la gestión de la evaluación de la Calidad Docente.

Unificación de las aplicaciones informáticas para la Gestión Académica en la ULPGC

En 2010 concluyó el proceso de unificación de las 3 aplicaciones informáticas existentes en la ULPGC para apoyar la Gestión Académica, una por cada tipo de estudios oficiales: 1º y 2º Ciclo, Másteres Oficiales y Doctorado.

Con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y la homogeneización de las nuevas titulaciones, el Servicio de Informática de la ULPGC comenzó un proyecto para unificar en una sola aplicación informática la Gestión Académica de todos los tipos de titulaciones siguiendo directrices del Vicerrectorado de Ordenación Académica y EEES.



Solicitudes en línea de material de oficina

Se ha desarrollado y puesto en producción una nueva aplicación informática que permite llevar la gestión del Material de oficina, reprografía, etc., que gestiona el Servicio de Patrimonio y Contratación.

Contrato programa 2010

Suministro de información de diferentes fuentes para su envío al Gobierno de Canarias para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecidos.

Presupuesto 2011

Suministro de información para la elaboración del presupuesto de Departamentos, Centros e Institutos.

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU)

Envío de información al Ministerio de Educación de diversa naturaleza (becas, RRHH, contabilidad, etc...) para integrarlos en el repositorio centralizado de datos de Universidades que mantiene dicho Ministerio.