

Plan de Acciones del
Servicio de Informática

2016



Contenido

El Servicio de Informática	3
Competencias	3
Misión	3
Visión	4
Metas.....	4
Organización.....	4
Carta de Servicios	4
Servicios ofrecidos.....	5
Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos	6
Proyectos relevantes previstos para 2016	8
Organización y Calidad.....	8
Servidores, sistemas y bases de datos.....	8
Red de voz y datos.....	9
Aplicaciones corporativas	9
Soporte al usuario	12
Planificación temporal de los proyectos.....	14
Datos económicos	23
Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios.....	25

El Servicio de Informática

El Servicio de Informática (SI) es la unidad encargada de prestar los servicios relacionados con la informática, los Sistemas de Información, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a la Universidad.

Competencias

- Gestionar la red corporativa, 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 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, 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 modo que permitan generar todo tipo de informes para los procesos de toma de decisiones
- Proporcionar apoyo a la explotación de los sistemas microinformáticos, 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
- Apoyar tecnológicamente la teleformación y la implantación de tecnologías y sistemas de información al servicio de la gestión del conocimiento
- Explotar 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

Organización

El Servicio de Informática es una unidad adscrita a la Gerencia de la que depende orgánica y funcionalmente. La Dirección de Política Informática, asimismo adscrita a la Gerencia, ejercerá la coordinación global en materia de Informática, Sistemas de Información, Nuevas Tecnologías y Comunicaciones y velará por el buen funcionamiento del Servicio así como por el establecimiento y apoyo de directrices alineadas con los planes estratégicos de la Universidad.

La coordinación del Servicio es responsabilidad del Equipo de Dirección del SI, formado por el Director del Servicio y los dos Subdirectores de Área.

Cada Subdirector de Área coordina la labor de varios Equipos de Trabajo.

Un equipo de trabajo, formado por varios técnicos, lleva a cabo tareas generalmente especializadas, que coordina el Jefe de Equipo.

Carta de Servicios

La Carta de Servicios es el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que tiene a su disposición, y sobre sus derechos en relación con dichos servicios y los compromisos de calidad del SI en su prestación. Los siguientes son los datos de la Carta de Servicios del SI.

Servicios ofrecidos

Los servicios que presta el SI pueden agruparse en categorías. Así, tenemos por un lado los servicios de instalación y gestión de las infraestructuras informáticas, como la red ULPnet, la telefonía, la red inalámbrica, los servidores, el almacenamiento, etc. Por otro lado, se prestan servicios para el desarrollo e implantación de aplicaciones de uso corporativo y la elaboración de informes a partir de la información contenida en las bases de datos de la ULPGC. Por último, se facilita un servicio de ayuda a los usuarios en cuestiones informáticas y se gestiona el parque de microinformática y las aulas informáticas.

Relación de servicios:

- Asistencia informática
- Distribución de software
- Mantenimiento de aulas de informática
- Administración de las redes de datos
- Gestión de la telefonía
- Mantenimiento del correo electrónico
- Administración de servidores corporativos
- Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas
- Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas
- Seguridad informática preventiva y proactiva
- Administración técnica de las bases de datos corporativas
- Videoconferencia en la Sede Institucional



Niveles de compromiso de Calidad ofrecidos

La relación de servicios proporcionados por el Servicio de Informática se prestará y reconocerá conforme a los siguientes niveles de compromiso de calidad:

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA		
Servicio	Indicador	Nivel de compromiso de Calidad
Asistencia informática	Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	90%
	Porcentaje de averías hardware en equipos informáticos de usuario resueltas en menos de 14 días	90%
Distribución de software	Porcentaje de peticiones de software atendidas en menos de 10 días	90%
Mantenimiento de aulas de informática	Porcentaje de peticiones de instalación de software en un aula realizadas fuera de plazo atendidas en menos de 20 días	90%
Administración de las redes de datos	Porcentaje de tiempo que está disponible la conexión a Internet	99%
	Porcentaje de tiempo que está disponible la red WiFi	90%
Gestión de la telefonía	Porcentaje averías telefónicas resueltas en menos de 15 días	90%
Mantenimiento del correo electrónico	Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico institucional	95%
Administración de servidores corporativos	Porcentaje de disponibilidad de la web corporativa	95%
Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas	Porcentaje de informes que se entregan en el plazo acordado con el usuario	90%
Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas	Porcentaje de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo acordado con el usuario.	90%

Seguridad informática preventiva y proactiva	Porcentaje de incidencias de seguridad tramitadas en un máximo de 5 días	90%
Administración técnica de las bases de datos corporativas	Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos corporativas	95%

Se proporciona al final del documento un anexo indicando la semántica y la metodología con la que se medirán los niveles de compromiso adquiridos.

Proyectos relevantes previstos para 2016

Organización y Calidad

Celebración de jornadas de coordinación del personal del SI. Se celebrarán jornadas de trabajo en equipo con todo el personal, con el objeto de coordinar los métodos de trabajo y los objetivos del Servicio. Los enfoques de las jornadas serán tecnológicos y de Calidad.

Plan estratégico del SI. Se elaborará dicho plan a partir de la revisión los servicios ofrecidos por el SI, de los resultados obtenidos en diferentes rankings de niveles TIC y en base a otros ejes.

Encuestas de satisfacción. Se realizarán dos encuestas para recoger la satisfacción de los usuarios a partir de algún servicio que el SI ofrezca a la comunidad universitaria.

Mejoras en nuestras herramientas de trabajo. Se llevarán a cabo mejoras en las dos aplicaciones de control de trabajo del SI: tanto en la Herramienta de Gestión de Proyectos como en la de Gestión de Peticiones.

Servidores, sistemas y bases de datos

Puesta en funcionamiento de nuevas cabinas de almacenamiento. Se realizará la migración de las antiguas cabinas de almacenamiento de la gestión universitaria, a las nuevas cabinas, adquiridas el año pasado. Se configurarán las réplicas entre cabinas y se conectarán a la red de 10 Gbps, lo que beneficiará al rendimiento de las mismas. Asimismo, se instalarán nuevas cabinas para el Servicio de Biblioteca, y se migrarán los datos desde las antiguas.

Bastionado de la infraestructura de servidores. Se implementarán la mejora de las medidas de seguridad en el acceso a los servidores, siguiendo las recomendaciones del Esquema Nacional de Seguridad. Estas medidas afectarán, entre otras cuestiones, a las contraseñas utilizadas, a las direcciones desde las cuales se tiene acceso a los servidores, al registro de los accesos, etc.

Estudio de sistemas de virtualización. Se estudiará la implantación de un software de virtualización alternativo al actual, que está basado en VMware, intentando que esté basado en Software Libre.

CAS con Office365. Se integrará la actual solución de correo electrónico en nuestro sistema de Single Sign On, de forma que los usuarios que se autenticuen no necesiten introducir de nuevo su usuario para acceder a su correo electrónico.

Red de voz y datos

Conexión de 10 Gbps para el campus de Taliarte. Se ampliará la conexión de 100 Mbps por MacroLAN de los edificios del campus de Taliarte al canal de 10Gbps entre Tafira y el edificio de PLOCAN del proyecto de RedIRIS-NOVA en Canarias.

Conexión redundante al PdP de RedIRIS. Se pondrá en marcha el enlace alternativo entre el campus de Tafira y el punto de conexión a Internet de Humanidades, aprovechando la extensión del proyecto RedIRIS-NOVA y el equipamiento del Gobierno de Canarias.

Bastionado de la infraestructura de comunicaciones. Se llevará a cabo el bastionado, securización de un sistema mediante la reducción de su nivel de vulnerabilidades ante ataques, en la infraestructura de comunicaciones de la ULPGC atendiendo a los documentos del Esquema Nacional de Seguridad.

Aplicaciones corporativas

Permisos y licencias del personal docente e investigador. Se desarrollará una nueva aplicación para facilitar la gestión de los permisos y licencias del PDI.

Nueva versión aplicación DOCENTIA. Se migrará el aplicativo docentia al nuevo framework del SI. Con ello también se mejorará el diseño del programa y se optimizará la gestión de incidencias.

Liquidación directa Seguridad Social. Se adaptará la liquidación de las cotizaciones a la última tecnología presentada por la Seguridad Social

Se migrarán los módulos de Gestión de Personal, Extensión universitaria, Ordenación Académica e Inventario a la última versión del entorno de desarrollo de ULPGes con lo que quedarán preparados para los nuevos sistemas operativos de Microsoft.

Nuevo diseño de MiULPGC: se reorganizará y cambiará el aspecto del Menú MIULPGC de la web institucional.

Cambios en la aplicación de cursos de formación del PAS. Se llevarán a cabo una serie de mejoras en esta aplicación para resolver problemas detectados.

Implantación de la Tarjeta Universitaria Inteligente en la ULPGC. Se concluirá la implementación de la gestión de la emisión centralizada y la interconexión con los sistemas de control de acceso.

Desarrollo en APEX. Se validará APEX como framework para la realización de pequeñas aplicaciones internas de consulta, implementando la lógica PLSQL y la vista en HTML+CSS+Javascript. La prueba piloto será una interfaz para consultar los datos de usuarios del Campus Virtual.

Control de versiones en Oracle. Se establecerá un marco de trabajo Oracle - Subversion, definiendo el uso y consensuando con el equipo de desarrollo.

Campus virtual 2016/17: se llevarán a cabo nuevos desarrollos, estandarización del código, cambio de tema, actualización e instalación de plataformas (Moodle y Mahara), modificación de la portada del Campus Virtual.

Aplicación para la programación de la electrónica de red: se extenderá y modificará la aplicación actual para que gestione dispositivos de diferentes marcas.

Mejoras Ordenación Académica curso 2016/17. Las mejoras más relevantes serán el traspaso de datos desde un archivo Excel conteniendo la docencia impartida por un departamento a la base de datos corporativa y reflejo en la aplicación de OA y mejoras para facilitar el alta de datos.

Documentos contables sin papel. Adaptar la aplicación ULPGes para que pase los documentos contables a contabilidad y al gerente para su firma a través del Portafirmas en lugar de en papel.

Conexión de ULPGes a FACE. Se habilitará la interconexión con FACE para descargar las facturas y actualizar de cada uno de los estados por los que pasa desde su recepción hasta su pago. Y para obtener los datos de la factura en formato XML y actualizarlos en Oracle para su posterior tratamiento en ULPGes.

Financiación externa. Se desarrollará una nueva aplicación para un mejor control de los proyectos de investigación, que gestionará desde la solicitud de la subvención hasta su finalización.

Certificados Programas Formativos Especiales (PFE). Se ampliará la aplicación de matrícula de los Programas Formativos Especiales, incluyendo la elaboración de los certificados y diplomas, tanto de alumnos, como de profesores.

Adaptación aplicación a los nuevos doctorados. Se implementarán varias utilidades relacionadas con los nuevos doctorados, que consistirán en una serie de actividades personalizadas para cada doctorando.

Matrícula 2016/17. Se modificará la aplicación de Matrícula de Grado y Posgrado, incorporando los cambios solicitados por el Servicio de Gestión Académica para el curso 2016/17.

Preinscripción Grado 2016/17. En el proceso de preinscripción de este año se implementarán las mejoras solicitadas por la Responsable Funcional, entre ellas se tendrán en cuenta los cambios necesarios para llevar a cabo el Distrito Único Universitario.

Adaptación de MiCV a CVN 1.4. Se adaptará la aplicación MiCV a la versión 1.4 de CVN que, entre otras mejoras, ofrece la posibilidad de gestionar el CV abreviado. Además, la nueva versión de MiCV permitirá la importación de CVN y la posibilidad de generar el CVN-PDF en inglés.

Sellos de acreditación en la web de Planes de Estudio. Se elaborarán los procedimientos necesarios para incluir unos sellos/logotipos que indican la acreditación de cada título.

Estos sellos se incluirán según lo que tenga acreditado cada título. También se rediseñará la web de los planes de estudios para que se adapte correctamente al tamaño de pantalla de los dispositivos móviles.

Adaptación del SET a la versión 5.2. Se implementarán las estructuras de datos necesarias, así como las pantallas de gestión de los mismos, para poder generar ficheros XML que le sirvan a la imprenta para confeccionar el Suplemento Europeo al Título conforme al Real Decreto 22/2015. El proyecto también incluye la gestión de la comunicación con la imprenta de las solicitudes del e-Título.

Grupos Docencia. Optimización del proceso de asignación de plazas. Para el curso 2016/17 se realizarán varias modificaciones para mejorar uso de las pantallas por parte de los gestores de los Centros lo que redundará en una asignación de plazas con menos incidencias.

Gestión académica de actividades complementarias. Se acometerá un cambio en las estructuras de estos reconocimientos de tal forma que puedan incluir varios reconocimientos en uno solo con el objetivo de realizar, siempre que se pueda, los reconocimientos de actividades complementarias, de forma automática.

Integración ULPGes con Portafirmas. Se desarrollará una pasarela que permita el acceso al PortaFirm@s desde ULPGes, para facilitar la firma de diversos documentos que se generan desde la aplicación de gestión y que se pueda seguir el flujo de firma de los mismos.

Rediseño tarjetas M25. Se implementará un nuevo diseño de la tarjeta de calificación de la Prueba de Mayores de 25 años que muestre claramente si las calificaciones se corresponden a la última convocatoria o a una convocatoria anterior.

Nueva versión de la aplicación ActasWeb. Se migrará el aplicativo ActasWeb al nuevo framework del SI. Con ello se mejorará el diseño del programa y la experiencia de usuario al reducirse considerablemente los tiempos de respuesta de la aplicación en la calificación de actas con muchos estudiantes.

Gestión de reconocimientos de FP. Se adaptará la aplicación de matrícula para agilizar el reconocimiento de créditos de los estudiantes que hayan cursado con éxito asignaturas de FP.

Presupuesto 2017. Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para que la Gerencia pueda elaborar los presupuestos para los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios.

Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU). Se recopilarán para su envío al Ministerio de Educación información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en el repositorio centralizado de datos de universidades que mantiene dicho Ministerio.

Indicadores de la Conferencia de Rectores Universitarios (CRUE). Se recopilarán para su envío a la CRUE información de diversa naturaleza (académica, RRHH, contabilidad, etc.) para integrarlos en su repositorio centralizado de datos.

Indicadores Calidad y Acreditación. Se desarrollarán las consultas e informes necesarios para que el Vicerrectorado de Calidad y los Centros puedan realizar los informes de calidad necesarios para la acreditación de los diferentes títulos que imparten.

Contrato Programa 2016. Se elaborarán los indicadores para que la Gerencia pueda presentar al Gobierno de Canarias los informes sobre el cumplimiento de los objetivos incluidos en las directrices del contrato programa para la financiación de las universidades canarias.

Licencias de Software. Se gestionará la renovación de diverso software utilizado en la gestión y docencia de la ULPGC (Campus Microsoft, Adobe Acrobat, Antivirus Corporativo, etc).

Soporte al usuario

Implantación del Esquema Nacional de Seguridad en ordenadores de usuario. Se acometerán diversos proyectos técnicos para implantar una serie de medidas de seguridad obligatorias en los equipos de los usuarios.

Reacondicionamiento de los armarios de comunicaciones. Se revisará el etiquetado y reacondicionarán los armarios de comunicaciones con intención de disminuir el número de errores en la manipulación del cableado y mejorar el tiempo necesario para la instalación de nuevo equipamiento de red.

Mejora en la atención telefónica del Servicio de Informática. Se acometerán varios proyectos relacionados con la gestión y flujo de llamadas que se reciben a través del número de teléfono 1234 encaminadas a prestar un mejor servicio. Se revisarán y adecuarán las locuciones utilizadas por la centralita, se mejorará la acústica en los puestos de trabajo de los técnicos y se estudiará la posibilidad de activar la grabación de conversaciones con objeto de mejorar el servicio.

Autogestión de solicitudes. Se automatizará la gestión de varios tipos de solicitudes que se realizan al Servicio de Informática para que se gestionen más ágilmente, integrándolos en el sistema de Gestión de Peticiones del SI como tickets de proceso.





Instalación de software en los equipos de las aulas de informática. Se actualizarán los sistemas operativos y se instalarán las aplicaciones, que soliciten los responsables y los profesores que imparten docencia (mediante un ticket del proceso a través del sistema de gestión de peticiones del SI), en los equipos de las aulas de informática, así como una distribución de Linux.

Instalación de software en los equipos de biblioteca, sobremesa y portátiles. Se actualizará el sistema operativo y las aplicaciones en los equipos de sobremesa y

también en los portátiles de préstamo de las bibliotecas. En los equipos de sobremesa, los usuarios se tienen que autenticar en el dominio a través del directorio activo.

Incorporación de licencias de software. Se incorporarán en el servidor de licencias los códigos proporcionados por los responsables de las aplicaciones de pago.

Número	Nombre	enero 2016				febrero 2016				marzo 2016				abril 2016				mayo 2016				junio 2016				julio 2016				agosto 2016				septiembre 2016				octubre 2016				noviembre 2016				diciembre 2016					
		04	11	18	25	01	08	15	22	29	07	14	21	28	04	11	18	25	02	09	16	23	30	06	13	20	27	04	11	18	25	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	24	31	07	14	21	28	05	12
SIC05020	Adquisición equipos para Aulas					Trabajando																																													
SIC04998	Instalación de la aplicación ATOM para la BU					Trabajando																																													
SIC04982	Servidor Virtual RIC Web Residencias Universitarias					Trabajando																																													
SIC04966	Petición de proceso para completar u obtener datos de los alojamientos web e					Trabajando																																													
SIC04965	Automatización de la creación de espacios web desde el ticket de proceso de					Trabajando																																													
SIC04890	Evaluación del servicio de listas de distribución de Rediris Autolist																																																		
SIC04885	Análisis del incidente de seguridad de accesos ilícitos a servidores Linux																																																		
SIC04771	Implantación de la Tarjeta Universitaria Inteligente en la ULPGC-Aplicación					Trabajando																																													
SIC04744	Estudio de usuario - roles - libros									Trabajando																																									
SIC04053	Control de versiones en Oracle									Trabajando																																									
SIC04977	Estudio de un sistema seguro para el acceso al equipamiento gestionado por e									Trabajando																																									
SIC04794	Ampliación de la cobertura inalámbrica en la Escuela Adscrita de Turismo de L																																																		
SIC04748	IMoot2015 - participación																																																		
SIC04618	Red de comunicaciones para el SABE - Sede de Acuicultura y Banco Español																																																		
SIC04590	Infraestructura de comunicaciones para el edificio Polivalente 3																																																		
SIC05088	Adquisición de baterías para la UPS rack de comunicaciones - Módulo 3 de Cie									Trabajando																																									
SIC05057	Gestión automática de petición días asuntos propios									Trabajando																																									
SIC04911	Instalación de un punto de red en el Hospital Clínico de Veterinaria					Trabajando																																													
SIC04876	Comunicaciones para la ULPGC en el Palacio de Congresos de Fuerteventura																																																		
SIC05019	Aprendizaje POO en PHP					Trabajando																																													
SIC04908	Estudio de mejora de la cobertura inalámbrica en el Edificio de Informática																																																		
SIC04923	Actualización servidores SMTP																																																		
SIC04888	Adaptación de MICV a CVN 1.4																																																		
SIC04887	Renovación de cabinas de almacenamiento 2015-Instalación																																																		
SIC04862	Planificación Académica 2016-2017					Trabajando																																													
SIC04818	Reconfiguración de la infraestructura Windows																																																		
SIC04801	Estudio de la implementación de las Google Apps para Educación en la ULPGC					Trabajando																																													

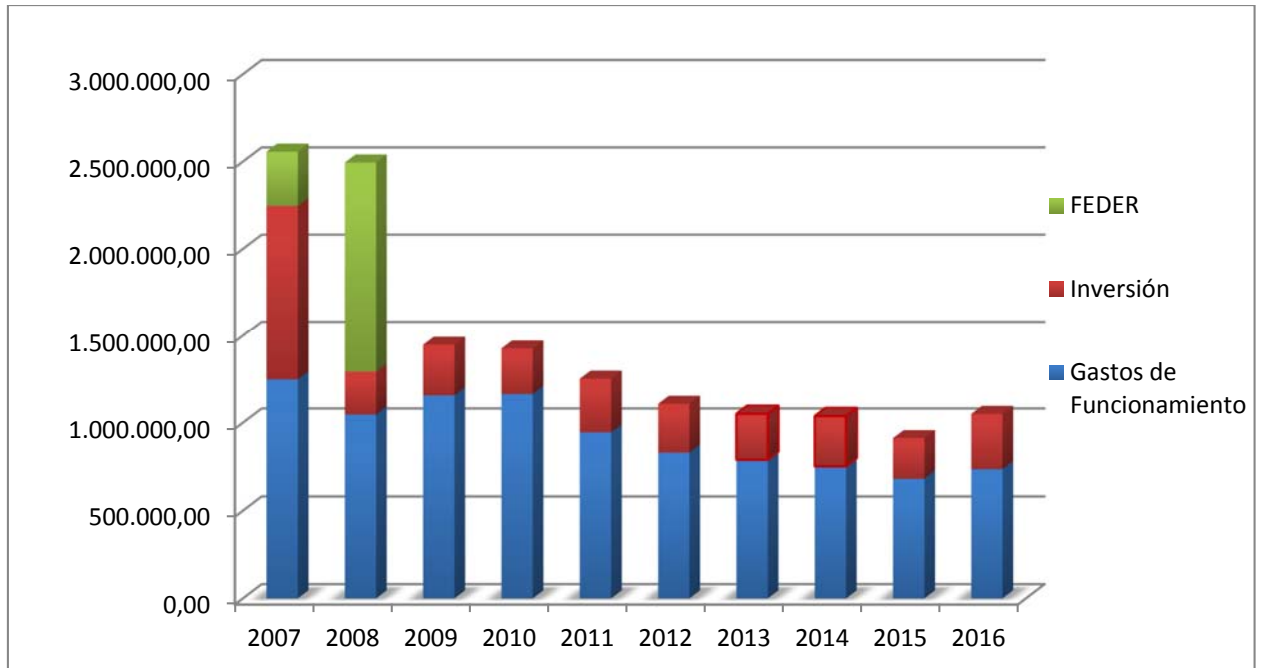
Número	Nombre	enero 2016				febrero 2016				marzo 2016				abril 2016				mayo 2016				junio 2016				julio 2016				agosto 2016				septiembre 2016				octubre 2016				noviembre 2016				diciembre 2016					
		04	11	18	25	01	08	15	22	29	07	14	21	28	04	11	18	25	02	09	16	23	30	06	13	20	27	04	11	18	25	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	24	31	07	14	21	28	05	12
SIC04719	Migración de BigCD a un Servidor Virtual	[Barra de progreso]																																																	
SIC04687	Adaptación del SET a la versión 5.1	[Barra de progreso]																																																	
SIC04586	Alojamiento de Webs en servidor Plesk - Año 2015 	[Barra de progreso]																																																	
SIC04253	Grupos Docencia - Optimización del proceso de asignación de plazas	Trabajando [Barra de progreso]																																																	
SIC04168	Mejoras MiCV 2014	[Barra de progreso]																																																	
SIC03808	Gestión académica de actividades complementarias	[Barra de progreso]																																																	
SIC03719	Búsqueda de herramientas para análisis de logs de windows	[Barra de progreso]																																																	
SIC05052	Adaptar la cerradura del PdP a los requerimientos del ENS	Trabajando [Barra de progreso]																																																	
SIC04848	Aplicar guía de bastionado a infraestructura de comunicaciones	[Barra de progreso]																																																	
SIC03192	Análisis de Viabilidad Integración ULPGeS con Portafirmas	Trabajando [Barra de progreso]																																																	
SIC04892	Mejora de la cobertura inalámbrica en la Biblioteca de Humanidades	Trabajando [Barra de progreso]																																																	
SIC04549	Becas MEC 2015	[Barra de progreso]																																																	
SIC05033	Organización de Proyectos de Sala 	Trabajando [Barra de progreso]																																																	
SIC04907	Sustitución servidores ULPNET	[Barra de progreso]																																																	
SIC04820	Aplicar guía de bastionado a futuras BD Oracle	[Barra de progreso]																																																	
SIC04307	Análisis del proceso de autenticación de las aplicaciones	[Barra de progreso]																																																	
SIC03208	Cambios en la aplicación de cursos de formación del PAS	Trabajando [Barra de progreso]																																																	
SIC04829	Revisión estructura menú MIULPGC	[Barra de progreso]																																																	
SIC03335	Escuchemos al SI  	[Barra de progreso]																																																	
SIC05007	VC - Proyectos de Investigación	Trabajando [Barra de progreso]																																																	
SIC04912	Elaboración de estadísticas semanales de la Sala	[Barra de progreso]																																																	
SIC04874	Gestión de nuevos títulos propios	[Barra de progreso]																																																	
SIC04767	Coordinación de traslados desde el CPD de La Granja al de SSAA.	[Barra de progreso]																																																	
SIC04527	Actualización de los Servidores de aplicaciones IAS	[Barra de progreso]																																																	
SIC01020	Permisos y licencias del PDI	[Barra de progreso]																																																	
SIC04734	Migrar Aplicación de Extensión Universitaria a Delphi 2014	[Barra de progreso]																																																	
SIC05005	Migración DOCENTIA a symfony	Trabajando [Barra de progreso]																																																	

Número	Nombre	enero 2016				febrero 2016				marzo 2016				abril 2016				mayo 2016				junio 2016				julio 2016				agosto 2016				septiembre 2016				octubre 2016				noviembre 2016				diciembre 2016					
		04	11	18	25	01	08	15	22	29	07	14	21	28	04	11	18	25	02	09	16	23	30	06	13	20	27	04	11	18	25	01	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	24	31	07	14	21	28	05	12
SIC04822	Coordinación de Sistemas G2 - 2016	Trabajando																																																	
SIC04815	Coordinación de jefes de equipo de Sistemas, Comunicaciones y Aulas 2016	Trabajando																																																	
SIC04750	Nuevo Servicio de Archivos	Trabajando																																																	
SIC04517	Actualización de la Documentación de Sistemas_G2	Trabajando																																																	
SIC04997	Gestión del presupuesto del SI 2016 <small>RT</small> <small>RF</small>	Trabajando																																																	
SIC05009	Revisión de la Página de WikiSala <small>RF</small>	Trabajando																																																	
SIC04811	Gestiones en la reposición de material averiado - RMA - 2016	Trabajando																																																	
SIC05087	Memoria del SI. Revisión de formato y datos <small>RF</small>	En co																																																	
SIC05070	Liquidación directa Seguridad Social	En cola																																																	
SIC05054	Campus Virtual 2016/17	En cola																																																	
SIC05036	Rediseño tarjetas M25	En cola																																																	
SIC05026	Conexión de 10G para el campus de Taliarte	En cola																																																	
SIC05022	Conexión redundante al PdP de RedIRIS	En cola																																																	
SIC05018	Instalación de nuevos servidores RADIUS	En cola																																																	
SIC04832	Herramienta de Gestión de Proyectos 2.0 <small>RF</small>	En cola																																																	
SIC01739	Copia de presupuesto en estructura e importes	En cola																																																	
SIC04138	ENS-12-1 Seguridad en los desarrollos informáticos	En cola																																																	
SIC05002	Hack for Good - 2016	En co																																																	
SIC04828	Elaboración imagen ordenadores del PAS incluyendo medidas ENS	En																																																	
SIC04819	Aplicar guía de bastionado a infraestructura Windows	En cola																																																	
SIC05098	Adquisición de una fuente de alimentación para el CISCO 6500 de Biblioteca	En cola																																																	
SIC05093	Certificados PFE	En cola																																																	
SIC04816	Piloto de Integración de PCs de los SSAA en el Dominio	En cola																																																	
SIC03729	Desarrollo en APEX	En cola																																																	
SIC05083	Optimización de firewall de servidores Biblioteca-RIC	En cola																																																	
SIC05081	Actualizar Web del SI	En cola																																																	
SIC05080	Actualización de Oracle Grid Control	En cola																																																	

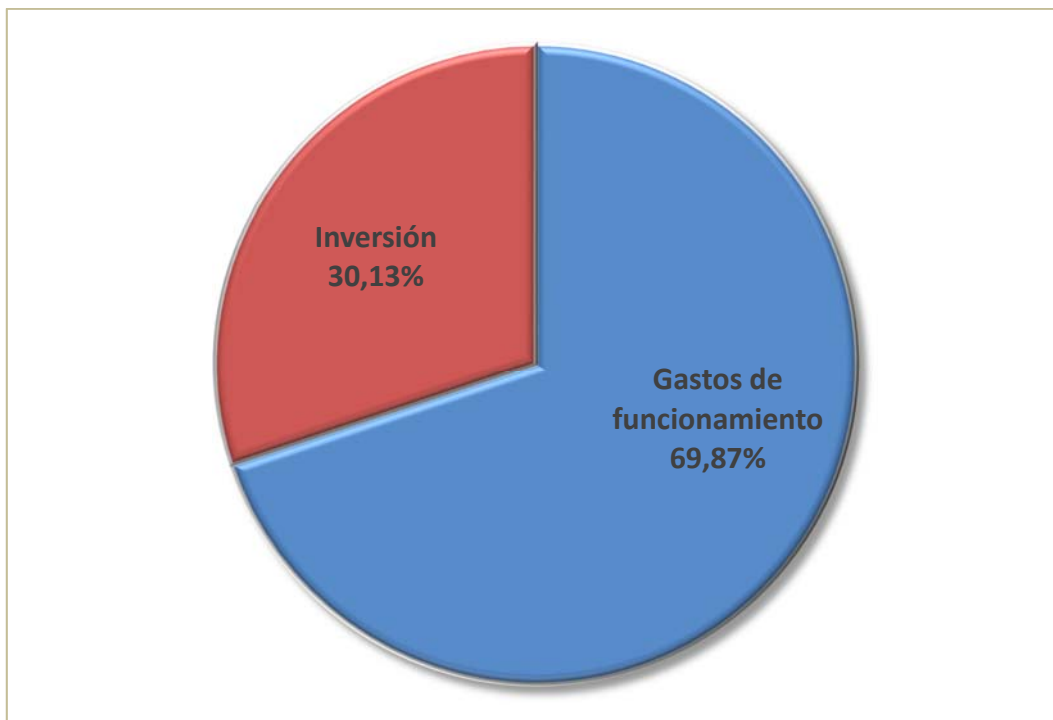
Datos económicos

El SI tiene asignado para el ejercicio económico de 2016 un presupuesto de 1.050.000€

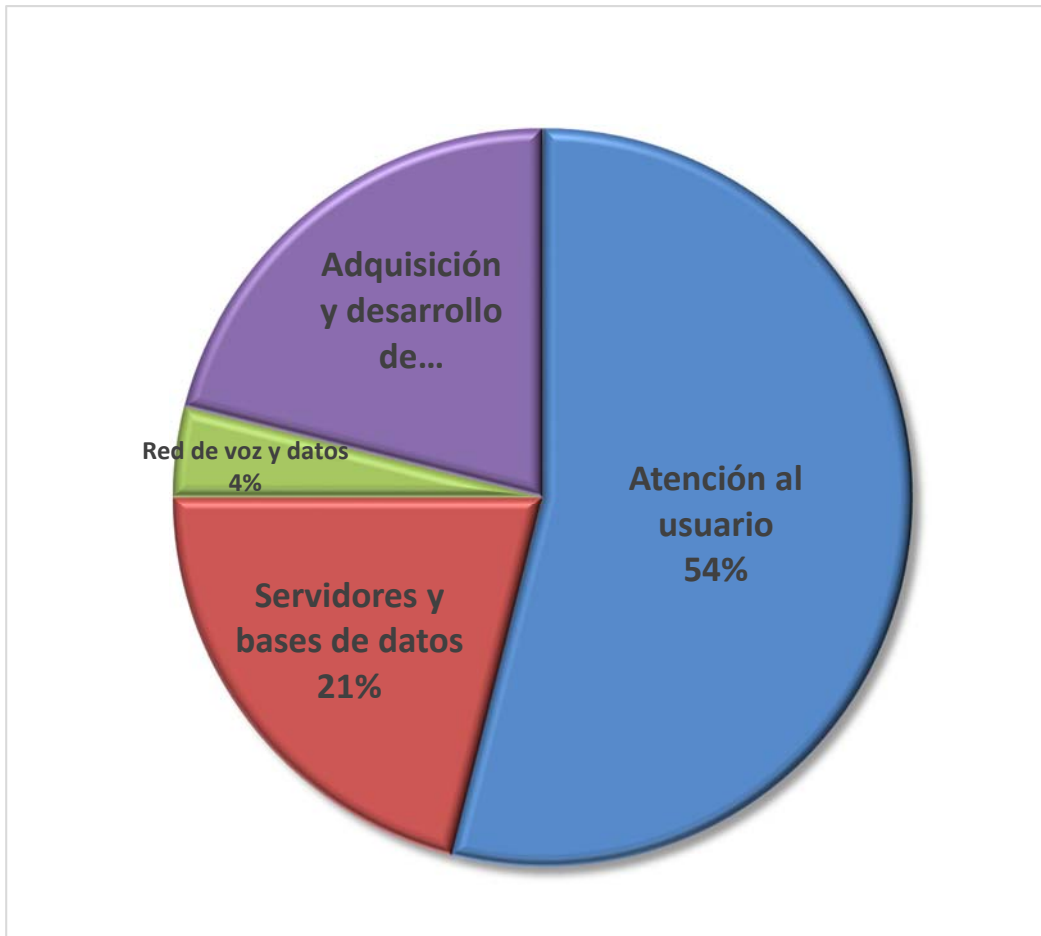
Evolución del presupuesto anual del SI



Distribución estimada del presupuesto de 2016 según el tipo de contratación



Distribución estimada del presupuesto de 2016 según la finalidad



Anexo: semántica, fiabilidad y fuente de los niveles de compromiso de calidad de los servicios

Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de incidencias (ni peticiones de cambio ni consultas) resueltas en menos de tres días de entre las que se reciben por los canales establecidos al efecto y se registran en la aplicación de peticiones al SI.

Fuente: Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de averías hardware en equipos informáticos de usuario resueltas en menos de 14 días

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de averías hardware en equipos informáticos de usuario que se han diagnosticado y, en los casos en los que es rentable, reparado en menos de 14 días, de entre las que se reciben por los canales establecidos al efecto y se registran en la aplicación de peticiones al SI.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de peticiones de software atendidas en menos de 10 días

Definición: este indicador mide porcentualmente las solicitudes de números de serie/claves de activación de cualquiera de las licencias de software de carácter general que gestiona el SI y copia de dicho software, o incluso la instalación del mismo por parte del personal del SI en equipos de la Universidad, respondidas en menos de 10 días.

Fuente: Aplicación Mi Software de Mi ULPGC.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de peticiones de instalación de software en un aula realizadas fuera de plazo atendidas en menos de 20 días

Definición: el SI instala las aplicaciones solicitadas por los docentes en las aulas de manera programada. No obstante siempre llegan peticiones fuera de los plazos establecidos que interrumpen la planificación establecida y el propio uso del aula. Este indicador mide porcentualmente las peticiones de instalación de programas en aula recibidas fuera de plazo y atendidas en menos de 20 días.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de tiempo que está disponible la conexión a Internet

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que está operativa la conexión a Internet de la ULPGC, que se realiza a través de RedIris.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de tiempo que está disponible la red WiFi

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que está disponible la conexión WiFi de la ULPGC, que dispone de cobertura inalámbrica en todos sus edificios, así como zonas comunes como jardines y aparcamientos exteriores.

Fuente: Aplicación Airwave Management Platform. El software calcula automáticamente el indicador “% permanencia del servicio”.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de averías telefónicas resueltas en menos de 15 días

Definición: este indicador mide porcentualmente las averías de telefonía fija resueltas en menos de 15 días.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de disponibilidad del correo electrónico institucional

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente dicho servicio.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de disponibilidad de la web corporativa

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que ha estado funcionando correctamente la web corporativa.

Fuente: Herramienta de monitorización Zabbix, apartado de Informes.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de informes que se entregan en el plazo acordado con el usuario

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de peticiones de estadísticas, listados o datos generales de las aplicaciones entregados en plazo. Estas solicitudes son registradas en la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS). Como las solicitudes no suelen venir acompañadas con un plazo concreto (o son urgentes o no se especifica una fecha concreta), para la elaboración del indicador se considera informe entregado en plazo aquel que se entrega en menos de 6 días laborables.

Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo acordado con el usuario

Definición: este indicador mide porcentualmente las aplicaciones para otras unidades que desarrolla directamente el SI o que se adquieren y adaptan y se entregan en plazo.

Fuente: Peticiones que han generado un proyecto y, por tanto, están registradas en la Herramienta de Gestión de Proyectos del SI.

Fiabilidad: Media.

Porcentaje de incidencias de seguridad tramitadas en un máximo de 5 días

Definición: este indicador mide porcentualmente el número de incidencias de seguridad recibidas y tramitadas en un plazo inferior a 5 días.

Fuente: Relación de incidencias de seguridad reportadas al SI a través de la lista de correo interna CERT.

Fiabilidad: Alta.

Porcentaje de disponibilidad de las bases de datos corporativas

Definición: este indicador mide porcentualmente el tiempo en que las bases de datos corporativas han estado funcionando correctamente.



Fuente: Recopilación de datos de la Aplicación de Gestión de Peticiones al SI (OTRS).

Fiabilidad: Alta.