



Primeras Jornadas de Coordinación del SIC

Área de Soporte al Usuario



Contenido

- **¿Qué es el Área de Soporte al Usuario?**
- **Localización**
- **Objetivos**
- **Servicios**
- **Descripción de las Tareas**
- **Personal de Atención al Usuario**
- **Protocolo de Atención al Usuario**
- **Necesidades**



¿Qué es el Área de Soporte?

Área de Soporte al Usuario

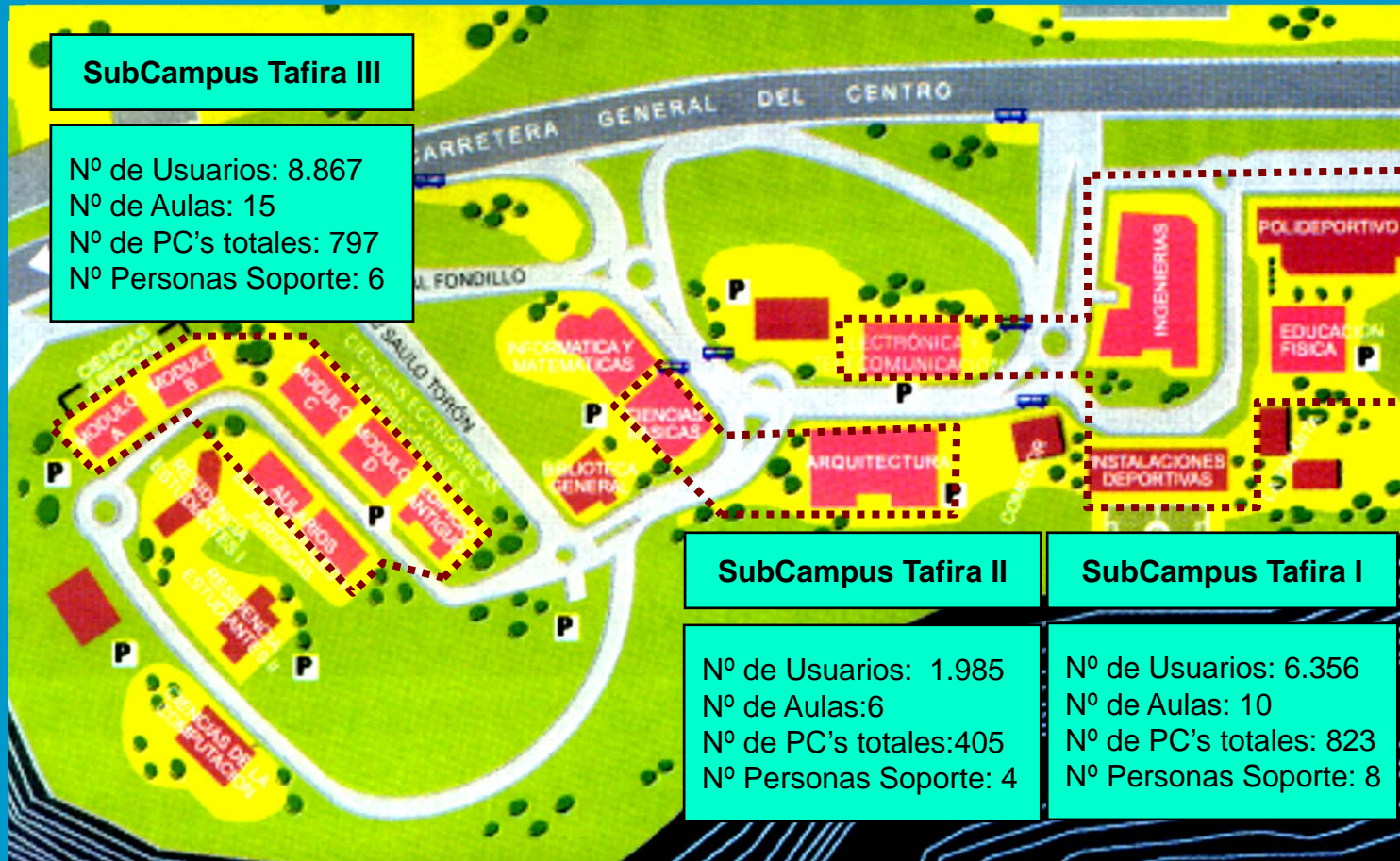
Es el área que presta principalmente soporte de informática y comunicaciones a los miembros de la comunidad universitaria, en cada uno de los SubCampus en los que se divide la Universidad además de la administración y mantenimiento de servidores y aulas de informática.



Localización

Tafira

Área de Soporte al Usuario

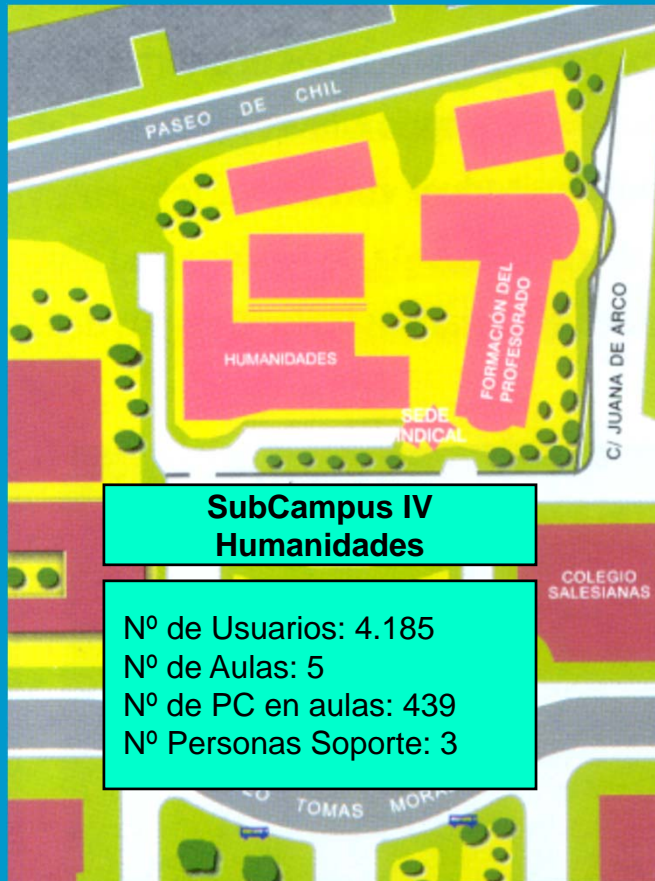




Localización

Las Palmas

Área de Soporte al Usuario

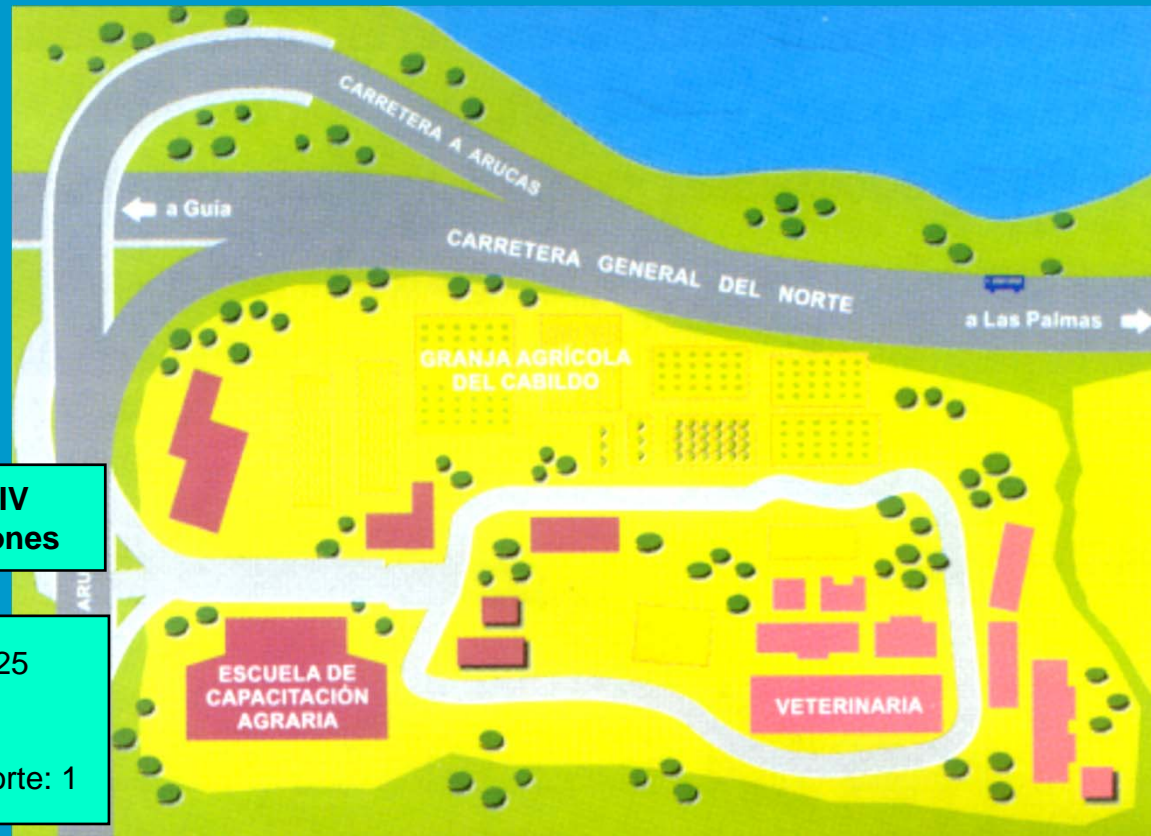




Localización

Montaña Cardones

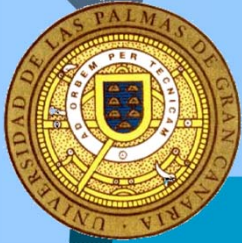
Área de Soporte al Usuario



SubCampus IV
Montaña Cardones

Nº de Usuarios: 625
Nº de Aulas: 2
Nº de PC's: 159
Nº Personas Soporte: 1





Objetivos

Área de Soporte al Usuario

- **Dar servicio In Situ y/o Telefónico :**
 - Soporte de informática y comunicaciones a todos los miembros de la comunidad universitaria.
 - Apoyo a la investigación y a la docencia
- **Trabajo interno**
 - Mantenimiento de servidores de SubCampus y Aulas
 - Ejecutar las instrucciones que asignan las otras Áreas.
 - Estudios de posibles mejoras y nuevos servicios





Servicios

Área de Soporte al Usuario

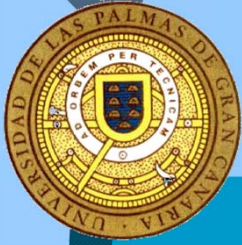
Servicios genéricos

- Administración y mantenimiento de servidores (19)
- Instalación y Mantenimiento de aulas de informática docentes y de libre acceso (40) (1.016 Pc's)
- Soporte de Red y telefonía
- Soporte a usuarios (24.459)
- Ejecutar tareas que asignan otras Áreas
- Control de seguridad y virus

Servicios específicos:

- Colaboración Oficina Software Libre (ST-I)
- Bases de datos para la gestión interna (ST-III)
- Salas de video conferencia (2) (ST-III)

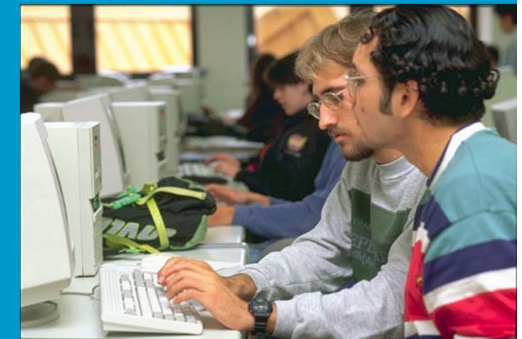


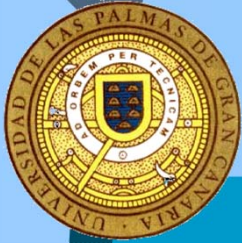


Inst. y Mto. de Aulas de Informática

Área de Soporte al Usuario

- **Instalación las tarjetas protectoras**
- **Creación imágenes equipo por marca y modelo**
- **Reparación y sustitución de componentes**
- **Inst. de software o archivos de prácticas para docencia**
- **Actualización de licencias de software**
- **Petición de presupuestos de material**



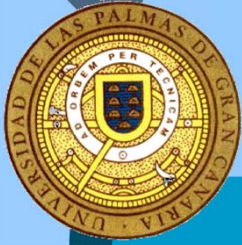


Admon y Mto.de servidores

Área de Soporte al Usuario

- **Instalación y mantenimiento de servidores**
 - Linux (6)
 - Solaris (1)
 - Novell (6)
 - Win NT/2000 Server y Advance Server (3)
- **Inst., configuración y mantenimiento de servicios**
 - DHCP (S-T1(Ingenierías))
 - SAMBA
 - FTP
 - SSH
 - HTTP/HTTPS
 - IMAP/POP3 (S-TI (Teleco))
 - FIREWALL (S-TI (Ingenierías))
 - PROXY (S-TI (Ingenierías))



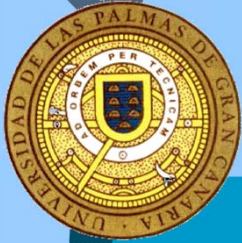


Soporte de Red y Telefonía

Área de Soporte al Usuario

- **Planificación con el usuario final o responsable de las nuevas instalaciones de voz/datos**
- **Comprobación de electrónica de red y telefonía**
- **Conexión/Desconexión puntos de red y telefonía en armarios**
- **Asignación de VLAN a puntos de red**
- **Mantenimiento de los RACKs de voz/datos**





Soporte al Usuario

Área de Soporte al Usuario

- **Control de seguridad y virus**
- **Conexión voz y datos, problemas de red**
- **Instalación y mantenimiento de software genérico y específico**
- **Comunicar incidencias**
- **Instalación de periféricos**
- **Asesoramiento técnico en compras**
- **Asesoramiento Páginas de usuarios**
- **Manuales y ayudas**
- **Otros**



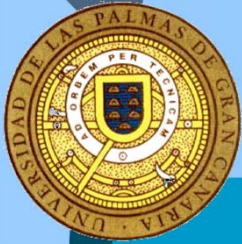


Tareas de otras Áreas

Área de Soporte al Usuario

- **Área de Comunicaciones**
 - Parcheo de telefonía
 - Test de sist. de comunicaciones locales
 - Test de sist. de comunicaciones generales (ST-I)
- **Área de Desarrollo**
 - Instalación de software de gestión administrativa
 - ULPGES, Inventario, ActasPC, ListasPC
 - Instalación de software de automatrícula
- **Área de Sistemas**
 - Actualización programas antivirus
 - Software corporativo
 - Incidencias de seguridad de sistemas





Control de seguridad y virus

Área de Soporte al Usuario

➤ Servidores

- Mantenimiento de parches(bugs) de seguridad
- Mantenimiento y actualización de software antivirus

➤ Ordenadores Personales

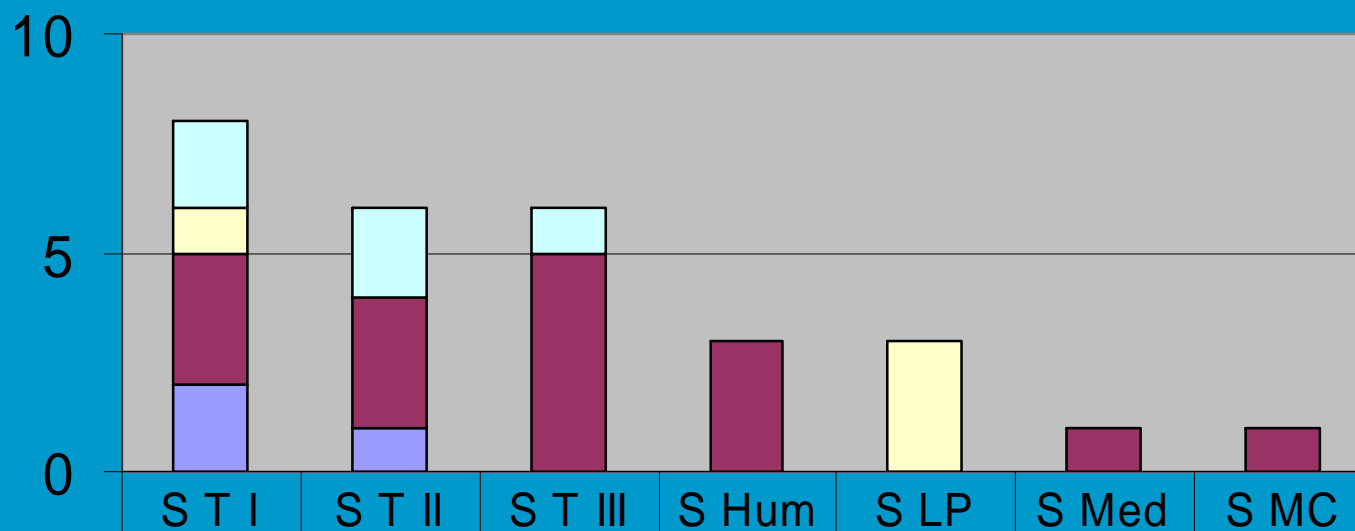
- Actualización de parches de seguridad
- Actualización y mantenimiento de software antivirus
- Control y eliminación de virus





Personal de Soporte al usuario

Área de Soporte al Usuario



Junior	2	2	1				
Becarios	1				3		
Grupo III	3	3	5	3		1	1
Grupo II	2	1					

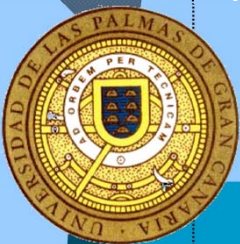




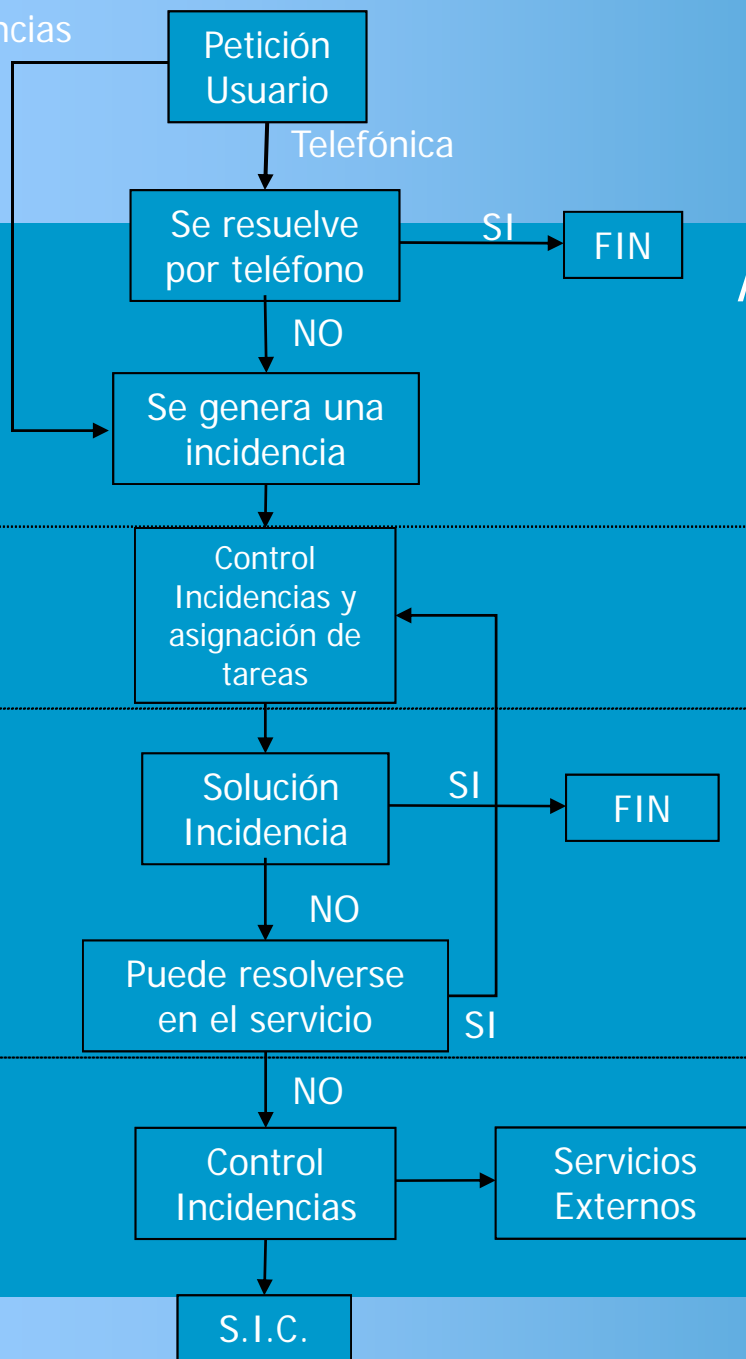
Muestra de datos generales

Área de Soporte al Usuario

Edificios	Profesores	Pas	Alumnos	Nº Aulas	PC en Aulas	Atencion Usuario
Ingenierías	220	67	3700	5	221	4208
IEF	48	18	657	1	28	751
Instalaciones Deportivas	0	16	0	0	0	16
Teleco Mod A,B,C,X,Aulario	98	32	1500	4	75	1705
Arquitectura	82	36	1031	4	115	1264
Ciencias Básicas	100	36	700	2	36	872
Empresariales Antiguo,C,D,Gym	280	40	4400	12	276	4996
Jurídicas Mod A,B,aulario	125	22	4000	3	56	4203
Humanidades y Anexo	190	26	2200	4	75	2491
Formación del Profesorado	100	19	1650	1	29	1798
Rectorado y Casita	0	96	0	0	0	96
Murga	0	150	0	0	0	150
CULP	130	46	1003	2	51	1230
Veterinaria	72	33	520	2	54	679
Totales	1445	637	21361	40	1016	24459



Aplicación
Incidentes



1ª Fase
Atención telefónica

2ª Fase
Coordinación

3ª Fase
Atención directa

4ª Fase
Control

PROTOCOLO de Atención al Usuario



Necesidades

Área de Soporte al Usuario

- **Potenciar la Coordinación entre los diferentes Subcampus**
(Actualmente alguna comunicación informal)
- **Formación**
- **Gestión de forma integral y homogénea de**
 - **Aulas de informática**
 - **Servicios en los diferentes subcampus**
- **Disponer de una buena herramienta de gestión de incidencias informáticas**
- **Dependencia organizativa**
 - DPI, DSIC, Subdirectores
- **Dependencia económica**
 - SIC, Edificios, Dptos.