

**MEMORIA ECONÓMICA Y DE GESTIÓN 2010**

**Vicerrectorado Infraestructuras y Medio Ambiente**

**Servicio de Informática y Comunicaciones**





## **ÍNDICE**

- 1.- COMPOSICIÓN DEL SERVICIO PRESENTACIÓN.**
- 2.- PRESUPUESTO ASIGNADO A LA UNIDAD Y SU EJECUCIÓN**
- 3.- SERVICIOS ENCOMENDADOS**
- 4.- INDICADORES DE RESULTADOS Y CALIDAD DEL SERVICIO**



## 1.- COMPOSICIÓN DEL SERVICIO

A 31 de diciembre de 2010 el Servicio de informática y Comunicaciones estaba compuesto 64 personas dentro del Servicio de Informática y Comunicaciones y 16 personas en otros Servicios prestando apoyo informático dentro del propio servicio en colaboración con el SdIC.

La distribución por categorías es la siguiente:

Plantilla a 31 de Diciembre de 2.010					
	Desarrollo y Soporte	Centros de Atención a Usuarios	Infraestruct. Informática y Comunic.	Dirección-Administración	TOTAL
Dirección (Laboral)				1	1
Funcionarios Gr. A	3		8	1	12
Funcionarios Gr. B	3	8	17		28
Funcionarios Gr. C	4	7	7	2	20
Funcionarios Gr. C/D				3	3
Laborales	0				0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>64</b>

## 2.- PRESUPUESTO ASIGNADO A LA UNIDAD Y SU EJECUCIÓN

El presupuesto total del Servicio de Informática y Comunicaciones para 2010 fue de 5.984.420 € de los cuales 746.038 € correspondieron a inversiones y 2.461.441 € a gastos corrientes y gastos de personal fueron 2.660.000 €.

La ejecución del presupuesto es la siguiente:

### CAPITULO II AÑO 2010

2.010

#### HARDWARE

AA61 121C 216.00 MANTENIMIENTO HW

Detalle

Totales parciales  
334.355 €

PCs + Impresoras Laser 45.500€

Equipos MacIntosh 2.730€

Ordenadores Sun y HP Compaq 85.000€

Máquinas IBM del portal 9.000€

Estaciones departamentales 0€

Servidores Windows y Linux 0€



			Almacenamiento Getafe + switches Brocade	27.500€	
			Almacenamiento Leganés + switches Brocade	27.500€	
			NAS Fujitsu FAS 250	6.000€	
			Mantenimiento 2 librerías de backup ADIC	5.000€	
			Red Troncal	106.000€	
			HW específico de SIC-2	856€	
			Mantenimiento de las lectoras ópticas	3.200€	
			Mantenimiento telefonía IP	30.000€	
<b>AA61</b>	<b>121C</b>	<b>206</b>	<b>ALQUILER PLURIANUAL DE EQUIPOS</b>		<b>348.713 €</b>
			10 aulas informáticas G-L 2005	0€	
			6 aulas informáticas en Leganés-Sabatini-Bet.	43.727€	
			6 aulas informáticas en Getafe y aulas de docencia	64.609	
			16 aulas renting 2008 G, L, C	174.600	
			Nuevo Concurso de Renting Aulas Inform. Verano 2010	19.152	
			Renting aulas de docencia edificio 10 de Getafe	4.685€	
			Renting aulas de docencia edificio 9 Getafe	6.594€	
			Renting aulas de docencia edificio 17 Getafe	4.859€	
			Renting aulas de docencia Leganés- Colmenarejo	3.817€	
			Nuevo Concurso de Renting Aulas Docencia. Verano 2010	4.560€	
			Material para Matriculación	3.640€	
			Hosting UNICORN - BIBLIOTECA	16.000€	
			Hosting Deporwin, Cigüeña y Clara	17.000€	
<b>SOFTWARE</b>					
<b>AA62</b>	<b>121C</b>	<b>216.01</b>	<b>MANTENIMIENTO SW</b>		<b>353.955 €</b>
			Licencias Microsoft Campus	70.000€	
			Licencias Campus Oracle + OCS	32.500€	
			SW específico de Aulas.	60.000€	
			Mantenimiento de INGRES.	30.000€	
			Mantenimiento de JES	11.500€	
			Mantenimiento SW de gestión	4.000€	
			Mantenimiento SW de geode Magic Draw	0€	
			Renovación Licencias Redhat Enterprise Linux	2.000€	
			UXXI Integrador	18.000€	
			Mantenimiento Portal Corporativo	65.000€	
			Mantenimiento REMBO	14.000€	
			Mantenimiento VMWare	6.700€	
			Mantenimiento Packeteer	10.000€	
			SW de Back-UP - Legato Networker	19.543€	
			SW antivirus: Trend + McAfee para Mac	15.000€	
			SW HC:Adobe Connect	2.000€	
			TURNITIN	3.000€	



AA62	121C	227.06	Otras Aplicaciones.	5.460€	
			<b>EMPRESAS DE SERVICIOS</b>		<b>505.440 €</b>
			Soporte a Microinformática.	22.000€	
		21	Técnicos de apoyo a usuarios		
			1 Sistemas	14.000€	
			1 Redes	14.000€	
			3 Audiovisuales	42.000€	
			5 CAU-G	70.000€	
			5 CAU-L	70.000€	
			1 Seguridad	14.000€	
			Aulas		
			4 Informáticas	56.000€	
			1 Desarrollo	14.000€	
			Imprenta	2.500€	
			Servicios externos de Programación OCU	60.000€	
			Servicios externos de Programación SIGMA	0€	
			Mantenimiento de aplicaciones externas	15.000€	
			Servicios externos de Programación	82.000€	
			Soporte SW de Base de Aplicaciones de OCU	6.000€	
			Monitorización de servidores	45.000€	
			Administración electrónica	0€	
			Servicios externos telefonía IP	0€	

## COMUNICACIONES

AA64	121C	222.04	<b>LINEAS DE DATOS</b>		<b>277.982 €</b>
			Conexión Getafe-Leganés 1 Gbps Eth. 12 meses.	15.805€	
			Conexión Colmenarejo-Getafe 1Gb. Tarifa Mensual 12 m.	115.495€	
			Conexión Colmenarejo-Leganés 1Gb. Tarifa Mensual 12 m.	89.369€	
			Conexión a la red de la CAM 1Gbps Tarifa anual	33.534€	
			1 Acceso primarios RDSI. 12 meses	5.044€	
			Tráfico accesos primarios	600€	
			14 Líneas RDSI de salas de audiovisuales	5.305€	
			Tráfico líneas RDSI salas de audiovisuales	700€	
			Conexión parque científico y tecnológico	23.712€	
AA64	121C	217	<b>MANTENIMIENTO VARIOS</b>		<b>4.368€</b>
AA64	121C	222.00	<b>TELÉFONOS GENERALES MOVILES</b>		<b>1.000€</b>
AA64	121C	222.??	<b>TELÉFONOS GENERALES FIJOS</b>		<b>10.000€</b>
AA64	121C	227.06	<b>TRABAJOS DE EMPRESAS EXTERNAS</b>		<b>84.048€</b>

## AUDIOVISUALES

AA63	121C	216	<b>AUDIOVISUALES Y TELEFORMACIÓN</b>		<b>172.829 €</b>
			Mantenimiento equipamiento audiovisual	150.000€	
			Mantenimiento equipos diversos	18.200€	
			Consumibles audiovisuales	11.830€	

## VARIOS

AA60	121C	220.00	<b>MATERIAL DE OFICINA</b>		<b>6.720€</b>
AA60	121C	220.03	<b>REPROGRAFÍA</b>		<b>1.920€</b>
AA60	121C	222.00	<b>TELÉFONOS DEL SDI</b>		<b>26.208 €</b>
AA60	121C	223	<b>MENSAJERÍA</b>		<b>336 €</b>
AA60	121C	480.01	<b>BECARIOS</b>		<b>436.128 €</b>



17	Audiovisuales	65.450€
74	Aulas Informáticas Generales, Docen., Graba., Crisol	284.900€
14	Centros de Atención a Usuarios	53.900€
4	Adys	15.400€
5	Redes	19.250€
4	Sistemas	15.400€
0	Soporte a Campus/Aula Global	0€

118

**TOTAL GASTOS CORRIENTES AÑO 2.010 2.461.441 €**

**CAPITULO VI 2010**

**Año 2010  
TOTALES Tot. Parc.**

**SW DE GESTION 33.000 €**

121A	620	04	02	ADQUISICION DE SW DE GESTION	- €
121A	620	04	04	LICENCIAS DE SW PARA GESTION	8.000,00 €
121A	620	04	01	PLATAFORMA DE DOCENCIA	
				Ampliación Moodle	- €
				Renovación Infraestructura de SIGMA	25.000,00 €

**SW PARA DOCENCIA 33.750 €**

121A	620	04	05	ADQUISICION DE SW PARA DOCENCIA	33.750,00 €
------	-----	----	----	---------------------------------	-------------

**SW BÁSICO 0 €**

121A	620	04	06	LICENCIAS DE SW BÁSICO	- €
				Licencia Campus Adobe Pro (CRUE)	- €

**INFRAESTRUCTURAS GENERALES 362.500 €**

121A	620	04	20	AMPLIACIONES DE LOS SISTEMAS CENTRALES	60.000,00 €
121A	620	04	21	SEGURIDAD RED INFORMATICA	11.000,00 €
121A	620	04	22	AMPLIACIONES DE LA RED TRONCAL	63.000,00 €
121A	620	04	23	REMODELACIÓN AULAS INFORMÁTICAS	96.000 €
				Remodelación de aulas informáticas generales	26.000,00 €
				Virtualización Fase III	70.000
121A	620	04	??	SERVIDORES PARA APLICACIONES CORPORATIVAS	- €

121A	620	04	28	VIDEOCONFERENCIA Y TELEEDUCACIÓN	120.000,00 €
121A	620	04	30	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	12.500,00 €

**A REPARTIR POR DEPARTAMENTOS 141.738 €**

121A	620	04	24	AMPLIACIONES Y REPOSICIONES PARA DEPARTAMENTOS	74.587,50 €
121A	620	04	26	ACTUALIZACION MICROINFORMATICA DE DEPARTAMENTOS	33.575,43 €
121A	620	04	29	INFORMÁTICA PERSONAL PARA NUEVOS PROFESORES	33.575,43 €



			<b>PAS</b>		<b>68.600 €</b>	
121A	620	04	25	MICROINFORMATICA PARA PAS		65.000,00 €
				TELETRABAJO		3.600
			<b>ORGANOS DE GOBIERNO</b>		<b>10.450 €</b>	
121A	620	04	27	MICROINFORMATICA PARA ORGANOS DE GOBIERNO		10.450,00 €
			<b>TOTAL</b>		<b>746.038 €</b>	

### 3.- SERVICIOS ENCOMENDADOS

El Servicio de Informática y Comunicaciones tiene definidas sus funciones en los estatutos de la Universidad.

... de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid (Título V)...

*Art.162.-1.- El Servicio de Informática de la Universidad es el encargado de la organización general de los sistemas automatizados de información para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión.*

*Art.162.-2. Son funciones de este servicio la planificación y gestión de la red de la Universidad y los elementos informáticos en la medida que sean conectados a la misma, la prestación de soporte informático a la gestión de la Universidad y la atención a sus miembros como usuarios de bienes informáticos de titularidad de la Universidad.*

Para dar mayor claridad al documento vamos a describir brevemente los bloques en los que hemos dividido los servicios que prestamos:

**Infraestructuras y servicios generales:** Engloba todo lo que tiene que ver con el Hardware que soporta las aplicaciones y servicios prestados a toda la comunidad universitaria como por ejemplo la electrónica de la red de datos, los servidores que albergan las aplicaciones, aulas informáticas para la docencia, equipamiento audiovisual, etc.

Para el buen funcionamiento de las infraestructuras es necesaria una labor de administración de los sistemas operativos y software de base que soporta las aplicaciones así como el mantenimiento del equipamiento que se realiza conjuntamente con empresas externas a las que se contratan los servicios mediante concurso público.

Por servicios generales se entienden aquellos de carácter universal para toda la comunidad universitaria: correo electrónico, listas de distribución, impresión en red, almacenamiento de datos en red, copias de seguridad, etc.

**Soporte a la docencia y a la investigación:** Servicios para facilitar la labor docente e investigadora proporcionando las herramientas que nos demanda el profesorado en las aulas docentes, informáticas, medios audiovisuales que permitan nuevas formas de enseñanza y aprendizaje, herramientas que permitan poner a disposición del alumno los contenidos accesibles desde Internet.

Apoyo a la investigación con aplicaciones que permitan una mejor gestión de la investigación tanto desde el punto de vista individual del investigador como desde el colectivo investigador.

**Soporte a la Gestión:** Aplicaciones que posibilitan el día a día de la gestión de la Universidad desde distintas perspectivas: alumnos, docencia, investigación, RRHH, económico, etc.

Las aplicaciones corporativas de gestión son mayoritariamente de desarrollo externo y el Servicio de Informática y Comunicaciones las mantiene y personaliza para la Universidad dando el soporte interno a



toda la comunidad universitaria. Aquellas funcionalidades que no son cubiertas por estas aplicaciones externas se complementan con desarrollos propios realizados por el SdIC.

**Servicios para alumnos:** Aplicaciones y servicios, no incluidos en los puntos anteriores, específicamente diseñadas y pensadas para los alumnos con el objetivo de facilitar el aprendizaje y la comunicación con la Universidad.

**Soporte a usuarios:** Entre los servicios que se ofrecen destacar:

- Servicio de atención telefónica a través del Centro de Atención y Soporte (CASO) junto con un soporte de primer nivel en la atención de incidencias.
- Atención de incidencias en un segundo nivel de soporte y seguimiento de las mismas.
- Escalado y seguimiento de incidencias a proveedores de servicios.
- Instalaciones, reinstalaciones y mantenimiento HW y SW.
- Compras y adquisiciones informáticas a través del proveedor homologado.
- Gestión del parque informático en materia de seguridad (antivirus y parches) y eficiencia energética.
- Servicios corporativos en red: disco e impresión.
- Soporte a usuarios del segundo piloto de Teletrabajo.

#### 4.- INDICADORES DE RESULTADOS Y CALIDAD DEL SERVICIO

- **Infraestructuras y servicios generales**

- o Administración de la red troncal: Administrar y mantener todos los equipos de la red troncal de la Universidad, adaptándola a las nuevas tecnologías y necesidades de la comunidad universitaria, y garantizar su funcionamiento permanente.

Los principales datos de nuestra red troncal de datos:

Diciembre de 2010	
Routers	11
Conmutadores de acceso GB y centrales	383
Puertos GB de usuario final	1008
Equipos finales conectados a red	14.000 (aprox.)

**Conexión con RedIMadrid.-** Proporciona a la Universidad la infraestructura necesaria para la conexión con Internet mediante una línea de 1Gbps.

Durante el año 2010, el tráfico medido en esta línea fue el siguiente:

Línea de 1 Gbps		
	Tráfico medio	Tráfico en pico
Entrada (incluye noches)	107.3 Mbps	505 Mbps
Salida (incluye noches)	77.1 Mbps	158 Mbps

- o Se instalaron nuevos puntos de acceso y antenas que permiten la conexión tanto a la red EDUROAM como a la WiFi-UC3M abierta, mejorando la cobertura existente en Getafe y Colmenarejo (en Leganés esto se hizo en 2009).

Principales datos de despliegue WiFi (Dic/2010)		
Cobertura	Getafe	99,00%
	Leganés	99,00%
	Colmenarejo	99,00%
Puntos de acceso 802.11b,g	Getafe	135
	Leganés	131
	Colmenarejo	29





	Parque Científico	14
	Residencias	7

- Supervisión del anillo CWDM a 1 Gbps entre los tres campus para mejorar la conectividad proporcionando redundancia.

<b>Datos de tráfico en Diciembre de 2010:</b>		
	<b>Tráfico medio</b>	<b>Tráfico en pico</b>
Getafe-Leganés	101,9 Mbps	301 Mbps
Leganés-Getafe	98,7 Mbps	226,3 Mbps
Leganés-Colmenarejo	15 Mbps	49 Mbps
Colmenarejo-Leganés	5,7 Mbps	39 Mbps
Getafe-Colmenarejo	0,2 Mbps	10,4 Mbps
Colmenarejo-Getafe	0,3 Mbps	2,2 Mbps

- Aulas de docencia: sistema de proyección con proyector, pantalla motorizada y ordenador encastrado en la mesa del profesor en todas las aulas. Posibilidad de otras fuentes de audio y vídeo. Durante este año se ha continuado el proceso de renovación de espacios para su adecuación al EEES. Estas actuaciones se han llevado a cabo en los tres campus. Se han instalado varios tipos de aulas: aulas docentes, aulas docentes con doble proyección, aulas magistrales con refuerzo sonoro y microfonía inalámbrica y aulas de grabación que permitirá la grabación de las clases. Además en algunas de ellas, se ha instalado nuevas mesas de profesor para poder ubicar los equipos y un nuevo cajeadado de conexiones.

<b>Aulas docencia 2010</b>	
Getafe	122
Leganés	75
Colmenarejo	29

<b>Aulas Bolonia 2010</b>	
Getafe	15
Leganés	3
Colmenarejo	3

- Se han renovado 42 equipos de Docencia durante el mes de Septiembre.
- Acciones encaminadas a mejorar la atención y soporte en las Aulas de Docencia. En 2010 instalación de interfonos y realización de videotutoriales sobre el manejo de los distintos elementos de la proyección fija

<b>Aulas Bolonia 2010</b>	
Getafe	15
Leganés	3
Colmenarejo	3

- En el mes de Septiembre se renovaron 208 ordenadores de 10 Aulas Informáticas. Los nuevos puestos son equipos basados en Pentium Core I7, con 4Gbyte de memoria, grabador de DVD, 1 Tbytes en disco y pantalla TFT multimedia de 19".



- Instalación y Gestión de Aulas Informáticas Generales: La Universidad dispone de 980 PCs distribuidos en 42 aulas en 14 edificios de los tres Campus, para tareas de docencia y realización de prácticas y trabajos libres de los alumnos. Existen puestos de trabajo Windows XP Professional y Linux. El Servicio de Informática y Comunicaciones mantiene las aulas en estado de funcionamiento permanente, con apertura de lunes a viernes de 9:00 a 21:00, y los sábados por la mañana en ámbito reducido. Desde cada puesto se ofrece acceso libre a Internet, el uso de los programas más habituales de ofimática y el SW específico de docencia solicitado por los profesores y aprobado por el Consejo Informático. Quedan excluidas de este servicio centralizado las aulas gestionadas directamente por los Departamentos.

<b>Datos a Diciembre de 2.010</b>	
Aulas informáticas gestionadas por el SDIC	42
Puestos de trabajo para alumnos	980
Servidores Windows 2003/ 2008 Server dedicados	21
Servidores Linux dedicados	12

- Durante el año 2010 se ha suprimido el aula Informática 9.1.17.
- Aumento de infraestructura de servidores con VMware para la virtualización de Servidores de propósito general y la virtualización de escritorios de trabajo. A finales del año 2010 el número de servidores virtualizados es de 44 y se ofrecen 120 escritorios virtuales.
- Supervisión técnica de la infraestructura de CCTV en los campus de Getafe y Leganés, para ello se ha implantado un sistema de monitorización de todos los elementos de la infraestructura. Este proyecto ha sido desarrollado conjuntamente con el Servicio de Obras y mantenimiento de la Universidad Carlos III de Madrid. Se ha realizado el concurso de mantenimiento de la infraestructura y se supervisan todas las acciones relacionadas con la infraestructura informática y de comunicaciones para la ampliación del sistema, incorporando las instalaciones del CPD de Leganés y los laboratorios de Biomedicina.
- Renovación de todos los certificados de servidor para conexiones seguras, debido al cambio de proveedor seleccionado por RedIRIS, se ha tramitado la solicitud de 114 certificados.
- Auditoría bienal de Protección de Datos de Carácter Personal, en colaboración con una empresa externa.
- Convocatoria para la ayuda a la renovación del parque informático obsoleto en Departamentos-(el equivalente a 42 equipos de sobremesa). Compra de 42 ordenadores personales para nuevos profesores. En ambos casos, los nuevos puestos fueron equipos INTEL Core 2 Quad Q9400 a 2.66 GHz con 4Gb de memoria RAM, grabadora DVD lightscribe, disco duro de 500 Gb SATA II y pantalla TFT de 19".
- Sistema de reservas de salas virtuales, que permite la utilización de forma descentralizada del sistema de colaboración síncrona Adobeconnect. A este sistema se puede acceder directamente desde Campus Global y Aulaglobal2
- Cartelería electrónica en los campus de Leganés y Getafe mediante el despliegue de pantallas de información conectadas a las red de datos y conectadas con un servidor central ubicado en el Centro de Cálculo de Leganés
- Sistema de distribución de TDT por la red IP. El equipo de cabecera se encuentra ubicado en el Centro de Cálculo de Leganés.
- Sistema de almacenamiento centralizado para los contenidos multimedia. Se encuentra ubicado en el Centro de Cálculo de Leganés.
- Uso en explotación de las nuevas capacidades ofrecidas por el servicio de Almacenamiento Centralizado: Réplicas entre campus y activación de de una red SAN Ethernet.
- Fase final del proyecto CorreoNG completada, entorno estable, de alta disponibilidad y redundado. Asignación de cuotas de 500Mb a PAS/PDI (previsión de 1Gb en Enero de 2011). Migración de alumnos al modelo CorreoNG (multi nodo, alta velocidad de acceso, buzones de usuario en red SAN y aumento de cuota de disco). Generalización del uso del FILER asociado al servicio de Almacenamiento Centralizado, que permite aportar espacio en disco por cualquier protocolo requerido a cualquier proyecto en ejecución (FC, iSCSI, CIFS, NFS)
- Servicio de hosting de aplicaciones externas estable, fase final completada. Entorno LDAP corporativo: actualización del software realizada sin interrupción del servicio de autenticación.



Virtualización del esquema maestro-esclavo para mejorar el rendimiento y capacidad de atender el creciente número de peticiones por minuto. Actualización SW del Servicio de Listas (Entorno Correo), para absorber el incremento de envíos a colectivos. Mejoras en interfaz MEGAENVIO tras recoger especificaciones de otros Servicios Universitarios. Mejora del Servicio interno de Monitorización de Infraestructura HW (herramientas MONIT y CACTI), y del Servicio externo (proveedor actual) mediante modelado exhaustivo de cada nodo.

- Contactos con RedIRIS para evolucionar en la integración del Servicio de Identidad de RedIris (SIR) en la UC3M.

<b>Datos sobre Cuentas Corporativas a Diciembre de 2.0010</b>	
Cuentas Corporativas para Servicios en Red PAS y PDI	5.203 activas  5.833 total
Nuevas solicitudes de Cuentas Corporativas	2.150
Cuentas Corporativas para Alumnos	30.393 activas 45.088 totales

- Implantación en producción de la nueva infraestructura HW/SW adquirida para Aula Global 2, basada en tecnología Blade HP.
- Implantación en producción de la nueva infraestructura HW/SW adquirida para Aula Global 2, basada en tecnología Blade HP.
- Implantación en producción de la nueva infraestructura HW para SIGMA, basada en tecnología SUN serie M.
- Nueva infraestructura Hw/Sw para Aula Global 2 basada en servidores Blade HP.
- Nueva infraestructura Hw/Sw para el entorno de Aplicaciones basada en servidores Blade HP que alberga las aplicaciones web corporativas.
- Nueva infraestructura Hw (servidor SUN M5000) para la migración de la base de datos académica de Sigma (servidor SUN 4800).
- **Administración de Sistemas Centrales:** Sistemas de gestión (UNIX), sistemas soporte de servicios centrales en red (UNIX) y servidores Windows /2003/2008. Mantenimiento operativo permanente y gestión de incidencias, altas y bajas.

<b>Datos en Diciembre de 2.010</b>	
<b>Servidores centrales, gestionados desde el Servicio de Informática, con servicios generales en red.</b>	
Sistema Operativo UNIX	119
Sistema Operativo Windows	71
Sistema Operativo FLARE	2
Sistema Operativo DART	2
Sistema Operativo Data ONTap	2

- Monitorización permanente desde el exterior de los elementos críticos de nuestra red de datos, y de los servidores corporativos más importantes, con sistemas de avisos automáticos en caso de fallos y avance en la operativa de respuesta.

- **Soporte a la docencia y la Investigación**



- Convocatoria 2010 para la compra de SW de Docencia a ser instalado en las Aulas Informáticas.

Software	
Nuevos programas adquiridos curso 10/11	35
Peticiones Mantenimiento previas al curso 10/11	102
Software Base de uso general (Ofimática, compresores, navegadores, etc...) para el curso 10/11	43
Peticiones durante el año 2010 fuera de los procesos de adquisición y mantenimiento	43

- Medios audiovisuales: la Universidad Carlos III de Madrid dispone de una variada infraestructura audiovisual que permite dar soporte a una gran cantidad de actividades docentes y de investigación. Para ello la universidad cuenta con salas de tele-docencia, salas de reuniones, aula magna, salones de actos y aulas docentes equipadas con elementos audiovisuales e informáticos en los tres campus que permiten la realización de clases, congresos y seminarios mediante el uso de la videoconferencia y la emisión de toda esta actividad a través de Internet (utilizando la tecnología de streaming). Durante el año 2010 se han llevado a cabo la renovación de aulas de grado para adecuarlas al EEES. Así como mejoras en la Sala de juntas y Aula Magna de Colmenarejo, estudio de grabación de Leganés, sala TGN y sala de reuniones del PCyT. Durante este año se ha añadido la tecnología flash para la distribución de contenidos multimedia.
- Renovación de 21 proyectores en aulas docentes.
- Se han homogeneizado todas las botoneras de aulas docentes con el cambio de 60 botoneras antiguas (12 Getafe, 34 Leganés y 14 Colmenarejo)
- Instalación de 12 pantallas mecanizadas en aulas docentes en el campus de Getafe
- Soporte a las nuevas titulaciones semipresenciales mediante la emisión y grabación de las clases para que puedan asistir a ellas de manera remota, además del uso del Chat para poder preguntar las dudas al profesor en tiempo real. En 2010 se ha empezado a trabajar con un nuevo sistema "rich media" para la grabación y emisión de las clases de las titulaciones semipresenciales., además se ha empezado a experimentar con la solución de creación de contenidos multimedia del proyecto "opencast".
- Master con la UPC totalmente a distancia mediante el uso de la videoconferencia y la grabación de todas las clases para su posterior visionado.
- Master MEDEA donde se emiten las clases en directo y se graban.
- Soporte al proyecto ADAMadrid de compartición de asignaturas entre las universidades públicas de la CAM.
- Instalación de cámaras HD en 1 sala de tele docencia y Salón de grados( Leganés) y Aula magna del campus de Getafe.
- Portal de vídeos ARCAMM desarrollado enteramente por el área de audiovisuales del Servicio de Informática y Comunicaciones. Desde dicho portal 82.150 contenidos multimedia durante el año 2010. Desde otros servicios de la universidad se están catalogando vídeos y se ha modificado el portal de la universidad para poder reproducir los vídeos.
- Soporte audiovisual a aquellos actos que se desarrollan en aquellas salas con equipamiento audiovisual. Esta actividad ha supuesto durante el año 2010 8.977 horas
- Aula Global 2: Continua adaptándose a las necesidades de la comunidad universitaria, entre las mejoras implantadas este año está un mejor soporte internacional, herramientas para gestionar las tutorías y un mejor acceso a los cursos.
- La gestión de la movilidad de estudiantes se realiza ya integrada en Sigma, la aplicación de gestión académica de la Universidad. Durante este año se han continuado implantando los procesos de movilidad a través de Sigm@.
- Búsqueda y promoción del Software Libre en la universidad a través de la Oficina del Software Libre
- Impartición de cursos para PAS,PDI y alumnos relacionados con el software libre y el sistema operativo Linux.



- WINSOL: Actualización de las aplicaciones para docencia del sistema de generación de CD/DVDs autoarrancables con software libre para Windows.
- Repositorio de SW Libre para Docencia: Actualización de las aplicaciones incluidas en el repositorio Linux clasificado por temática, que incluye aplicaciones utilizadas en la labor docente (generales y específicas), recabadas a partir de la colaboración con Alumnos, PDI y PAS.

• **Soporte a la Gestión**

- Plan Renove de material informático para PAS. 46 nuevos equipos, 6 portátiles, 5 netbook, 7 impresoras, 3 multifunciones y diverso material como TFTs, grabadoras Core 2 Quad Q9400 a 2.66 GHz DVD, Kit Multimedia, pen drives, memorias, etc.). Los nuevos puestos fueron equipos INTEL Core 2 Duo E8400 con 4Gb de memoria RAM, grabadora DVD lightscribe, disco duro de 500 Gb SATA II y pantalla TFT de 19”.
- Soporte a los procesos de Gestión Académica de Alumnos en base a SIGMA: matrícula, actas, becas, títulos, preinscripción, asignación de optativas, convalidaciones, etc.

<b>Datos de Preinscripción (admitidos)</b>	
Solicitudes Distrito único Julio 2010	3.108
Solicitudes Distrito único Septiembre 2010	81
Accesos a Segundos Ciclos 2010	275

<b>Datos de Matriculación en el año natural 2010</b>					
		<b>Secretaría a clásica</b>	<b>Secretaría Internet</b>	<b>Automatricula</b>	<b>TOTAL</b>
Curso 2009/2010	Matriculados a partir de Julio./2009 (incluye alumnos nuevo ingreso y matrícula 2009-2010 1º cuatrimestre)	0	4.955	11.006	16.041
Curso 2010/2011	Matriculados a partir de Julio./2010 (incluye alumnos nuevo ingreso y matrícula 2010-2011 1º cuatrimestre)	0	6.669	10.499	17.168

- Notificaciones vía SMS de notas de selectividad y admisión.
- Envío de Calificaciones Provisionales: desde el curso académico 2006/2007 se realiza el envío de las calificaciones provisionales a los alumnos a través de correos electrónicos y mediante suscripción previa por SMS.
- Soporte a la gestión de RRHH para PAS y PDI mediante la aplicación Universitas XXI RRHH: gestión de la formación, cursos PDI y PAS, portal del empleado, etc.
- Soporte a la gestión económica mediante la aplicación Universitas XXI Económico: identificación de ingresos, pagos tramitados, etc.
- Campus Global: Portal personalizado por colectivos, que trata de reunir toda la información y servicios específicos a toda la comunidad universitaria.
- Arranque de varios proyectos para la utilización de SW libre en colaboración con Departamentos y Servicios de la UC3M. En 2009 se ha desarrollado el proyecto de Gestión de Archivos Administrativos y el proyecto de instalación de Terminales Ligeros en OPAC que se pondrá en producción durante el primer semestre de 2010. También se realizaron diversas evaluaciones de aplicaciones libres, para la virtualización de equipos de escritorio, gestión documental, etc.
- Durante 2010 se ha trabajado intensamente en la implantación de la ley de Administración Electrónica en la Universidad, se ha sustituido la aplicación de registro por un desarrollo más moderno y que permite el registro telemático. También se está trabajando en la implantación de procedimientos conforme a la ley.



- **Servicios para alumnos**

- Interfaz optimizado para accesos realizados desde PDAs y otros dispositivos móviles.
- Campaña Athenea en colaboración con CRUE y Universia para la venta de ordenadores portátiles a precios y condiciones de financiación muy asequibles. Durante el 2010 se tuvieron dos campañas activas:
  1. Septiembre 2009: en la que se realizaron 71 subvenciones, de las cuales 2 fueron de PAS/PDI y 69 para alumnos, en 2010.
- Septiembre 2010: la cual de momento sigue abierta y en la que en 2010 se han realizado 11 subvenciones, 2 de las cuales son de PAS/PDI y 9 para alumnos.
- DiscoWEb servicio de almacenamiento y recuperación de archivos personales vía Web para alumnos), con 14.516 cuentas activadas y 253.929 sesiones de trabajo abiertas durante el 2010.
- Mantenimiento de maquinas de Autoimpresión que dan servicio a las Aulas Informáticas Generales
- Comunicación de notas por e-mail y SMS. Durante 2010 se han enviado un total de 249205 mensajes de correo firmados digitalmente con las notas de las tres convocatorias y 24246 SMS a teléfonos móviles de alumnos que se han apuntado al servicio.
- ⊖ Durante este año se ha puesto en marcha el servicio, Aula Virtual 24h, para todos los alumnos y profesores de la universidad. Este nuevo sistema permite el acceso a los programas de las Aulas Informáticas desde el Pc de casa. En 2010 este servicio lo han utilizado 4.864 personas y se han abierto 15.303 escritorios de trabajo
- Aula Virtual, para los alumnos que cursan las titulaciones semipresenciales. Este nuevo sistema permite, a los alumnos, de estas titulaciones, el acceso a los programas de las Aulas Informáticas desde su Pc de casa. Durante este año se ha realizado la instalación de la infraestructura necesaria para extender este servicio a todos los alumnos y profesores de la universidad, con fecha de lanzamiento 2010.
- Durante el curso 2010/2011 Aula Global 2 se ha consolidado como la plataforma de apoyo a la docencia y ha evolucionado con nuevas funcionalidades a comienzo de curso.
- Instalación de la infraestructura de Automatrícula en las Aulas Informáticas de los 3 campus.
- Instalación en las Aulas informáticas, de la infraestructura necesaria para convertir la UC3M en centro examinador de TOFL. Durante el año 2010 ha tenido una convocatoria de TOFL en el Aula informática de la Biblioteca Rey Pastor
- La admisión del curso 2010/2011 se ha realizado utilizando un nuevo sistema desarrollado con Sigm@. El sistema proporciona múltiples ventajas tanto para la gestión como para los estudiantes.

- **Soporte a usuarios**

- a. El CASO recibió 19.965 llamadas, de las cuales 9.833 eran llamadas relacionadas con cuestiones de informática. Dichas llamadas se registraron como incidencias en los distintos sabores de HIDRA. En concreto de informática se registraron 19.985 incidencias anuales, de las cuales 1.481 fueron resueltas y cerradas directamente por el CASO.
- Atención personalizada a toda petición de actuación ante incidencias relacionadas con averías HW, pérdidas de configuración, instalaciones, ampliaciones, asesoría, etc. Se mantiene en red información actualizada de estadísticas de actuaciones por tipo, por edificios, por meses, etc.  
<https://hidra.uc3m.es/>





Campus	Incidencias Informáticas 2010 Ene.-Jun.	Incidencias Informáticas 2010 Jul.-Dic.	Incidencias que han pasado por informática
Leganés	4.384	4.144	49+53
Getafe	5.109	4.794	49+48
Colmenarejo	551	782	13+9
<b>TOTAL</b>		19.985	

- o Instalaciones (SW y HW): Instalación inicial de los nuevos equipos y de SW, en despachos y aulas. Los equipos adquiridos a los proveedores homologados vienen con el SW de la C.O.M. instalado en el disco duro. Igualmente vienen con la configuración HW idónea para una conexión directa a la Red de la Universidad.
- o Soporte al PC de Casa: Se facilita el préstamo de la suite de herramientas MS Office; Sistema Operativo Windows y de antivirus Trend Internet Securit a través de la página <http://antivirus.uc3m.es> y a través también del software ubicado en unidades de red de acceso común.
- o Mantenimiento HW: Se soporta como mínimo el mantenimiento HW de todos los ordenadores personales e impresoras que correspondan a los modelos homologados por la Universidad. Las reparaciones se realizan según un modelo mixto, parte de ellas en local y parte se escalan a una empresa externa. En cuanto a las estaciones de trabajo, se establece un criterio anual revisable en función del presupuesto disponible y del número de estaciones que soliciten dicho servicio, basado en el pago concurrente en modo franquicia.

REPARACIONES FUERA DE GARANTÍA CON CLEVISA	
Nº de ofertas presentadas	90
Nº de ofertas aceptadas	41
Nº de ofertas no aceptadas	49
Porcentaje de ofertas aceptadas	45,60%
Porcentaje ofertas no aceptadas	54,40%

- o **Asesoría en adquisiciones informáticas:** Asesoría técnica y comercial general para las adquisiciones informáticas de la Universidad, con indicación de precios y de adecuación técnica.

<http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/Servicios/Adquisiciones>

COMPRAS 2010	
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. CLÓNICA (CON TFT)	224
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. CLÓNICA (SIN TFT)	51
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. PROPIETARIA (CON TFT)	98
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. PROPIETARIA (SIN TFT)	8
PANTALLA PLANA LCD-TFT (SIN CPU)	52
PORTÁTILES	133
IMPRESORAS	73



JET DIRECT	0
FAXES	2
ESCÁNERES	8
MULTIFUNCIONES	34
SERVIDORES	6
IPAD	14
IPHONE	1
E-BOOK	4

- Oficina de Software Libre: Atención de incidencias relacionadas con aplicaciones libres, Windows y Linux: pérdidas de configuración, instalaciones, ampliaciones, asesoría, etc. Se mantiene en red información actualizada de estadísticas de actuaciones por tipo, por edificios, por meses, etc.

- <https://hidra.uc3m.es/>

Campus	Incidencias	% del Total
Leganés	73	71,6%
Getafe	24	23,5 %
Colmenarejo	5	4,9%
<b>TOTAL</b>	102 Incidencias	