



Universidad
Carlos III de Madrid

Universidad Carlos III de Madrid

Soporte informático al Parque Científico Tecnológico

Borrador 5.0

Centro de Atención a Usuarios
12/09/2008



Tabla de contenido

Objetivo	3
Escenario	3
Alcance	3
Propuesta de Nivel de Soporte	5
1. Soporte general. Comunicación y Resolución de incidencias.	5
2. Soporte Hardware a Equipos Informáticos del Parque Científico Tecnológico	6
2.1. Equipamiento Informático (PCs, portátiles, periféricos, etc.) de la UC3M adquiridos a través de proveedor homologado.....	6
2.2. Configuración de dispositivos multifuncionales.....	7
2.3. Uso de equipamiento UC3M en empresas del PCT.....	7
3. Soporte Software a equipos informáticos UC3M.....	7
3.1. Software pre-instalado en PC/Portátiles de nueva adquisición.....	7
3.2. Configuración de PCs/portátiles de nueva adquisición.....	7
3.3. Instalación de software con licencia Campus	8
3.4. Instalación de software departamental (licencias limitadas)	9
3.5. Instalación de software libre u otras aplicaciones	9
3.6. Instalación de antivirus corporativo.....	9
3.7. Préstamo de software	9
3.8. Soporte a Sistemas Linux.....	9
3.9. Configuración de red de área local de los equipos UC3M	10
3.10. Adscripción de equipos al dominio UC3M	10
3.11. Creación de cuentas de usuario en el dominio UC3M	10
3.12. Servicio de disco en red. Acceso a unidades compartidas de Dpto/Servicio y unidades personales H:	11
3.13. Instalación de servidores en el PCT.....	11
4. Otros aspectos relacionados con equipos informáticos UC3M	12
4.1. Acondicionamiento informático para el traslado del PAS desde Avda. Mediterráneo a PCT	12
4.2. Prestamos de hardware	13



- 4.3. Traslado de equipos entre personal UC3M destinado al PCT para realizar servicios para la Universidad. 13

Objetivo

El presente documento contiene el Catálogo de Servicios que el Servicio de Informática y Comunicaciones (SdIC), concretamente el Centro de Atención a Usuarios ofrece al Parque Científico Tecnológico (PCT). Quedan fuera del ámbito de este documento aquellos servicios en cuya prestación (recepción o soporte) no intervenga el Centro de Atención a Usuarios.

Escenario

El Parque Científico de la Universidad Carlos III de Madrid es un centro asociado a la Universidad, que cuenta con centros de investigación y empresas que realizan su gestión empresarial dentro del propio parque, además del propio personal de la Universidad Carlos III que realiza la gestión de soporte, coordinación y gestión del PCT.

El Servicio de Informática y Comunicaciones proporcionará un soporte en el Parque Científico y Tecnológico similar al ofrecido a los demás edificios que se encuentran situados en el campus universitario de Leganés.

Este soporte se circunscribirá únicamente al personal de la Universidad Carlos III desplazado al parque, quedando fuera de este ámbito de actuación las empresas que se encuentran en el PCT, que deben contar con su propio soporte informático.

Alcance

El equipamiento informático al cual el Servicio de Informática y Comunicaciones ofrecerá soporte será **únicamente** aquel que cumpla las siguientes condiciones:

- El equipamiento informático ha de encontrarse inventariado y haberse adquirido con cargo a alguna orgánica de la Universidad (a excepción de aquel equipamiento inventariado que se utilice en las empresas del PCT).
- Los equipos de sobremesa han de tener instalado la Configuración Ofimática Mínima (C.O.M.)¹ y pertenecer al dominio Windows UC3M.

¹ La **Configuración Ofimática Mínima**, incluye sistema operativo Windows XP, además del software con licencia campus de uso más extendido incluyendo.



- Los equipos deben tener conectividad física a la red de datos de la universidad.



Quedan excluidos de este documento:

- Equipamiento informático que no haya sido inventariado o haya sido adquirido con cargo a un presupuesto de fuera de la Universidad.
- Equipamiento informático que no haya sido comprado a través de la empresa homologada.
- Equipamiento informático perteneciente a las empresas del parque, independientemente de que sus miembros sean personal de administración y servicios o personal docente e investigador de la UC3M o de que éste se encuentre inventariado.
- Equipos con sistema operativo Windows no pertenecientes al dominio UC3M (grupos de trabajo, dominios específicos de departamentos, etc.) y equipos con sistema operativo Windows con versión no empresarial (Home, Media Center, etc.).

Propuesta de Nivel de Soporte

1. Soporte general. Comunicación y Resolución de incidencias.

Para la comunicación de incidencias el PCT utilizará el método oficial, es decir, abrirá una incidencia vía CASO a través del 6200 o directamente a través de hidra en <https://hidra.uc3m.es>.

Una vez abierta la incidencia, el CASO evaluará si puede resolverla o no. En caso afirmativo resolverá y dará por cerrada. En caso contrario, bien porque exceda de su competencia o bien porque exista necesidad de desplazamiento físico escalará a un segundo nivel.

El segundo nivel de soporte estará ubicado en las dependencias del PCT y dicho personal dependerá directamente del parque. La plantilla desplazada al PCT será de 1 informático, 1 TAU y 2 becarios.

Para la resolución de la incidencia los técnicos de segundo nivel podrán contar con la ayuda o colaboración de cualquiera de las áreas del SdIC: Redes, Seguridad, CAU, SPA, Sistemas, Desarrollo, Audiovisuales y/o Área administrativa. Es decir, cualquiera de las áreas de la UC3M ofrecerá soporte de segundo o tercer nivel al PCT. **En ningún caso el personal de estas áreas se desplazará al edificio de Parque Científico y Tecnológico para la resolución de estas incidencias.** No obstante, si se requiere del traslado de material informático para la resolución de la incidencia, el personal informático del PCT solicitará el envío del material a través de incidencia en HIDRA o mediante llamada al CASO.



2. Soporte Hardware a Equipos Informáticos del Parque Científico Tecnológico

El SdIC solo prestará soporte al equipamiento informático que cumpla las condiciones enumeradas en el alcance de este documento. Dichas condiciones son un extracto de las recogidas en el catálogo de servicios y documento de reparaciones aprobado por Consejo Informático.

En cualquier otro caso, el SdIC no ofrecerá soporte. Será el propio usuario encargado de buscar un soporte alternativo.

El CAU proporciona soporte hardware al siguiente equipamiento:

2.1. Equipamiento Informático (PCs, portátiles, periféricos, etc.) de la UC3M adquiridos a través de proveedor homologado

- **Instalación y configuración de nuevo equipamiento adquirido a través del proveedor homologado:**

El proveedor homologado procederá a su entrega, desembalado, e instalación en el despacho del usuario.

La configuración y puesta en marcha inicial de los equipos será realizada por el personal informático del Parque Científico.

- **Reparación de equipamiento adquirido a través del proveedor homologado**
Si el dispositivo estuviese en garantía, se tramitará la garantía con el proveedor homologado. Si el dispositivo no estuviese en garantía, se procedería a su reparación con los recursos con los que cuenta el SdIC. En caso de que la reparación no fuese posible se solicitará presupuesto al proveedor homologado. En cualquier caso, el coste de reparación será asumido por el servicio o por el departamento titular del equipo en su totalidad.
- **Ampliación de equipamiento a través del proveedor homologado**
La instalación será realizada por el proveedor homologado.

2.2. Configuración de dispositivos multifuncionales.



La configuración de la funcionalidad de impresión y escáner debe ser realizada por el personal del PCT en colaboración con el CAU.

La configuración de la funcionalidad de fax queda fuera del soporte proporcionado.

2.3. Uso de equipamiento UC3M en empresas del PCT

El equipamiento informático inventariado propiedad de la universidad NO podrá ser destinado a su uso en las empresas del PCT, aún siendo utilizado por personal de la UC3M.

No se ofrecerá soporte alguno al equipamiento inventariado o no que utilicen las empresas, serán los propios usuarios quienes busquen un soporte independiente.

3. Soporte Software a equipos informáticos UC3M

Solo se da soporte al equipamiento que cumpla las condiciones enumeradas en el alcance de este documento. El soporte es el siguiente:

3.1. Software pre-instalado en PC/Portátiles de nueva adquisición

Los equipos de sobremesa adquiridos al proveedor homologado tendrán instalada la Configuración Ofimática Mínima (COM) que contiene el Sistema operativo y el software con licencia Campus de uso más extendido.

Los portátiles adquiridos a través del proveedor homologado llevarán pre-instalado el sistema operativo Windows en cualquiera de sus versiones empresariales.

Los equipos Macintosh adquiridos a través de cualquier proveedor tendrán el sistema operativo instalado.

3.2. Configuración de PCs/portátiles de nueva adquisición.

Tras el desembalaje, prueba y puesta en funcionamiento del equipamiento por parte del proveedor homologado, se realizará la primera configuración de los PCs y portátiles a los cuales se les ofrece soporte.

La configuración básica realizada en los equipos de sobremesa y portátiles se componen de:

- Configuración de IP.



- Adscripción al dominio UC3M.
- Instalación de software ofimático (en el caso de los portátiles).
- Instalación de antivirus corporativo en su versión empresarial.

La configuración de la funcionalidad de impresión y escáner debe ser realizada por el personal del PCT en colaboración con el CAU en el caso de que así se requiera.

Si posteriormente el usuario necesitase configuración personalizada del equipo, ésta se realizará los técnicos del PCT.

La configuración de los equipos Macintosh UC3M se compone de:

- Instalación de software ofimático básico.
- Instalación de antivirus corporativo para Macintosh.

Si posterior a la configuración inicial, el usuario necesitase configuración personalizada del equipo, ésta se realizará los técnicos del PCT.

3.3. Instalación de software con licencia Campus

Será posible instalar software con licencia Campus en los equipos adscritos al dominio UC3M.

El acuerdo Campus de Microsoft firmado por la universidad Carlos III permite la instalación del software sujeto a este acuerdo en los equipos del PCT de la universidad UC3M y en los equipos domésticos del profesorado (en este caso realizada por el propio usuario).

Acuerdo Campus Microsoft firmado por la Universidad Carlos III:

La licencia Campus de Microsoft permite el derecho de uso para ámbito interno sin facultad de cesión a terceros de todos los productos Microsoft contenidos en la Licencia Campus suscrita por la universidad. Durante la vigencia, se tendrá derecho de uso de las versiones anteriores y actualizaciones que aparezcan de los programas anteriormente descritos. Los idiomas incluidos en serán Castellano e Inglés. Las plataformas utilizadas podrán ser Windows y Mac. Los profesores podrán hacer uso de Office y Windows en sus ordenadores personales. Los profesores tienen la flexibilidad de trabajar en casa usando las mismas versiones de software que utilizan en la universidad.



3.4. Instalación de software departamental (licencias limitadas)

Se instalará exclusivamente en caso de aprobación del Responsable de Informática del departamento o Servicio al que pertenezca el equipo en el que se desea instalar.

3.5. Instalación de software libre u otras aplicaciones

Sólo se instalará software libre que esté incluido en la COM, el resto de aplicaciones de las cuales la universidad no cuente con licencia las deberá instalar el propio usuario por sus propios medios.

3.6. Instalación de antivirus corporativo

Para llevar a cabo la conexión de equipos a la red de la UC3M se requiere que el equipo posea un antivirus.

Se procederá a instalar el antivirus corporativo en su versión empresarial en los equipos de sobremesa y portátiles.

3.7. Préstamo de software

El préstamo de software licenciado se realizará a través de la Biblioteca de la UC3M.

3.8. Soporte a Sistemas Linux

El soporte y asesoría a software libre puede solicitarse al grupo CRISOL siempre a través del CASO, bien a través del 6200 o a través de HIDRA en <https://hidra.uc3m.es>.

3.9. Configuración de red de área local de los equipos UC3M

Es obligatorio que los equipos que se deseen conectar a la red de la universidad (163.117.X.X) tengan instalado el antivirus corporativo y se encuentre actualizado.

El procedimiento que el usuario debe realizar para solicitar la conexión a Internet se recoge en el documento de “Soporte a las empresas en el parque científico desee la red de datos de la UC3M”, elaborado por el área de redes del Servicio de Informática de la Universidad Carlos III

3.10. Adscripción de equipos al dominio UC3M



Solo se adscribirán al dominio UC3M los equipos inventariados del personal de la universidad destinado al PCT para realizar funciones para la UC3M.

El servicio de adscripción de equipos al dominio UC3M será proporcionado por un servidor ubicado en el Campus de Leganés.

En cualquier otro caso, no se adscribirán equipos al dominio debido a que el dominio UC3M se definió para administrar los recursos de red de uso docente y administrativo del equipamiento de la universidad Carlos III.

Únicamente el personal UC3M, mediante su cuenta personal en el dominio UC3M, tendrá acceso a los equipos adscritos al dominio UC3M.

3.11. Creación de cuentas de usuario en el dominio UC3M

El servicio de validación en el dominio UC3M solo se encuentra disponible para el personal de la UC3M, previa petición de creación de cuenta de dominio Windows personal a través del siguiente formulario:

https://hidra.uc3m.es/hidra_2/formularios/solicitudcuentawindows/creaformulariocuentawindows.pl

La cuenta de correo de la universidad es independiente de la cuenta de validación en el dominio UC3M.

3.12. Servicio de disco en red. Acceso a unidades compartidas de Dpto/Servicio y unidades personales H:

El servicio de disco en red solo se proporciona al personal de la UC3M a través de su cuenta de validación en el dominio uc3m.

El procedimiento de creación de las cuentas de validación en el dominio UC3M se describe en la sección: "Adscripción de equipos al dominio UC3M y validación en el dominio UC3M".

3.13. Instalación de servidores en el PCT

La instalación de servidores seguirá la misma política que cualquier instalación de servidores en cualquier otro edificio de la universidad.



4. Otros aspectos relacionados con equipos informáticos UC3M

4.1. Acondicionamiento informático para el traslado del PAS desde Avda. Mediterráneo a PCT

Previa realización del traslado del personal UC3M que se traslade desde Avda. Mediterráneo a PCT, debe solicitar:

- Configuración de la roseta en la que se conectarán los equipos.
- Asignación dirección IP para cada uno de los equipos.
- Migración de los datos del actual servidor al nuevo y creación de cuentas en el dominio Windows.
- Configuración de las extensiones telefónicas de la centralita Ibercom.

Una vez trasladados se adscribirán los equipos al dominio UC3M con nombre *PCT-segmento-IP* y se asignará la IP que utilizarán los usuarios en el PCT.

Cuando se realice el traslado del personal UC3M desde Avda. Mediterráneo al PCT se crearán cuentas de usuario en el dominio UC3M para el personal que actualmente no posea cuenta de usuario en este dominio. Las cuentas de usuario que se creen en el dominio UC3M tendrán el mismo nombre que la cuenta de correo de la universidad del usuario ya que se ha detectado que actualmente no existe para todo el personal la correspondencia entre el nombre de la cuenta de correo de la universidad y el nombre de la cuenta en el dominio LEGATEC (dominio usado por el personal destinado en Avda. Mediterráneo).

De forma simultánea a la creación de cuenta, se creará un recurso en red (H:) asociado a la cuenta de usuario creada en el dominio UC3M. En este recurso se copiará la información que el usuario conservase en el recurso en red personal en el dominio LEGATEC.

Cuando se realice el traslado del personal UC3M desde Avda. Mediterráneo al PCT se crearás en el servidor de disco del Campus de Leganés las unidades en red comunes tablón\$ y tablonadmon\$, en las que el personal mantendrá los permisos que tiene actualmente.

Si el traslado del personal UC3M al PCT se hiciese progresivamente, el personal que se mantenga en Avda. Mediterráneo tendrá que establecer la conexión VPN en sus equipos y acceder a los recursos en red con la cuenta que se les ha creado en el dominio UC3M.



Las guías de configuración de la conexión VPN se encuentra en:
<http://asyc.uc3m.es/index.php?id=11>

Las guías de mapeo de unidades de red pertenecientes a otro dominio se encuentra en:
http://cau.uc3m.es//component/option,com_docman/task,doc_download/gid,33/Itemid,139/

4.2. Prestamos de hardware

En casos excepcionales, bajo petición del servicio o departamento de la UC3M y siempre que el CAU cuente con equipos de reserva, el SdIC cederá equipos estos equipos.

Los equipos en reserva son equipos usados y siempre por encima de las características del Renove. Si el equipo cedido no posee soporte a averías hardware y el software que se podrá ejecutar en él será de funcionalidad limitada. El equipo cedido deberá ser devuelto al SdIC cuando al usuario se le haya entregado uno por parte de su departamento

4.3. Traslado de equipos entre personal UC3M destinado al PCT para realizar servicios para la Universidad.

En ningún caso el SdIC realizará el traslado del equipamiento por parte del personal informático del PCT o del SdIC. El usuario enviará una incidencia al CASO o a través de HIDRA para que el traslado se efectúe mediante los medios propios de la universidad de mensajería entre campus.