

MEMORIA ECONÓMICA Y DE GESTIÓN 2012

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 2012 el Servicio de informática y Comunicaciones estaba compuesto 65 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 2012					
	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	5	7	17		28
Funcionarios Gr. C	4	6	9	2	21
Funcionarios Gr. C/D				3	3
TOTAL	11	13	34	7	65

2.- PRESUPUESTO ASIGNADO A LA UNIDAD Y SU EJECUCIÓN

El presupuesto total del Servicio de Informática y Comunicaciones para 2012 fue de 5.780.440 € de los cuales 625.000 € correspondieron a inversiones y 2.495.440 € a gastos corrientes y gastos de personal fueron 2.660.000 €.

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. Renovación del parque informático
- Gestión del parque informático en materia de logística (inventario HW y SW), seguridad (antivirus y parches) y eficiencia energética.
- Servicios corporativos en red: disco e impresión. Copias de seguridad.
- Soporte a usuarios de Teletrabajo.

4.- INDICADORES DE RESULTADOS Y CALIDAD DEL SERVICIO

○ **Infraestructuras y servicios generales**

- **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 2012	
Routers	10
Conmutadores de acceso GB y centrales	441



Puertos GB de usuario final	1500
Equipos finales conectados a red	16.000 (aprox.)

- Conexión con RedIMadrid.- Proporciona a la Universidad la infraestructura necesaria para la conexión con Internet mediante una línea de 1Gbps.
- Durante el año 2012, el tráfico medido en esta línea fue el siguiente:

Línea de 1 Gbps		
	Tráfico medio	Tráfico en pico
Entrada (incluye noches)	370,8Mbps	887,7Mbps
Salida (incluye noches)	175,5Mbps	417,5Mbps

- 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.
- Se prestó apoyo a las Residencias para la mejora de su infraestructura de conectividad: conmutadores, puntos de acceso WiFi y cableado.

Principales datos de despliegue WiFi (Dic/2012)		
Cobertura	Getafe	99,00%
	Leganés	99,00%
	Colmenarejo	99,00%
Puntos de acceso 802.11b,g	Getafe	140
	Leganés	144
	Colmenarejo	29
	Parque Científico	23
Usuarios simultáneos(pico)	Residencias	89
		3.836

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

Datos de tráfico en Diciembre de 2012:		
	Tráfico medio	Tráfico en pico
Getafe-Leganés	83,2 Mbps	639Mbps
Leganés-Getafe	173,2 Mbps	529 Mbps
Leganés-Colmenarejo	22,5 Mbps	116,7 Mbps
Colmenarejo-Leganés	37,1 Mbps	157,8Mbps
Getafe-Colmenarejo	0,4 Mbps	35,9Mbps
Colmenarejo-Getafe	1,9 Mbps	64,9Mbps

- **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 y mejora de las aulas docentes mediante el cambio y saneamiento de las conexiones del PC fijo del aula, del portátil y las conexiones al proyector. En total en 2012 se ha actuado sobre 37 aulas del campus de Leganes.
- Puesta en marcha del nuevo campus Puerta de Toledo donde se han instalado 6 aulas docentes (4 de docencia, 1 informática y una multiusos)

Datos totales de aulas de docencia:



Aulas docencia 2012	
Getafe	122
Leganés	75
Colmenarejo	29
Puerta Toledo	5

- Nueva Aula Informática para el Campus Madrid-Puerta de Toledo equipada con 41 Pc's Pentium Core I7 ,4 Gb de Memoria y monitores TFT 22".
- Instalación del sistema de impresión desde Aulas Informáticas para Madrid Puerta de Toledo en modelo autoimpresión. Instalación de dispensador de tarjetas.
- Instalación y Gestión de Aulas Informáticas Generales: La Universidad dispone de 1020 PCs distribuidos en 43 aulas en 15 edificios de los cuatro Campus, para tareas de docencia y realización de prácticas y trabajos libres de los alumnos. Existen puestos de trabajo Windows 7 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. 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.

Datos a Diciembre de 2012	
Aulas informáticas gestionadas por el SDIC	43
Puestos de trabajo para alumnos	1.020
Servidores Windows 2003/ 2008 Server dedicados	21
Servidores Linux dedicados	12

- 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 2012 el número de servidores virtualizados es de 75 y se ofrecen 120 escritorios virtuales.
- Migración a la versión 4.0.0 (4003 schema 5025) del gestor documental del SdIC e integración de la UTEID (Unidad Técnica de Educación e Innovación Docente) en ALFRESCO.
- Supervisión técnica de la infraestructura de CCTV en los campus de Getafe y Leganés, 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.
- Separación física de los entornos de sistemas centrales y departamentos en el CPD de Getafe y mejora de la infraestructura de videovigilancia y control de accesos.
- Auditoría bienal de Protección de Datos de Carácter Personal, en colaboración con una empresa externa.
- Actualización del Servicio de Identidad de RedIRIS (SIR), simplificando el acceso a los servicios y aplicaciones, p.e. suscripciones a publicaciones electrónicas desde el exterior de la red UC3M.
- Nueva versión del sistema de salas virtuales con soporte de autenticación en SIR, Google y Facebook. En el 2012, este servicio ha dado soporte a 391 reuniones. En estas reuniones han participado 1.680 usuarios.
- Soporte a la cartelería electrónica ubicada en los tres campus.
- Soporte sistema de TDT por la red IP.
- Ampliación del sistema de almacenamiento centralizado para los contenidos multimedia. Se encuentra ubicado en el Centro de Cálculo de Leganés
- Nuevas instalaciones en el PCyT Fase II (aulas docentes y salas de reuniones multimedia) todas ellas dotadas de proyección interactiva
- Respaldo cruzado entre cabinas de almacenamiento de campus: Entornos de gestión (datos económicos, académicos, ..) y sistemas de ficheros críticos (Aula Global, Servicio de Correo).



- Uso de snapshots (fotos) de almacenamiento SAN en operativas generales de aplicación de actualizaciones en entornos SIGMA, UXXI y PORTAL.
- Uso de snapsure (fotos) de almacenamiento NAS para recuperaciones puntuales en el sistema de ficheros de entorno AULA GLOBAL, y en entorno CORREO y AULAGLOBAL para la realización de respaldo a cinta de mayor velocidad.
- Aumento de cuota en CorreoNG a 1GByte por usuario, y en AlumnosNG a 200Mbytes por alumno. Asignación de cuotas especiales de 1,5Gbytes a PAS/PDI con cargos institucionales.
- Mantenimiento de servicio de hosting de aplicaciones externas.
- Mantenimiento del entorno LDAP corporativo.

Datos sobre Cuentas Corporativas a Diciembre de 2012	
Cuentas Corporativas para Servicios en Red PAS y PDI	7.943 activas
	7.969 total
Nuevas solicitudes de Cuentas Corporativas	606
Cuentas Corporativas para Alumnos	56.886 activas
	72.086 totales

- Puesta en marcha de la infraestructura de Virtualización Central, para dar servicio a entornos críticos y multi-nodo. Este nueva infraestructura dispone de un diseño multicampus, con dos clústeres de trabajo situados en Getafe y Leganes, con conectividades basadas en VLANs, acceso de nivel 2 al Almacenamiento Central y la capacidad de realizar movimiento de VMs entre campus, garantizando la prestación de servicios en ventanas de mantenimiento del parque HW. Presta servicio actualmente a 70 servidores centrales, destacando todos los servicios críticos de RED y SEGURIDAD, así como nuevos entornos específicos para docencia de AUDIOVISUALES y entornos académico (Nuevo Aula global basado en Moodle 2).
- **Administración de Sistemas Centrales:** Sistemas de gestión (UNIX), sistemas soporte de servicios centrales en red (UNIX), servidores Windows 2003/2008/2012 y Appliance de Virtualización y Almacenamiento. Mantenimiento operativo permanente y gestión de incidencias, altas y bajas.

Datos en Diciembre de 2012	
Servidores/Appliance centrales, gestionados desde el Servicio de Informática, con servicios generales en red.	
S.O. Debian GNU/Linux	52
S.O. Redhat Enterprise Linux	43
S.O. Ubuntu Server	14
S.O. CentOS	14
S.O. Oracle/Sun Solaris	9
S.O. Novell SUSE Linux Enterprise	2
S.O. openSUSE	1
S.O. Mandrake Linux	1
S. O. Microsoft Windows Server	42
S.O. VmWare ESXi	31
S.O. EMC FLARE	2
S.O. EMC DART	2



S.O. NetApp Data ONTap	2
S.O. Windows	20
TOTAL	235

- 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 2012 para la compra de SW de Docencia a ser instalado en las Aulas Informáticas.

Software	
Nuevos programas adquiridos curso 12/13	33
Peticiones Mantenimiento previas al curso 12/13	93
Software Base de uso general (Ofimática, compresores, navegadores, etc...) para el curso 12/13	56
Peticiones durante el año 2012 fuera de los procesos de adquisición y mantenimiento	38

- 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).
- Soporte a las titulaciones semipresenciales (Grado y Master) mediante la emisión y grabación de las clases para que puedan asistir a ellas de manera remota.
- Desarrollo de aplicaciones para móviles en la UC3M (Apple y Android).
- Puesta en marcha del canal de iTunes U de la UC3M.
- Master MEDEA donde se emiten las clases en directo y se graban.
- Portal de vídeos ARCAMM desarrollado enteramente por el área de audiovisuales del Servicio de Informática y Comunicaciones. Durante el año 2012 se han generado un total de:
 - 794 actos emitidos en directo que suponen 2020 horas
 - 374 videoconferencias con una duración de 1027 horas.
 - 2.549 horas de grabación.
 - Soporte audiovisual a aquellos actos que se desarrollan en aquellas salas con equipamiento audiovisual. Esta actividad ha supuesto durante el año 2012 9.461 horas. Todos estos nuevos contenidos se puede acceder a través de la aplicación móvil de la UC3M
- Instalación de tecnología HD en 5 salas multimedia (1 Colmenarejo, 2 Getafe y 2 Leganes)
- Plan renove de 1 recorder Rich Media (LCS Mediasite) HD en Colmenarejo.
- Nueva versión LCS Mediasite con soporte para dispositivos móviles.
- Soporte informático y audiovisual al piloto de cursos cero mediante la Khan Academy.
- Aula Global 2: Adaptaciones para el inicio del nuevo curso. Se inician los trabajos para la actualización a la versión de Moodle 2 que estará disponible a lo largo de 2013.
- 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.
- 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**

- Soporte a los procesos de Gestión Académica de Alumnos en base a SIGMA: matrícula, actas, becas, títulos, preinscripción, asignación de optativas, convalidaciones, etc.

Datos de Preinscripción (admitidos)	
Solicitudes Distrito único Julio 2012	3.173
Solicitudes Distrito único Septiembre 2012	5

Datos de matrícula de estudios oficiales	
Matriculados en el año natural 2012	19.421

- 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. En 2012 se ha desarrollado una aplicación para dispositivos móviles iOS y Android que permite a los alumnos consultar las calificaciones provisionales. Durante este año se han realizado 25.894 consultas desde dispositivos iOS y 119.368 desde dispositivos Android.
- Soporte a la gestión de RRHH para PAS y PDI mediante la aplicación Universitas XXI RRHH: gestión de la formación, concursos 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.
- Soporte a los terminales ligeros instalados en los OPAC de la Biblioteca.
- Arranque de varios proyectos para la utilización de SW libre en colaboración con Departamentos y Servicios de la UC3M.
- Durante 2012 se ha continuado con el trabajo de implantación de la Administración Electrónica en la Universidad, avanzando en la Sede Electrónica y en la implantación de procedimientos.

• **Servicios para alumnos**

- Interfaz optimizado para accesos realizados desde PDAs y otros dispositivos móviles.
- DiscoWEB servicio de almacenamiento y recuperación de archivos personales vía Web para alumnos), con 17.224 cuentas activadas y 256.327 sesiones de trabajo abiertas durante el 2012.
- Mantenimiento de máquinas de autoimpresión que dan servicio a las Aulas Informáticas Generales.
- Ya es posible consultar las calificaciones provisionales utilizando las aplicaciones móviles para iOS y Android. Durante 2012 se han realizado 25.894 consultas desde dispositivos iOS y 119.368 desde dispositivos Android.
- ⇨ El servicio de Aula Virtual 24h, para todos los alumnos y profesores de la universidad permite el acceso a los programas de las Aulas Informáticas desde el Pc de casa. En 2012 lo han utilizado 6.230 personas y se han abierto 26.560 escritorios de trabajo.



- Se ha iniciado el proceso de migración de Aula Global a la versión 2 de Moodle. Esta versión proporcionará nuevas funcionalidades tanto a profesores como a estudiantes. Está previsto para el inicio del curso 2013/2014.
- 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 2012 ha tenido una convocatoria de TOFL en el Aula informática de la Biblioteca Rey Pastor.
- En el curso 2012/2013 el proceso de admisión se ha realizado utilizando un nuevo sistema desarrollado en Sigm@. El sistema proporciona múltiples ventajas tanto para la gestión como para los estudiantes.
- Tiendas UC3M: Tiendas creadas a través de acuerdos con empresas para la venta de productos específicos o distribución de software licenciado.
 - Apple On Campus: Para PAS/PDI y Alumnos. Ofrece productos Apple con descuentos específicos: <http://www.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/AOC>.
 - Distribución de software Microsoft a través del acuerdo Dreamspark: <https://www.dreamspark.com/default.aspx>.

- **Soporte a usuarios**
 - El CASO recibió 23.205 llamadas, de las cuales 12.523 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 17.703 incidencias anuales.
 - 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 2012 Ene.-Jun.	Incidencias Informáticas 2012 Jul.-Dic.	Incidencias que han pasado por informática
Leganés	3796	2.593	184+70
Getafe	5147	4.230	102+57
Colmenarejo	531	883	34+19
Madrid Puerta Toledo		57	
TOTAL		17.703	

- Durante el 2012, se comienza a dar soporte a los nuevos edificios de Juan Benet (ampliación) y Parque Científico en el campus de Leganés y al nuevo campus Madrid Puerta Toledo
- 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.
- 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 UC3M 2012	
Número de incidencias en garantía	181
Número de incidencias fuera de garantía	133
Nº de presupuestos de reparación aceptados	70
Nº de presupuestos de reparación no aceptados	63

- 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 UC3M 2012	
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. CLÓNICA (CON TFT)	248
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. CLÓNICA (SIN TFT)	75
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. PROPIETARIA (CON TFT)	29
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. PROPIETARIA (SIN TFT)	7
PANTALLA PLANA LCD-TFT (SIN CPU)	85
IMPRESORAS	32
MULTIFUNCIONES	28
PORTÁTILES	82
NETBOOKS	52
TABLETAS	49
OTROS	10

- o Convocatoria para la ayuda a la renovación del parque informático obsoleto en Departamentos (el equivalente a 79 equipos de sobremesa cofinanciados). Compra de 35 ordenadores personales para nuevos profesores. Plan Renove de material informático para PAS 32 nuevos equipos, 23 CPUs, 11 monitores, 7 multifunciones y 6 impresoras. En todos los casos, los nuevos fueron equipos INTEL i5-2400 a 3.1 Ghz, con 4Gb de memoria RAM, grabadora DVD, lector de tarjetas interno, 1 Tb de disco duro, tarjeta gráfica de 1 Gb y pantalla TFT multimedia de 19".
- o Migración a la versión 10.6 del antivirus corporativo Officescan (2.775 equipos), que incorpora las siguiente mejoras:
 - o Compatibilidad con IPV6 y Windows 8.
 - o Mejora de rendimiento, acelerando en un 50% el inicio de OfficeScan al arrancar el equipo y reduciendo en un 40% el tiempo necesario para llevar a cabo una exploración.
 - o Mejoras en la administración: control detallado de dispositivos y DLP Data Leakage Prevention o prevención de fugas de datos.
- o Suspensión del equipo por inactividad: ahorro de costes en electricidad mediante políticas de suspensión de monitor (tras 15 minutos de inactividad), disco duro (tras 30 minutos sin actividad) y CPU (tras 45 minutos sin actividad). Los datos a finales de 2012 son los siguientes:



Parque informático: 2.047 equipos.	
Con política aplicada	1.827
Excluidos	160
No compatibles	12
Portátiles	48

- o Servicios de disco e impresión en red:

Datos sobre la cuenta de servicios ofimáticos en red	
Cuentas corporativas para PAS/PDI	3.112
Cuentas comunes	174
Nuevas aperturas durante 2012	1.102

- o Tiendas UC3M: Tiendas creadas a través de acuerdos con empresas para la venta de productos específicos o distribución de software licenciado.
 - o Catálogo de software para equipos de la UC3M: Para todos aquellos equipos de PAS/PDI con sistema operativo Windows incluidos en el dominio UC3M. Se han actualizado todas las versiones de software incluido en el catálogo de software de la UC3M: <http://www.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/CatalogoSoftwareActualizacionesSeguridad>.
 - o Apple On Campus: Para PAS/PDI y Alumnos. Ofrece productos Apple con descuentos específicos: <http://www.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/AOC>.
- o Cursos en línea de Microsoft: accesibles a través de Campus Global, se ponen a disposición de la comunidad universitaria tres tipos de cursos: de aplicaciones, de servidores o de sistemas. http://www.uc3m.es/portal/page/portal/informatica_pas_pdi_cg/informatica_pas_cg/Cursos_linea_Microsoft_ELearning_para_empleados

CURSOS	PERSONAL INSCRITO
E-learning Aplicaciones	15
E-learning Sistemas	6
E-learning Servidores	5

- o Soporte al PC de casa: Soporte sw a través de la tienda virtual de Microsoft (<http://e5.onthehub.com/>) y de antivirus Trend Micro Titanium a través de la página <http://antivirus.uc3m.es>. Algunos datos del software para casa de Microsoft:

Oferta	Unidades vendidas
Microsoft Work at Home	
Microsoft Office 2011 for Mac (English)	4
Microsoft Office 2011 for Mac (Spanish)	31
Microsoft Office Enterprise 2007 (English)	1
Microsoft Office Enterprise 2007 (Spanish)	12



Microsoft Office Professional Plus 2010 (English)	8
Microsoft Office Professional Plus 2010 (French)	1
Microsoft Office Professional Plus 2010 (German)	1
Microsoft Office Professional Plus 2010 (Spanish)	113
Microsoft Project Professional 2010 (English)	3
Microsoft Visio Premium 2010 (Spanish)	2
Microsoft Visual Studio 2010 Professional (English)	1
Microsoft Visual Studio 2010 Professional (Spanish)	5
Microsoft Windows 7 Professional Upgrade 32/64-bit (English)	1
Microsoft Windows 7 Professional Upgrade 32/64-bit (Spanish)	11
Microsoft Windows 7 Professional Upgrade N 32/64-bit - Media Player Not Included (Spanish)	1
Microsoft Windows 7 Ultimate Upgrade 32/64-bit (English)	5
Microsoft Windows 7 Ultimate Upgrade 32/64-bit (Spanish)	14
Microsoft Windows 7 Ultimate Upgrade N 32/64-bit - Media Player Not Included (Spanish)	1
Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit (Multilanguage)	5
Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit Mac Version (Spanish)	1
Microsoft Work at Home Totals	221

- 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.
<http://osl.uc3m.es/>
- Durante 2012 se atendieron 158 consultas de asesoramiento, 85 generales y 73 relacionadas con el gestor documental.