

**MEMORIA ECONÓMICA Y DE GESTIÓN 2013**

**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 2013 el Servicio de informática y Comunicaciones estaba compuesto por 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 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	6	7	16		29
Funcionarios Gr. C	5	5	9		19
Funcionarios Gr. C/D				3	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>64</b>

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

El presupuesto total del Servicio de Informática y Comunicaciones para 2013 fue de 5.603.860 € de los cuales 375.000 € correspondieron a inversiones y 2.205.860 € a gastos corrientes y gastos de personal fueron 3.023.000 €.

## 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) distribución de software y gestión de licencias y eficiencia energética.
- Servicios corporativos en red: disco e impresión.
- Servicio de gestión documental para PAS, basado en ALFRESCO
- Soporte a usuarios de Teletrabajo.

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

##### o **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 indicadores de nuestra red troncal de datos:



Diciembre de 2013	
Routers	11
Conmutadores de acceso GB y centrales	372
Puertos GB de usuario final	3000
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 2013, el tráfico medido en esta línea fue el siguiente:

Línea de 1 Gbps		
	Tráfico medio	Tráfico en pico
Entrada (incluye noches)	369,8Mbps	942,7Mbps
Salida (incluye noches)	192,5Mbps	505Mbps

- Se instalaron nuevos puntos de acceso 82.11n específicos para zonas de alta densidad de usuarios como Biblioteca de Leganés y zonas comunes.
- Se instaló la red WiFi u de cable en el edificio 18 de Getafe y Fase II del campus Puerta de Toledo.
- Se prestó apoyo a las Residencias en la apertura de la nueva Residencia del campus de Getafe.

Principales datos de despliegue WiFi (Dic/2013)		
Cobertura	Getafe	99,00%
	Leganés	99,00%
	Colmenarejo	99,00%
Puntos de acceso 802.11b,g,n	Getafe	217
	Leganés	157
	Colmenarejo	29
	Parque Científico y Pta. De Toledo	23 + 13
Usuarios simultáneos(pico)	Residencias	130 6.000

- 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	145 Mbps	1,2 Gbps
Leganés-Getafe	232 Mbps	1,18Gbps
Leganés-Colmenarejo	4 Mbps	107 Mbps
Colmenarejo-Leganés	15 Mbps	195Mbps
Getafe-Colmenarejo	0,09 Mbps	12Mbps
Colmenarejo-Getafe	0,83 Mbps	37Mbps



- La línea Getafe-Leganés se ha migrado a 10G para dar posibilidad de movimiento de máquinas virtuales entre las nubes VMware de los CPDs de Getafe y Leganés.
- **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.
  - Segunda fase del nuevo campus Puerta de Toledo donde se han instalado 6 aulas docentes. En esta nueva fase se ha incorporado un nuevo modelo de aula sustituyendo la mesa de profesor por un atril con caja de conexiones empotrada. Todas las aulas están equipadas con refuerzo sonoro y en cinco de ellas hay doble proyección.
  - Equipamiento de 13 aulas de docencia del edificio 18 con atril para profesores y refuerzo sonoro.
  - Instalación de 2 apple tv en 2 aulas de docencia ( 1 en el Pdt y otra en el edificio 10 de la facultad de ciencias sociales)
  - Instalación para el uso de portátiles del aula 15.S.03 en la modalidad de libre acceso.
  - Equipamiento con proyección en el edificio 18 para ser utilizado por la DEF en las mesas de contratación.

Datos totales de aulas de docencia:

Aulas docencia 2012	
Getafe	135
Leganés	75
Colmenarejo	29
Puerta Toledo	11

- Instalación y Gestión de Aulas Informáticas Generales: La Universidad dispone de 1.020 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	42
Puestos de trabajo para alumnos	1.186
Servidores Windows 2003/ 2008 Server dedicados	24
Servidores Linux dedicados	12

- Instalación de un nuevo salón de actos en Puerta de Toledo con las siguientes prestaciones: emisión en directo ( flash y Mediasite ) , grabación , proyección , microfonía y distribución de audio para prensa.
- Instalación de 7 salas de trabajo en Puerta de Toledo. Estas salas están equipadas con un plasma para la proyección del alumno
- Instalación de 3 pantallas de cartelería en el campus Madrid- Puerta de Toledo



- 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 2013, 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.
- Implantación de la nueva infraestructura de Almacenamiento Centralizado, basado en cabinas VNX del fabricante EMC, con las siguiente mejoras:
  - Aumento de la capacidad neta de almacenamiento, pasando a 73 Terabytes en el Campus de Leganés, y 33 Terabytes en Getafe.
  - Se han consolidado en ellas todo el almacenamiento anteriormente alojado en diferentes plataformas separadas, reduciendo el número y coste de los mantenimientos.
  - Se ha aplicado nuevas funciones disponibles de deduplicación y compresión para optimizar el uso de la capacidad de almacenamiento.
  - Se mantienen políticas de respaldo cruzado entre Campus, tanto a nivel de bloque (Entornos de Gestión) como a nivel de fichero (Correo, Aula Global, otros), así como snapshots y checkpoints (fotos) locales para disponer de un primer nivel de backup en disco de la información crítica.
  - Integración directa con la infraestructura de Virtualización Central basada en EMC VMWare.
  - Integración directa con la infraestructura de Backup Corporativo basado en EMC NetWorker. Uso de funcionalidad snapsure para acelerar la copia a robóticas de cinta LTO5.
- Fase II de Virtualización Central, con la fusión de dos infraestructuras anteriormente separadas.

<b>Datos sobre Virtualización Central 2013</b>	
Total de Máquinas Virtuales	146
Nodos ESX instalados	14
Recursos Virtuales disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Getafe: 68 cores, vCPU 181Ghz, vRAM 672GBytes</li> <li>• Leganes: 96 cores, vCPU: 233Ghz, vRAM 672GBytes.</li> </ul>

- Migración de Servicios de Alumnos (Correo, Discoweb, etc.) a servicios Google Apps (Gmail, Drive, Calendar y Contacts).
- Mantenimiento del actual servicio de Correo para empleados, en las instalaciones de la UC3M.
- Mantenimiento de servicio de hosting de aplicaciones externas.
- Mantenimiento del entorno LDAP corporativo, virtualizado en 2013 para mejorar sus prestaciones y atender la demanda creciente de servicios relacionados con la autenticación de usuarios.

<b>LDAP. Datos sobre Cuentas Corporativas a Diciembre de 2013</b>	
Cuentas Corporativas para Servicios en Red PAS y PDI, incluyendo cuentas genéricas o de eventos	7.145 activas



	7.275 total
Nuevas solicitudes de Cuentas Corporativas (PAS, PDI, Genéricas)	816
Cuentas Corporativas para Alumnos (Google Apps)	64.018 activas
	79.963 totales

- **Administración de Sistemas Centrales:** Sistemas de gestión (UNIX), soporte de servicios centrales en red (UNIX), servidores Windows /2008/2012 y Appliance de Virtualización y Almacenamiento. Mantenimiento operativo permanente y gestión de incidencias, altas y bajas.

Servidores/Appliance Centrales,		
Sistema Operativo	Dic 2012	Dic 2013
S.O. Debian GNU/Linux	52	54
S.O. Redhat Enterprise Linux	43	31
S.O. Ubuntu Server	14	36
S.O. CentOS	14	14
S.O. Oracle Linux	0	13
S.O. Oracle/Sun Solaris	9	6
S.O. Novell SUSE Linux Enterprise	2	2
S.O. openSUSE	1	1
S.O. Mandrake Linux	1	1
S. O. Microsoft Windows Server	42	62
S.O. VmWare ESXi	31	36
S.O. EMC FLARE	2	2
S.O. EMC DART	2	2
S.O. NetApp Data ONTap	2	2
S.O. Windows	20	5
TOTAL	235	265

- 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 2013 para la compra de SW de Docencia a ser instalado en las Aulas Informáticas.

Software	
Nuevos programas adquiridos curso 13/14	16
Peticiones Mantenimiento previas al curso 13/14	130
Software Base de uso general (Ofimática, compresores, navegadores, etc...) para el curso 13/14	56
Peticiones durante el año 2013 fuera de los procesos de adquisición y mantenimiento	65





- 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).
  - Gestión del canal iTunes U de la UC3M.
  - Master MEDEA donde se emiten las clases en directo y se graban.
  - Portal de vídeos ARCMM desarrollado enteramente por el área Multimedia e Innovación Docente del Servicio de Informática y Comunicaciones.
  - Durante el año 2013 se han generado un total de:
    - 940 actos emitidos en directo que suponen 2.206 horas
    - 264 videoconferencias con una duración de 829 horas.
    - 2.650 horas de grabación.
    - Soporte audiovisual a 2.470 actos realizados salas audiovisuales lo que ha supuesto 8.267 horas de soporte.
  - Instalación de 3 cabinas de auto grabación ( 1 en el campus de Getafe y 2 en el campus de Leganés ) para la grabación de MOOC, proyectos de innovación docente, master on-line, etc. - Una de estas cabinas está equipada con cámara cenital.
  - Plan renove de 1 recorder Rich Media (LCS Mediasite) HD en Colmenarejo.
  - Soporte informático y audiovisual al piloto de cursos cero mediante la plataforma de Moodle+Khan Academy. Se ha dado soporte a tres cursos: química, física y matemáticas, han participado 33 profesores y un total de 650 alumnos. Se han generado 77 vídeos y 116 ejercicios.
  - Desarrollo de la plataforma GEL (Gestión de Elearning) para el apoyo a los profesores en la creación de MOOC/SPOC y la gestión de sus contenidos multimedia.
  - Instalación de la plataforma MOOC Google Course Builder. Se han elaborado dos cursos en esta plataforma.
  - Instalación y primeras pruebas de la plataforma MOOC edX.
  - Como miembros de la UTEID se le ha dado soporte a profesores para el desarrollo y puesta en marcha de MOOC/SPOC dentro de los proyectos de innovación docente.
  - El servicio de salas virtuales basado en el software de webconference AdobeConnect ha registrado 407 reservas con 1.388 usuarios para un total de 1.117 horas.
  - Apoyo a las titulaciones semipresenciales (grado y master) en el campus de Colmenarejo y Puerta de Toledo. Se han realizado 394 grabaciones que han supuesto 631 horas.
  - Aula Global: nueva versión de la plataforma de apoyo a la docencia basada en Moodle 2.0.
  - Desarrollo de aplicaciones para móviles en la UC3M (Apple y Android). Durante el año 2013 se ha implementado tanto en Android como en iOS aplicaciones: aplicación de emergencias y aplicación Aula Global.
  - 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 2013	3.181
Solicitudes Distrito único Septiembre 2013	87

Datos de matrícula de estudios oficiales	
Matriculados en el año natural 2013	19.119

- Notificaciones vía SMS de notas de selectividad y admisión.
- Nueva APP móvil de consulta de las notas de las de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU)
- Envío de Calificaciones Provisionales: envío mediante correo electrónico de las calificaciones provisionales.
- 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.
- Toda la infraestructura de Universitas XXI ha sido migrada a Oracle Fusion Middleware.
- 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.
- Nueva APP de Emergencias que centraliza toda la información necesaria en caso de situaciones de emergencias, información de primeros auxilios, centros médicos, etc.
- Arranque de varios proyectos para la utilización de SW libre en colaboración con Departamentos y Servicios de la UC3M. Se ha trabajado en la implantación de Alfresco como gestor documental una vez implantado en el Servicio de Informática.
- A finales de 2013 se inician los procedimientos de contratación de una nueva plataforma de Administración Electrónica que será implantada durante 2013.

#### • Servicios para alumnos

- Se ha sustituido el servicio DiscoWEb (servicio de almacenamiento y recuperación de archivos personales vía Web para alumnos), por el servicio google drive.
- Mantenimiento de máquinas de autoimpresión que dan servicio a las Aulas Informáticas Generales.
- Consulta de las calificaciones provisionales utilizando las aplicaciones móviles para iOS y Android. Durante 2013 se han realizado 39.386 consultas desde dispositivos iOS y 303.281 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 2013 lo han utilizado 7.325 personas y se han abierto 28.514 escritorios de trabajo.
- Instalación de 7 salas de trabajo en Puerta de Toledo. Estas salas están equipadas con un plasma para proyección que pueden utilizar los alumnos con sus portátiles.
- Aula Global: nueva versión de la plataforma de apoyo a la docencia basada en Moodle 2.0 que cuenta con nuevas funcionalidades tanto para profesores como para estudiantes. Nueva APP para iOS y Android para acceso a Aula Global. Este APP está orientada para los estudiantes y proporciona un acceso más cómodo a los contenidos de Aula Global.
- Instalación de la infraestructura de Automatrícula en las Aulas Informáticas de los 3 campus.
- Mantenimiento de las 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> y también a través de software en el hogar [http://www.microsoftstore.com/store/mseea/es\\_ES/list/categoryID.59874900/sort](http://www.microsoftstore.com/store/mseea/es_ES/list/categoryID.59874900/sort))
  - **Adobe para estudiantes:** posibilidad de adquirir productos de Adobe con descuento a través de: <http://www.kqzyfj.com/13111tenkem17AA4355132779797>
  - **Convenio CYPE-UC3M,** gracias al cual como alumno de la UC3M se tiene acceso a la versión campus del programa CYPE a través de <http://descargas.cype.es/>.
- **Soporte a usuarios**
- El CASO recibió 22.659 llamadas, de las cuales 12.116 fueron llamadas relacionadas con cuestiones de informática. Dichas llamadas se registraron como incidencias en los distintos sabores de HIDRA. En concreto de informática se registraron 17.145 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. Datos obtenidos de <https://hidra.uc3m.es/>.

Campus	Incidencias Informáticas 2013 Ene.-Jun.	Incidencias Informáticas 2013 Jul.-Dic.	Incidencias que han pasado por informática
Leganés	2771	2709	86+80
Leganés (PCT)	118	83	0+2
Getafe	4333	4718	72+84
Colmenarejo	975	922	18+12
Madrid Puerta Toledo	21	15	
Varios campus	26	100	
<b>TOTAL</b>		<b>8420+8725 = 17.145</b>	

- Durante el 2013, se comienza a dar soporte a los nuevos edificios:
  - Carmen Martín Gaité en Getafe, en donde se ha dado soporte a la mudanza realizada por la fundación Juan March, CEAES, departamento de Ciencias Sociales, departamento de Periodismo y Dirección Económica Financiera.
  - Segunda fase del campus Madrid Puerta Toledo, en donde se ha dado soporte a la mudanza realizada por el grupo POSTGRADO, dentro de CEAES.
- Soporte a otras mudanzas realizadas durante 2013:
  - Getafe:
    - Prevención de Riesgos
    - Programación y Presupuestos
    - RRHH
    - Servicio de Comunicación
    - Servicio de Grado
    - Servicio Jurídico
    - Unidad Técnica de Sigma.
    - Servicio de Informática y Comunicaciones.
  - Leganés:
    - Departamentos del Sabatini al PCT.
    - Servicio de Informática y Comunicaciones.
- 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.

<b>REPARACIONES UC3M 2013: LOTE I</b>	
Número de incidencias en garantía	<b>116</b>
Número de incidencias fuera de garantía	<b>121</b>
Nº de presupuestos de reparación aceptados	<b>86</b>
Nº de presupuestos de reparación no aceptados	<b>35</b>

<b>REPARACIONES UC3M 2013: LOTE III</b>	
Número de incidencias en garantía	<b>8</b>
Número de incidencias fuera de garantía	<b>3</b>
Nº de presupuestos de reparación aceptados	<b>2</b>
Nº de presupuestos de reparación no aceptados	<b>1</b>

- 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> y  
<http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/Servicios/AdquisicionApple>

<b>COMPRAS UC3M 2013</b>	
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. CLÓNICA (CON TFT)	116
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. CLÓNICA (SIN TFT)	100
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. PROPIETARIA (CON TFT)	32
EQUIPOS SOBREMESA ARQ. PROPIETARIA (SIN TFT)	1
PANTALLA PLANA LCD-TFT (SIN CPU)	24
IMPRESORAS	26
MULTIFUNCIONES	23
PORTÁTILES	66
NETBOOKS	0
TABLETAS	27
OTROS	0
IMAC 27"	2
IMAC 21"	2
Ratón Apple	5



Teclado Apple	3
Macbook Pro 13"	9
Adaptadores Apple	9
Ipad 32GB	6
Ipad 16GB	1
Ipad 64GB	2
Fundas Apple	5
Macbook Pro 15"	5
iPhone 5	1
Actualización software	3
Altavoces JBL	1
Ampliaciones memoria	7
Monitor 27"	1
Apple Care	3
Time Capsule	1
Soporte para Mac	3
Mac Mini	2

- o Convocatoria para la ayuda a la renovación del parque informático obsoleto en Departamentos (el equivalente a 58 equipos de sobremesa cofinanciados). Compra de 20 ordenadores personales para nuevos profesores. Plan Renove de material informático para PAS 21 nuevos equipos, 7 CPUs, 1 monitor, 1 portátil y 3 multifunciones. En todos los casos, los nuevos fueron equipos INTEL i7-3770 a 3.4 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 Mejoras en el antivirus corporativo:
  - o Implantación del servicio de reputación Web: Medida de seguridad que realiza un seguimiento de la credibilidad de los dominios Web y permite garantizar que las páginas a las que se accede son seguras y no contienen amenazas.
  - o Protección Inteligente o Smart Protection (Reputación de ficheros y escaneo inteligente): Protección de los puestos de trabajo con una seguridad inmediata a través de la nube frente a las amenazas más recientes.
  - o Trend Micro Virtual Desktop Support (VDI): Configuración especial para las máquinas en entorno virtual, de forma que se controla el escaneo y actualización de los clientes, para asegurar que el rendimiento de las máquinas virtuales no se vea afectado.
- o Migración a la versión 10.6 del antivirus corporativo OfficeScan (2.775 equipos), que incorpora las siguiente mejoras:
  - Compatibilidad con IPV6 y Windows 8.
  - 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.
  - 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 2013 son los siguientes:

<b>Parque informático: 2.222 equipos.</b>	
Con política aplicada	1.997
Excluidos	213
No compatibles	16

- o Servicios de disco e impresión en red:



Datos sobre la cuenta de servicios ofimáticos en red	
Cuentas corporativas para PAS/PDI	4.607
Cuentas comunes	98
Nuevas aperturas durante 2013	1.495

- 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://portal.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/CatalogodeAplicaciones>
  - 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](http://www.uc3m.es/portal/page/portal/informatica_pas_pdi_cg/informatica_pas_cg/Cursos_linea_Microsoft_ELearning_para_empleados)

<b>CURSOS</b>	PERSONAL INSCRITO
E-learning Aplicaciones	19
E-learning Sistemas	5
E-learning Servidores	4

- o Soporte al PC de casa: Soporte sw a través de la tienda virtual de Microsoft (<http://uc3m.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
<b>Microsoft Work at Home</b>	
Microsoft Office 2011 for Mac (English)	7
Microsoft Office 2011 for Mac (Spanish)	26
Microsoft Office Enterprise 2007 (English)	2
Microsoft Office Enterprise 2007 (Spanish)	3
Microsoft Office Professional Plus 2010 (English)	2
Microsoft Office Professional Plus 2010 (Spanish)	52
Microsoft Office Professional Plus 2013 (English)	12
Microsoft Office Professional Plus 2013 (German)	1
Microsoft Office Professional Plus 2013 (Spanish)	77
Microsoft Project Professional 2013 (English)	1
Microsoft Project Professional 2013 (Spanish)	3
Microsoft Visio Professional 2010 (English)	1
Microsoft Visio Professional 2013 (English)	1
Microsoft Visio Professional 2013 (Spanish)	3
Microsoft Windows 7 Professional Upgrade 32/64-bit (English)	1
Microsoft Windows 7 Professional Upgrade 32/64-bit (Spanish)	11
Microsoft Windows 7 Ultimate Upgrade 32/64-bit (English)	2
Microsoft Windows 7 Ultimate Upgrade 32/64-bit (Spanish)	12



Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit (Multilanguage)	10
Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit Mac Version (English-International)	1
Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit Mac Version (Spanish)	2
Microsoft Windows 8.1 Professional Upgrade 32/64-bit (Multilanguage)	2
<b>Microsoft Work at Home Total</b>	<b>232</b>

- o Soporte a Teletrabajo 2013: Configuración y mantenimiento de las máquinas virtuales de los teletrabajadores que han formado parte de la convocatoria 2013/2014. <http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/Servicios/Soporte%20a%20equipos%20de%20Teletrabajo>.
- 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 2013 son los siguientes:

<b>Parque informático: 2.222 equipos.</b>	
Con política aplicada	1.997
Excluidos	213
No compatibles	16

- o Servicios de disco e impresión en red:

<b>Datos sobre la cuenta de servicios ofimáticos en red</b>	
Cuentas corporativas para PAS/PDI	4.607
Cuentas comunes	98
Nuevas aperturas durante 2012	1.495

- 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://portal.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/CatalogodeAplicaciones>
  - 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](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	19
E-learning Sistemas	5
E-learning Servidores	4

- o Soporte al PC de casa: Soporte sw a través de la tienda virtual de Microsoft (<http://uc3m.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
<b>Microsoft Work at Home</b>	
Microsoft Office 2011 for Mac (English)	7
Microsoft Office 2011 for Mac (Spanish)	26
Microsoft Office Enterprise 2007 (English)	2
Microsoft Office Enterprise 2007 (Spanish)	3
Microsoft Office Professional Plus 2010 (English)	2
Microsoft Office Professional Plus 2010 (Spanish)	52
Microsoft Office Professional Plus 2013 (English)	12
Microsoft Office Professional Plus 2013 (German)	1
Microsoft Office Professional Plus 2013 (Spanish)	77
Microsoft Project Professional 2013 (English)	1
Microsoft Project Professional 2013 (Spanish)	3
Microsoft Visio Professional 2010 (English)	1
Microsoft Visio Professional 2013 (English)	1
Microsoft Visio Professional 2013 (Spanish)	3
Microsoft Windows 7 Professional Upgrade 32/64-bit (English)	1
Microsoft Windows 7 Professional Upgrade 32/64-bit (Spanish)	11
Microsoft Windows 7 Ultimate Upgrade 32/64-bit (English)	2
Microsoft Windows 7 Ultimate Upgrade 32/64-bit (Spanish)	12
Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit (Multilanguage)	10
Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit Mac Version (English-International)	1
Microsoft Windows 8 Professional Upgrade 32/64-bit Mac Version (Spanish)	2
Microsoft Windows 8.1 Professional Upgrade 32/64-bit (Multilanguage)	2
<b>Microsoft Work at Home Total</b>	<b>232</b>

- o Soporte a Teletrabajo 2013: Configuración y mantenimiento de las máquinas virtuales de los teletrabajadores que han formado parte de la convocatoria 2013/2014. <http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/informatica/CAU/Servicios/Soporte%20a%20equipos%20de%20Teletrabajo>.
- o 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/>
- o Durante 2013 se atendieron 158 consultas de asesoramiento, 85 generales y 73 relacionadas con el gestor documental.