



## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

Garantizar que la red de datos esté disponible al menos el 99% del tiempo.

Garantizar que las aplicaciones corporativas estén disponibles el 98% del tiempo.

Garantizar el acceso a Internet esté disponible el 98% del tiempo.

Garantizar los siguientes tiempos de respuesta y solución ante un 80% al menos del total de las incidencias notificadas por los usuarios:

- 1) Prioridad alta: TR <= 1 día. TS <= 2 días.
- 2) Prioridad media-alta: TR <= 1 día. TS <= 3 días.
- 3) Prioridad media-baja: TR <= 2 días. TS <= 4 días.
- 4) Prioridad baja: TR <= 2 días. TS <= 5 días.

Atender y resolver las peticiones de informes no planificados (listados y estadísticas) en menos de un día laborable en el 80% de los casos.

Mantener operativo el portal público de la Universidad y la intranet (Campus Global) en los siguientes porcentajes:

- 1) Un 99% dentro de la franja 8:00 a 20:00 horas de lunes a domingo.
- 2) Un 98% en el resto de los horarios.

Garantizar la operatividad de Aula Global en los mismos porcentajes expresados anteriormente para el portal de la UC3M.

Atender el 100% de las peticiones de instalación del software que se realicen conforme a la normativa de uso de las aulas.

Responder el 100% de las quejas y sugerencias planteadas.

Atender el 100% de las demandas de ayuda, asesoramiento e incidencias.



Universidad Carlos II de Madrid.

Vic. De Infraestructuras y Medio Ambiente.

Servicio de Informática y Comunicaciones.

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Puedes colaborar con el SdIC presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro servicio a través de OPINA en la página principal del portal de la UC3M.

También puedes participar en las encuestas que realiza la UC3M en las que se evalúan nuestros servicios.

### Servicio de informática y comunicaciones UC3M

CAMPUS DE GETAFE  
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN  
Tfno.- 91 624 9740

CAMPUS DE LEGANÉS  
Av. Universidad 30 - 28911 LEGANES (MADRID) SPAIN  
Tfno.- 91 6248834

CAMPUS DE COLMENAREJO  
Av. de la Univ. Carlos III, 22 - 28270 COLMENAREJO (MADRID)  
Tfno.- 91 8561201

CAMPUS PUERTA DE TOLEDO  
Ronda de Toledo 1 - 28005 Madrid  
Tfno.- 91 6244061

# Servicio de Informática y Comunicaciones



## Catálogo de Servicios

Septiembre 2014

Vic. De Infraestructuras y Medio Ambiente.

Universidad Carlos III de Madrid.

## NUESTRA MISIÓN

El SdIC 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.

Son funciones del SdIC 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 titularidad de la Universidad.

# Catálogo de Servicios.

SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### Servicios para toda la comunidad universitaria

Portal Web de la UC3M. Administración, evolución y mantenimiento del portal público de la UC3M de acuerdo con las directivas del Comité PANDORA.

Campusglobal. Administración, evolución y mantenimiento del portal privado de la UC3M de acuerdo con las directivas del Comité PANDORA.

Atención y soporte de incidencias informáticas, audiovisuales y de Telefonía.

Administración y mantenimiento de la red cableada y de la inalámbrica (abierta y EDUROAM).



Gestión del acceso a Internet.

Servicios en la Nube (Correo Electrónico, Calendario, Contactos, Tareas y Disco en Red).

Apoyo a la implantación de software no comercial a través de la Oficina de Software Libre (OSL).

Directorio electrónico.

Aplicaciones móviles.

Seguridad de la red: antivirus, cortafuegos, VLANs, gestor de ancho de banda, detección de intrusiones, control de tráfico, etc...

Sede electrónica: soporte y gestión de la infraestructura y servicios telemáticos que ofrece la universidad.

Colaborar en las auditorías de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos)

Instalación y mantenimiento de las aulas informáticas.

Instalación y mantenimiento del equipamiento de las aulas docentes.

Instalación y mantenimiento de los puestos informáticos virtuales 24h.

Videoconferencia y multiconferencia.

Agenda de actos multimedia: Retransmisión y grabación de actos institucionales, actividad docente e investigadora a través de Internet, servicio de streaming.

Instalación, gestión y mantenimiento de los espacios singulares de la UC3M: salas multimedia, salas de grabación, estudio de grabación, aulas informáticas multimedia, etc...

Servicio de Salas virtuales basado en AdobeConnect.  
Portal de vídeos  
Canal iTunes U  
Plataformas MOOCs & SPOCs

Instalación, mantenimiento y explotación de las aplicaciones de gestión de la UC3M: gestión económica, académica, RRHH, portal del empleado, investigación, etc...

Aula Global. Gestión y mantenimiento de la plataforma de apoyo docente.

Servicios de almacenamiento en red para estudiantes, PAS y PDI.

Impulso de medidas de ahorro energético de equipamiento informático.



Servicios de Telefonía fija, móvil e IP.

### Servicios para PDI y PAS

Adquisiciones informáticas a través del proveedor homologado y reciclaje de equipos obsoletos.

Apoyo en la corrección de exámenes tipo test de lectura por marcas ópticas.

Acceso remoto a la red vía red privada virtual.

Soporte técnico de microinformática y resolución de averías Hardware.

Administración de licencias de software corporativo: programas de licencia Campus.

Apoyo a la teleformación y telepresencia.

Impresión centralizada.

Apoyo informático al Parque Científico y Tecnológico.

Formación de usuarios.

Apoyo en la implantación de la administración electrónica en los procesos de gestión de la Universidad.

Copias de seguridad Centralizadas de la información corporativa.

Gestión de proceso de adquisición de licencias de Software para las aulas informáticas.

Soporte al Teletrabajo.

Hosting de aplicaciones.

Gestión de alojamiento de equipos informáticos de Departamentos en las dependencias de los Centros de Proceso de Datos (CPDs).

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO

Numero de bases inalámbricas para conexión WIFI instaladas.

Número de puntos de red activos.

Número de cuentas corporativas de servicios en RED registradas.

Numero de accesos a Aula Global.

Número de accesos al Portal UC3M.

Número de automatrículas vía Internet.

Nº de puestos de ordenador disponibles para los estudiantes.

Número de aulas informáticas.

Número de ordenadores en aulas docentes.

Número de horas/actos streaming.

Número de vídeos grabados.

Número de horas/actos de videoconferencias.

Número de horas/sesiones y usuarios salas virtuales.

PCs adquiridos PAS+PDI+ÓrganosGobierno+aulas.

Número de incidencias abiertas y resueltas.

Número de desconexiones de seguridad realizadas.

Número de servidores centrales gestionados.

