

INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Para cumplir los objetivos del Plan Estratégico 2005-2010 de la Universidad Pablo de Olavide establecidos para impulsar la “Universidad Digital”, como transformación tecnológica en el proceso de aprendizaje de las universidades andaluzas, el Centro de Informática y Comunicaciones se ha marcado las siguientes líneas de actuación que han definido la estrategia durante el curso 2007-2008:

- La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a la comunidad universitaria ha permitido realizar actuaciones de apoyo a la potenciación de infraestructuras de comunicación inalámbrica en el campus, integrando las tecnologías WIFI (802.11b/g y 802.11n) y WIMAX (802.16/X); la atención personalizada (CAU-WIFI) a la comunidad universitaria en la asesoría y configuración de equipos portátiles con tecnologías WIFI; consolidación del proyecto de movilidad EDUROAM y el desarrollo de servicios específicos de valor añadido.
- El Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica (ATIA), conducente a la integración y desarrollo de herramientas y contenidos basados en una profunda innovación metodológica, dando respuesta a las necesidades formativas y de gestión de la comunidad universitaria, tanto desde el punto de vista del proceso de aprendizaje, como de la investigación y gestión del conocimiento.
- La implantación del ESCRITORIO de TRAMITACIÓN para el Desarrollo de la Administración Electrónica en la Universidad (ESTRAD@_UPO), con los sistemas y plataforma cedidos por la Junta de Andalucía, que debe conducir hacia una implantación escalonada y progresiva de los procedimientos administrativos de la Universidad Pablo de Olavide, durante el periodo 2007-2010.
- La adecuación de las infraestructuras TIC (sistemas, aplicaciones, redes, servicios, equipamiento, servicios) a las necesidades requeridas en el EEES.
- La implantación de las mejores prácticas de ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) en el ciclo de vida de servicios TIC (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua de los Servicios) y adaptación del mapa de procesos del Centro de Informática y Comunicaciones a ITIL.

DISEÑO Y GESTIÓN DE PORTALES DE INFORMACIÓN Y NOTICIAS

Portales Institucionales y Transversales de la Universidad Pablo de Olavide

Se ha realizado el mantenimiento de portales web institucionales de noticias e información de la Universidad utilizando un gestor de contenidos. Los gestores de contenido (CMS) ayudan a la realización de portales de manera rápida y sencilla. Además, implementan funcionalidades que permiten que múltiples usuarios administren un mismo portal. Con esto se pretende que su mantenimiento sea fácil de realizar así como la incorporación de nuevos contenidos en el menor tiempo posible. El gestor de contenidos ha sido OpenCMS debido a su amplia difusión y utilización por organismos y portales de gran envergadura, aportando de esta manera muchas garantías para su funcionamiento.

Apoyo Tecnológico y de Formación a los Portales de los Centros y Departamentos

En colaboración con la empresa de servicios ISOTROL, se ha planificado la implementación del multiportal de los Centros y Departamentos de la Universidad. Se ha llevado a cabo la formación del personal docente y de administración y servicios, en la administración y gestión de los mismos.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Auspiciado por la financiación y liderazgo tecnológico de la Junta de Andalucía, la Universidad Pablo de Olavide está en proceso de adaptación para la implantación del conjunto de componentes procedimentales y técnicos agrupados bajo este epígrafe.

Ampliación y Consolidación de la Plataforma Software cedida por la Junta de Andalucía

Regula la implantación de la arquitectura técnica, incluyendo el software adecuado para la adopción progresiva y posterior consolidación (redundancia y transferencia tecnológica) de los componentes software cedidos por la Junta de Andalucía.

Desarrollo del EScriptorio de TRAmitación para el Desarrollo de la Administración Electrónica en la UPO (ESTRAD@_UPO)

Con el objetivo de comprobar la viabilidad y operatividad de la plataforma de la Junta de Andalucía, se han desarrollado tres procedimientos de carácter telemático que hacen uso de los distintos componentes en producción en lo que se ha denominado EScriptorio de TRAmitación para el Desarrollo de la Administración Electrónica en la Universidad (ESTRAD@_UPO), los procedimientos instalados son los siguientes:

- Tramitación de Expedientes de Solicitud de Comisión de Servicios PAS/PDI.
- Tramitación de Expedientes de Solicitud de Becas.
- Tramitación de Expedientes de Gestión de Facturación.

El objetivo final general del proyecto es simplificar y facilitar las relaciones de la Universidad con los estudiantes, los docentes y el personal de administración y servicios, agilizando la gestión, así como preparar la infraestructura para cumplir la legislación aplicable. La intención es que los procedimientos seleccionados se puedan realizar de manera telemática, evitando traslados innecesarios para su realización, consiguiendo mayor rapidez y eficiencia en los procesos, reduciendo el manejo de formularios en papel y, al mismo tiempo, poniendo unas bases firmes que favorezcan en el futuro el intercambio electrónico de información entre universidades europeas.

Normalización, Racionalización y Simplificación de Procedimientos Telemáticos

El objetivo es realizar la modelización de los procesos de solicitud de comisión de servicios (Área de Recursos Humanos); solicitud de becas (Área de Estudiantes) y gestión de facturas (Área de Gestión Económica), susceptibles de ser tramitados telemáticamente en formato w@ndA, para su posterior incorporación a la herramienta de tramitación Trew@ de manera simple y directa.

Portal de Noticias de la Administración Electrónica

Para la difusión e identificación de los objetivos propios de la Administración Electrónica, se ha creado un portal de servicios que aglutina toda la información relacionada con proyectos afines a estos objetivos generales. El portal contiene información general relacionada con las actividades de la Universidad relacionada con la Administración Electrónica, y en particular, todos los elementos que se consideran un servicio de carácter telemático, en cualquiera de sus estados: meramente informativos, formularios simples, formularios con interacción y formularios con pago telemático (en todas sus

variantes: con/sin firma electrónica, con/sin registro telemático implicado, etc...). Dicho portal fue puesto en explotación al día siguiente de la publicación en BOJA de la normativa que regula el Registro Telemático de la Universidad (BOJA n.º 213 de 29 de octubre de 2007).

SISTEMAS DE VIRTUALIZACIÓN Y BACKUP

Virtualización del Almacenamiento de Datos

En el curso académico 2007-2008 se han renovado las infraestructuras de la Red de Almacenamiento de la Universidad, y se ha puesto en explotación la Unidad HP StorageWorks Enterprise Virtual Array 4000 (EVA 4000) con una capacidad máxima de 16.8Tb a 4Gb.

Plataforma de Salvaguardia/Restauración de Datos

El sistema de copias de seguridad en cinta escogido por la Universidad Pablo de Olavide ha sido el IBM System Storage.

Para la parte hardware se usa la Biblioteca de Cintas TS3310, modular y ampliable, diseñada para hacer frente a las necesidades de almacenamiento en compañías de rápida expansión y que se encuentran limitadas tanto en espacio como en recursos.

El software de salva se ha implementado sobre un servidor IBM X series 336. Este software permite realizar las siguientes actividades:

- Monitorización del estado de las copias de seguridad.
- Gestión de los servidores asociados a la consola de Tivoli Storage Manager.
- Gestionar las bibliotecas, unidades y volúmenes.
- Creación de nodos y sus dominios de políticas para la gestión de datos.
- Creación y asignación de scripts de mantenimiento para los servidores asociados a la consola.
- Realización de informes sobre utilización y seguridad.

Actualmente se tienen clientes para Windows, Linux y Solaris instalados y con versiones 5.2.5.0, 5.3.4.0, 5.4.1.0, 5.5.0.0 y 5.5.0.6.

APLICACIONES HORIZONTALES Y SISTEMAS

Aplicaciones Corporativas Distribuidas en Tres Capas

La arquitectura en tres capas proporciona las siguientes ventajas:

- Escalabilidad, capacidad de administración y utilización de recursos.
- Cada capa es un grupo de componentes que realiza una función específica, con lo que se puede actualizar una capa con independencia de las demás.
- Centralización de los aspectos de seguridad.
- No replicación de la lógica de negocio en los clientes, lo que permite que las modificaciones y mejoras sean automáticamente aprovechadas por el conjunto de los usuarios, reduciendo los costes de mantenimiento.
- Mayor sencillez de los clientes.

La Universidad Pablo de Olavide ya lleva tiempo adaptándose a esta situación, pasando de la arquitectura de cliente/servidor a la arquitectura en tres capas, así, en mayo de 2008 se acaba de migrar la aplicación de gestión académica UXXI-AC.

Consolidación de la Plataforma Antispam

Se ha modificado el mecanismo de entrada de mensajes para consolidar la plataforma sin perder capacidad de gestión, para lo que se ha optado por un modelo de tratamiento basado en el bloqueo de mensajes y posterior almacenaje, consultable por el usuario (en una zona de cuarentena, donde permanecerá un máximo de 9 días).

Ampliación de las Estafetas de Correo de Entrada

La plataforma de estafeta de correo entrante de la Universidad estaba montada sobre un servidor, que albergaba los siguientes sistemas: Postfix; Antispam; Antivirus y Mailzu (cuarentena de correos con SPAM).

El crecimiento en la demanda de estos servicios ha conllevado la realización de una serie de actuaciones de cara a la implementación de la alta disponibilidad de la plataforma, así como potenciar y consolidar el sistema de control antispam y la consulta de éste por la comunidad universitaria.

Las mejoras implementadas son:

- Dos servidores dedicados en alta disponibilidad para gestión de correo entrante.
- Disgregación del servicio de gestión de cuarentena en otro servidor distinto, para mejorar el rendimiento de las dos estafetas de entrada y mejorar el acceso a la zona de cuarentena por parte de los usuarios.

Guías Docentes

Nuevo sistema informático que habilita una gestión eficaz de toda la información relevante sobre las asignaturas impartidas en la Universidad, permitiendo la definición de un estándar y de procedimientos comunes proporcionando, así, un mayor nivel de administración electrónica. Este proceso se aplica a un total de 935 asignaturas, 132 impartidas mediante el sistema de Eurocrédito, y a 12 departamentos de las distintas facultades y escuelas universitarias.

El sistema se basa en un modelo de 3 capas conceptualmente separadas: capa de presentación (entorno web), de negocio (tecnología Java y servidor OAS) y de datos (servidor Oracle), con lo que se eliminan problemas debidos a la distribución y actualización del software y se potencia la escalabilidad en cuanto al número de usuarios y volumen de datos, a la vez que mejoran los tiempos de respuesta en procesos críticos.

Mejoras sobre el Servicio de Directorio (LDAP)

Actualmente, la Universidad dispone de dos servidores físicos y uno virtual, todos ellos actualizados con el software Sun Java System Directory Server 6. 2.

Se ha instalado en cada uno de ellos una instancia de directorio maestro y dos instancias esclavas (servidores físicos) y una en el caso del servidor virtual. Todas las instancias están replicadas.

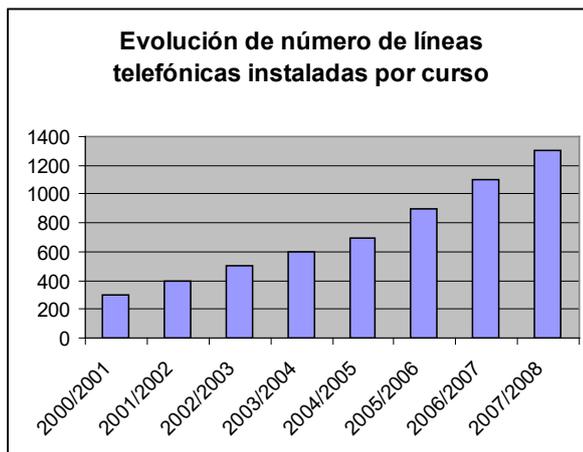
Se ha instalado el software HeartBeat en los tres servidores. Este software, en caso de que el principal que soporta el servicio LDAP falle, se encarga de derivar dicho servicio a otro servidor disponible. Por lo tanto, se proporciona de este modo una mayor tolerancia a fallos. La Universidad dispone de ocho instancias de directorio replicadas con tolerancia a fallos.

Se pretende pasar a la versión 6.3 del software Sun Java System Directory Server y añadir dos Directory Proxy Server que se encarguen de balancear la carga del servicio LDAP entre todas las instancias de directorio disponibles.

REDES Y SERVICIOS DE TELEFONÍA Y MULTIMEDIA

Servicio de Telefonía

En el curso 2007-2008 se ha ampliado el número de líneas en 200 unidades, alcanzando ya las 1.300 extensiones en toda la Universidad, incluyendo las analógicas y las digitales IP. El gráfico que se muestra a continuación representa la evolución del número de extensiones desde el año 2000 hasta la actualidad.



En este curso se ha llevado a cabo la migración del antiguo sistema de gestión por otro más novedoso que permite mayor agilidad y facilita la publicación de los consumos.

Piloto de Telefonía IP sobre WiFi

Se ha instalado un piloto de telefonía IP sobre la red inalámbrica, de modo que un terminal de teléfono se puede llevar a lo largo y ancho del campus. En la actualidad hay 3 terminales funcionando en el piloto. Su correcto funcionamiento depende, en gran medida, de la cobertura Wifi del lugar donde se quiera utilizar.

Para realizar el piloto de telefonía wifi se ha utilizado el siguiente equipamiento:

- Equipamiento de red, puntos de acceso Cisco Aironet 1121 y 1131 para reforzar la cobertura inalámbrica.
- Conmutadores 3com y Extreme para conexión de los puntos de acceso a la red Ethernet.
- Servidores IBM Intel Pentium4 con Linux Debian, para proporcionar los filtros de red correspondientes que permitan una transmisión segura sin intrusiones.
- WLAN IP Telephony Manager 2245, gestor de calidad de transmisión. Este equipo es un hardware de red Ethernet que interacciona con los puntos de acceso para proporcionar la calidad de servicio (QoS) sobre la red inalámbrica. Todo el tráfico hacia y desde los teléfonos utilizados en el Piloto pasan por este equipo (Nortel 2245), y aquí este tráfico es priorizado y enrutado hacia los teléfonos IP Nortel 2210 y la centralita IP.
- Teléfonos IP Nortel 2210, son los teléfonos inalámbricos que se están utilizando.
- Call Server 1000, la centralita IP actualmente en funcionamiento.

Ampliación Campus Inalámbrico de la Universidad

En el punto anterior se ha comentado como está relacionada la telefonía IP con la red Wifi para poder dar un servicio de ToIP sobre Wifi. La cobertura ha de ser excelente, por lo que se ha reforzado en ciertas zonas y ampliado en otras:

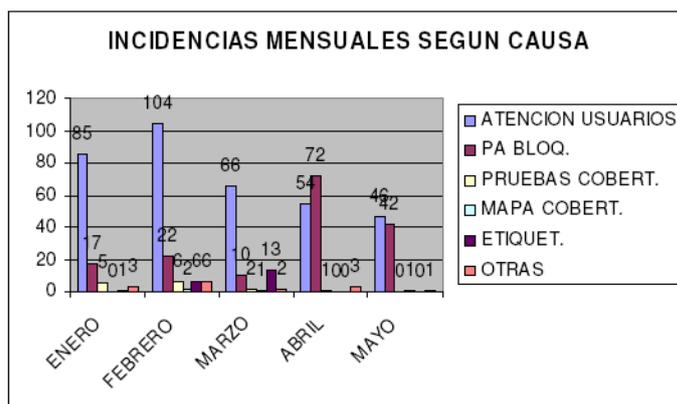
- CABD, dos puntos de acceso
- Edificio 24, cinco puntos de acceso
- Galería exterior, tres puntos de acceso

Debido a la expansión de la red y a la popularidad de esta tecnología, el número de conexiones ha aumentado hasta mantenerse en una media de 200 diarias, con picos de hasta 450 usuarios.

Centro de Servicios con Apoyo a Usuarios en la Configuración de Portátiles para Conexión a WIFI

La mejora de la cobertura de la red inalámbrica y la apertura de nuevos servicios, ha creado una alta demanda de usuarios con necesidad de configuración de sus equipos portátiles y un mayor número de incidencias, las cuales necesitan ser gestionados por el Servicio de Apoyo a Usuarios, iniciado en enero de 2008.

En el gráfico que se muestra a continuación pueden verse los distintos tipos de incidencias, así como el número de servicios demandados por mes durante el año 2008.



Proyecto WUPOX

WUPOX es un proyecto que pretende conseguir un campus inalámbrico que engloba la sede central de la Universidad Pablo de Olavide, la Residencia Flora Tristán y el Centro Cultural Olavide en Carmona, a través de tecnología de transmisión de banda ancha basada en WiMAX.

Las ventajas de esta nueva tecnología son las siguientes:

- Relativo bajo coste de implantación.
- Gran alcance (hasta 50 Km).
- Velocidades de transmisión que pueden alcanzar los 75 Mbps.
- No necesita visión directa.
- Disponible con criterios para voz y video.
- Tecnología IP extremo a extremo.

- Dependiendo del ancho de banda del canal utilizado, una estación base puede soportar miles de usuarios.

En el proyecto piloto que se ha implementado se ha utilizado la tecnología Pre-WiMAX para enlazar la Residencia Flora Tristán y el campus central de la Universidad. Con Pre-WiMAX se obtienen prácticamente las mismas ventajas que con WiMAX, pero no es necesario tener licencia de operador, por lo que su puesta en marcha es inmediata.

Las actuaciones realizadas se detallan a continuación:

- Realización de un estudio previo de viabilidad del enlace con la Residencia. El fabricante elegido es Alvarion, pionero en este tipo de instalaciones.
- Instalación en la Residencia Flora Tristán de una estación base con 6Mbps redundante, con una antena direccional cada uno, dirigidas hacia la Universidad, con objeto de aprovechar al máximo el caudal.
- Las antenas pre-WiMax se conectan en el interior de la Residencia con un equipo conmutador Ethernet, al que también se conecta un equipo WiFi. El equipo conmutador dará servicio a los Pc fijos de administración de la Residencia, mientras que el punto de acceso WiFi se ha configurado con la red inalámbrica Oviwan, de forma que los residentes con identificación de la Universidad puedan conectarse desde allí como lo harían desde el propio campus.
- En el enlace se ha configurado también la telefonía IP, resultando exitosas todas las pruebas realizadas. De esta forma, la Residencia Flora Tristán ya dispone de extensiones telefónicas propias de la Universidad, reduciendo el gasto telefónico significativamente, pues forman parte de la propia centralita IP y las llamadas internas tienen coste cero.
- En el campus de la Universidad se han instalado tres estaciones base sectoriales, de 120° cada una, que forman un backbone pre-Wimax. Las estaciones tienen antenas direccionales que se orientarán, una a la Residencia Flora Tristán, y las otras dos, a diversos puntos exteriores del campus y a un pabellón deportivo. En estas zonas se han instalado estaciones receptoras remotas, de forma que cada estación base remota acceda a una estación base central de forma exclusiva. El ángulo restante podrá utilizarse para conectar las zonas deportivas del campus central.

Acceso a RICA-REDIRIS (Conexión Internet)

El ancho de banda consumido en el acceso a RICA ha aumentado notablemente en el último año. Diariamente hay picos en entrada de información de hasta 24 Mbps. La información que la Universidad ofrece, en cambio, ha bajado a una media de 6 Mbps diarios.

Servicio Multimedia

Sala de Docencia Avanzada basada en Access Grid

Como parte de los proyectos de Universidad Digital, se ha instalado en la sala de juntas de la planta baja del edificio 6 (Manuel José de Ayala), un Aula de Docencia Avanzada basada en la tecnología de Access Grid, la cual, permite unir espacios de trabajo activos para colaboración distribuida en ciencia, ingeniería y educación (seminarios y conferencias distribuidas; participación remota en foros de debate; visitas a sitios virtuales y demostraciones distribuidas complejas basadas en Grid).

Access Grid requiere un espacio físico singular que proporcione soporte para el trabajo en grupo, además, debe estar configurado de forma que funcione la interacción remota y local.

Equipamiento Multimedia de la Tercera Fase del Edificio 24

Han sido un total de 34 espacios entre aulas y laboratorios.

El equipamiento ha consistido en un proyector de 3.000 lúmenes en cada aula, pantalla motorizada y altavoces.

Servicio de Mantenimiento Multimedia de las Aulas de la Universidad

Se ha realizado un concurso de "Servicio de Soporte y Mantenimiento para Equipamiento Multimedia y Cableado de Aulas".

El objetivo es que las aulas estén fuera de servicio el menor tiempo posible, para ello, el adjudicatario realizará un preventivo al iniciarse el contrato, procediendo, posteriormente, a la revisión de las instalaciones de todas las aulas de forma cíclica. Asimismo, tendrá en stock tanto de material de repuesto como de proyectores para sustituir a los dañados durante el periodo que estén en el servicio técnico.

Dicho Servicio, por cuestiones de eficacia (celeridad en aportar soluciones y conocimiento del entorno), se sitúa en la propia Universidad.

Incorporación de Edificios a la Red UPONET

Realización de Troncal Subterránea de Zona de Investigación

Durante el curso 2007-2008 se ha realizado el tendido del enlace con la zona de investigación de la Universidad (edificios 20; 21; 22; 23; 24 y 25), de forma aérea, a través de postes.

También se han enlazado los pabellones de tenis de mesa y de musculación.

Cableado Estructurado del Centro de Datos del Edificio 32

El nuevo Centro de Control se encuentra situado en el edificio 32, en los sótanos del Rectorado. Supone un salto cualitativo en cuanto a dotación de infraestructuras de seguridad, control y enlace de datos.

Las actuaciones que se han llevado a cabo, son las siguientes:

- Adquisición de la totalidad de armarios tipo Rack para todo el recinto.
- Cableado estructurado categoría 6 A, hasta 10 Gbps. Este cableado lleva la opción de control inteligente de toda la instalación, siendo la primera universidad en utilizarla. El control inteligente permite gestionar las conexiones de los equipos y servidores, vitando desconexiones accidentales o malintencionadas. Además, permite planificar a conexión a los operadores, mediante indicaciones específicas en los paneles, de modo que se evitan errores de configuración.
- Instalación de fibra óptica OM3 hasta todos los armarios, con objeto de cubrir actuales y futuras demandas, permitiendo la transmisión de la señal de hasta 10 Gbps.

MEMORIAS PREMIOS DE CALIDAD SERVICIOS PÚBLICOS

Presentación a los Premios de Calidad de Servicios Públicos de la Junta de Andalucía en su IV Convocatoria en la Modalidad: Premios a las Mejores Prácticas en los Servicios Públicos

Gestión por Procesos de Servicios TIC según la guía de mejores Prácticas de ITIL

La evolución de la Universidad ha ido creciendo paulatinamente todos los años en cuanto a personal de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI), estudiantes y becarios, demandando nuevas necesidades en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que ha hecho que en el Centro de Informática y Comunicaciones se plantease en el año 2004 establecer la medidas necesarias para gestionar los servicios TIC a la comunidad universitaria con las mejores prácticas según ITIL ([Information Technology Infrastructure Library](#)).

En la actualidad, el Centro de Informática y Comunicaciones oferta a la comunidad universitaria más de 40 servicios TIC, articulados desde sus Áreas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se ha elegido para la gestión por procesos a ITIL, por:

- El enfoque sistemático de los servicios TIC centrado en los procesos y procedimientos.
- El establecimiento de estrategias para la gestión operativa de la infraestructura TIC, desde el ciclo de vida del servicio (estrategia; diseño; transición; operación y mejora continua).
- La satisfacción y percepción de los servicios TIC. Mejora continua en los resultados a los clientes.

La Junta de Andalucía destaca la Memoria presentada en la III Convocatoria de Calidad de Servicios públicos, carnet_universitario, y lo incluye en el Banco de Buenas Prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos

El Banco de Buenas Prácticas consiste en un catálogo que recoge un conjunto variado de experiencias creativas e innovadoras en materia de calidad de los servicios.

Las experiencias seleccionadas dentro del Banco pueden ser de utilidad a otras organizaciones o entidades interesadas en mejorar sus servicios. Esta base de datos, es una herramienta indispensable para fomentar el intercambio de información entre las administraciones e instituciones públicas y la comparación de las distintas experiencias e iniciativas desarrolladas en el ámbito de los servicios públicos.

En el espacio de 'Buenas Prácticas' se puede visualizar, de forma sencilla y dinámica, toda la información sobre las distintas experiencias seleccionadas para formar parte del Banco. Además, se pueden proponer también Buenas Prácticas para que sean validadas por el Observatorio como tales y puedan ser incluidas en el Banco.

APOYO TECNOLÓGICO A LA INNOVACIÓN ACADÉMICA

Formación del Profesorado en Docencia Virtual

- 5.ª edición del curso de “Formación en Docencia Semipresencial sobre WebCT”, siendo realizada por 58 profesores.
- Seminarios de formación en WebCT 6, con una participación aproximada de 200 profesores.
- Curso “Tutorización de Acciones Formativas a través de Internet”, siendo realizado por 20 profesores.

Plan de Virtualización de Asignaturas de Libre Configuración para el Curso 2008-2009

Los objetivos principales son:

- Apoyar al profesorado en sus iniciativas de aplicar metodologías innovadoras a la docencia.
- Definir el apoyo tanto de reconocimiento académico como de recursos humanos y económicos que necesitan los proyectos de este tipo.
- Cumplir las líneas del Plan Estratégico de la Universidad.
- Diversificar la oferta formativa de la Universidad.

- Incorporar la Universidad al Proyecto de Campus Andalúz Virtual de las Universidades Andaluzas (La Universidad ha participado con un total de 6 asignaturas de libre configuración. En total, 400 alumnos de las distintas universidades andaluzas han cursado las asignaturas ofertadas por la Universidad y 200 alumnos de la Universidad Pablo de Olavide han participado en esta experiencia.

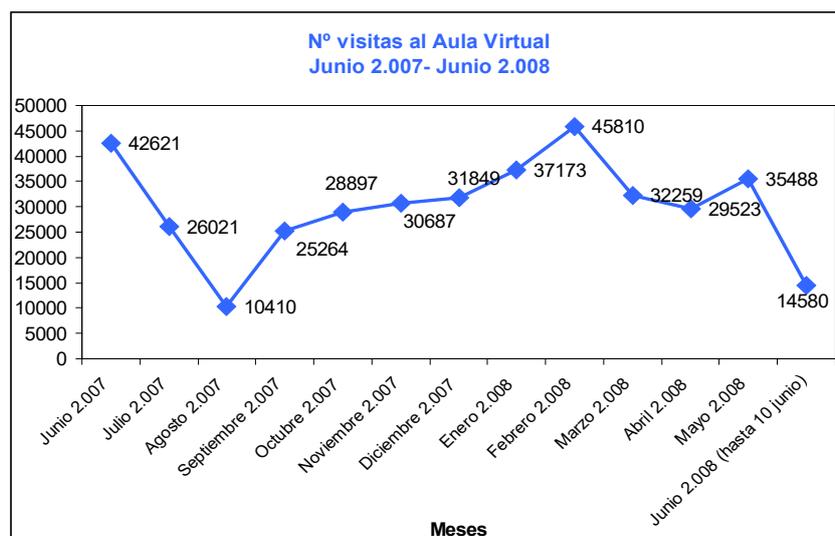
El Centro de Informática y Comunicaciones proporciona apoyo técnico no sólo al grupo de trabajo de esta convocatoria, sino también a los proyectos de años anteriores en cuanto al uso del aula virtual y asesoramiento en la utilización de herramientas y metodologías de trabajo más adecuadas.

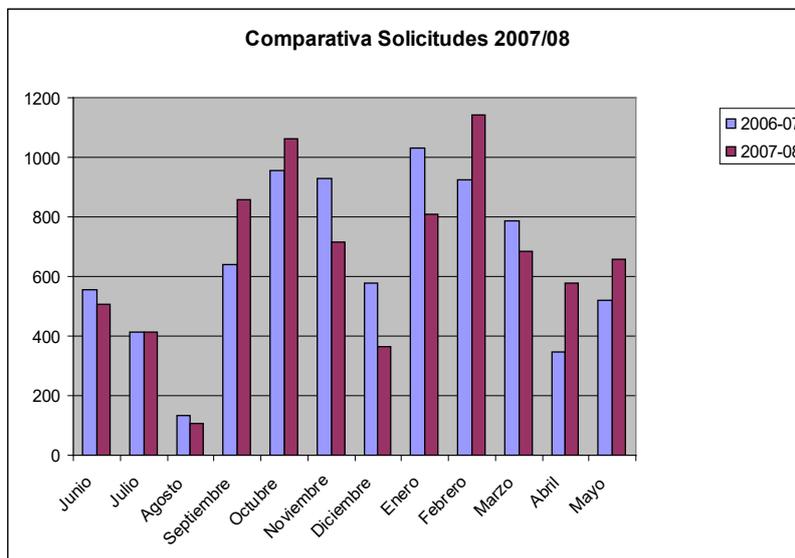
Servicio de Docencia Virtual

Puesta en producción, en septiembre de 2007, del nuevo entorno de Aula Virtual con la plataforma WebCT 6.2.

Su uso sigue aumentando tanto para docencia en primer y segundo ciclo como para cursos de doctorado, programas oficiales de postgrado y cursos de formación especializada, entre otros.

Los datos sobre la evolución del uso del Aula Virtual son los siguientes: (los datos son referidos a asignaturas de primer y segundo ciclo).





CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS

Se ha llevado a cabo la sustitución de la herramienta de gestión de incidencias y peticiones de servicios que venía utilizándose, Magic, por Unicenter Service Desk.

Esta nueva herramienta permite al usuario conocer en todo momento el estado de sus solicitudes, siendo informado al instante de cualquier actuación que por parte del Centro de Informática y Comunicaciones se realiza en relación a cualquiera de ellas.

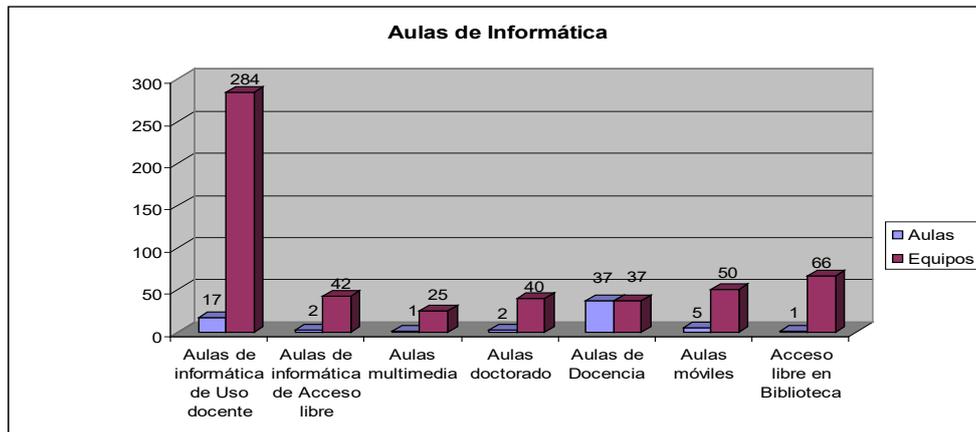
Evolución del número de solicitudes de servicio registradas:

Servicio de Instalación, Mantenimiento y Renovación de Equipamiento Informáticos Base

Este servicio es el encargado tanto de la renovación anual de equipamiento (PAS y PDI), como de la instalación de nuevos equipos debido a la incorporación de personal a la Universidad, además de los cambios de configuración derivados de la movilidad de éste.

Servicio de Aulas de Informática

Curso 2007-2008



Renovación de equipamiento

Este curso, han sido renovadas 4 aulas de informática y 1 aula de doctorado, con un total de 76 PCs, asimismo, se han adquirido 14 equipos para la renovación de los servidores de aulas.

Aula Avanzada

Se han instalado 108 puestos con la herramienta Netsupport School. Este software permite al profesor mostrar su pantalla en las de los alumnos, monitorizando la actividad de cada uno de ellos, restringir el acceso a aplicaciones e Internet, enviar y recoger archivos en los equipos de los docentes, etc., con lo que, además, se dota de un gran nivel de accesibilidad al profesor.

Servicios de Adquisición de Aplicaciones Software y Adquisición de Equipamiento Informático

- Adquisición de software base y software de apoyo a la docencia e investigación.
- Adquisición de equipamiento informático.
- Reparación de equipamiento informático con empresas externas.



Servicio de Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informáticos y Malware

El sistema centralizado de antivirus y cortafuegos está siendo migrado a una nueva versión, incorporando los últimos productos en bloqueo de malware y acceso no autorizados.

N.º de equipos gestionados (nueva versión): 995

N.º de equipos gestionados (anterior versión): 326

Servicio de Actualización de Sistemas Windows

Este sistema automatizado permite optimizar la descarga de las actualizaciones, utilizando servidores propios y evitando así el acceso a Internet de cada uno de los PCs para descargar cada nuevo parche. El incremento del número de actualizaciones disponibles y el control previo al despliegue, se refleja en el número constante de equipos pendientes de actualizar. No obstante, este control previo garantiza la interacción de los nuevos parches con las aplicaciones ya existentes.