

CATÁLOGO DE SERVICIOS (Marzo.2004)

ÍNDICE

1. RESUMEN

2. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. SERVICIOS DE APOYO A LA DOCENCIA

- 2.1.1. AULAS DE INFORMÁTICA
- 2.1.2. CORREO ELECTRÓNICO Y PUBLICACIÓN WEB
- 2.1.3. DOCENCIA POR RED
- 2.1.4. CURSOS DE INFORMATICA
- 2.1.5. PRÉSTAMOS DE DISPOSITIVOS PARA LA DOCENCIA

2.2. SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN

- 2.2.1. SIGMA
- 2.2.2. ACCESO
- 2.2.3. AMPAL
- 2.2.4. BECAS
- 2.2.5. TÍTULOS
- 2.2.6. REGISTRO
- 2.2.7. HÓMINIS
- 2.2.8. SOROLLA
- 2.2.9. UNICORN

2.3. SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES

- 2.3.1. CONEXIÓN A LA RED INSTITUCIONAL
- 2.3.2. ACCESO REMOTO A LA RED INSTITUCIONAL
- 2.3.3. SERVICIO DE DNS
- 2.3.4. TELEFONÍA

2.4. SERVICIOS DE RED

- 2.4.1. CORREO ELECTRÓNICO
- 2.4.2. LISTAS DE DISTRIBUCIÓN
- 2.4.3. DIRECTORIO
- 2.4.4. AUTOSERVICIO DE RED (EL RINCÓN)
- 2.4.5. SEGURIDAD EN RED
- 2.4.6. SINCRONIZACIÓN HORARIA
- 2.4.7. OTROS SERVICIOS DE RED

2.5. SERVICIOS DE SOPORTE INFORMÁTICO

- 2.5.1. CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)
- 2.5.2. ANTIVIRUS INSTITUCIONAL

- 2.5.3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
- 2.5.4. SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS
- 2.5.5. CONSULTORÍA
- 2.5.6. WEB INSTITUCIONAL

3. RELACIÓN DE SERVICIOS POR TEMA Y DESTINATARIO

3.1. CATÁLOGO DE SERVICIOS ORDENADOS POR TEMA

- 3.1.1. SERVICIOS DE APOYO A LA DOCENCIA
- 3.1.2. SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN
- 3.1.3. SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES
- 3.1.4. SERVICIOS DE RED
- 3.1.5. SERVICIOS DE SOPORTE INFORMÁTICO

3.2. CATÁLOGO DE SERVICIOS ORDENADOS POR DESTINATARIOS

- 3.2.1. SERVICIOS PARA ESTUDIANTES
- 3.2.2. SERVICIOS PARA PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI)
- 3.2.3. SERVICIOS PARA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)
- 3.2.4. SERVICIOS PARA OTROS COLECTIVOS

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI)

CATÁLOGO DE SERVICIOS (Marzo.2004)

1. Resumen

Tecnologías de la Información tiene como principal cometido prestar soporte técnico a toda la comunidad universitaria en el ámbito de la informática y las comunicaciones (microinformática, aulas de informática, aplicaciones de gestión, etc.).

Este soporte técnico se plasma en los servicios que son objeto del presente catálogo, y que son descritos a continuación.

1.1. Catálogo de servicios

Los servicios abarcan los temas y destinatarios siguientes

a) Temas

- Servicios de apoyo a la docencia
- Servicios de apoyo a la gestión
- Servicios de infraestructura de comunicaciones
- Servicios de red
- Servicios de soporte informático

b) Destinatarios

- Estudiantes
- Personal docente e investigador (PDI)
- Personal de administración y servicios (PAS)
- Otros colectivos

Véase en el punto 2 una breve descripción de cada uno de los servicios, y en el punto 3 la relación completa de servicios, por tema y por destinatario.

1.2. Horario

Para cada uno de los servicios se define un periodo de funcionamiento.

Durante el periodo de funcionamiento de cada servicio, indicado en el punto 2, se establecen dos horarios distintos:

a) Horario atendido

Horario de invierno.	Lunes a jueves: de 9h. a 17.30h. Viernes: de 9h. a 14 h.
----------------------	---

Horario de verano.	Lunes a jueves: de 9h. a 14.30h. Viernes: de 9h. a 14 h.
--------------------	---

Durante este horario, y salvo tareas de mantenimiento, el servicio está atendido, es decir hay un técnico conocedor del sistema para su atención permanente.

b) Horario desatendido

Durante el horario desatendido no hay técnicos que atiendan los sistemas. Para la mayoría de los servicios esto se traduce en un funcionamiento normal, salvo en las eventuales incidencias, que no serían atendidas hasta el inicio del horario atendido.

En general, el horario desatendido se aplica durante todo el año, fuera del horario indicado en a), en sábados y festivos.

Excepciones:

a) Aulas de Informática:

Horario de Salas: de 9:00 h. a 21:00 h., de lunes a viernes lectivos

Horario de Verano: (julio, agosto, septiembre): de 9:00 h. a 15:00 h., de lunes a viernes.

Las Salas abiertas se publican en las páginas web de Tecnologías de la Información.

b) Las situaciones excepcionales (matrícula, pruebas de acceso, etc.) se especificarán en cada caso, y con la máxima antelación posible, por parte de los responsables funcionales correspondientes.

2. Breve descripción de los servicios

2.1. Servicios de apoyo a la docencia

2.1.1. Aulas de Informática

Periodo de funcionamiento:

Salvo tareas de mantenimiento, los días lectivos se mantienen atendidas todas las aulas. En periodos no lectivos se mantienen abiertas algunas aulas (se avisa oportunamente).

38 aulas de informática, repartidas en 12 edificios, con más de 900 ordenadores personales, puestas a disposición de los alumnos y profesores de la U.A.M., y con un sistema de reservas permanente accesible vía Internet. Cada aula dispone de los programas ofimáticos habituales, y de programas específicos (compiladores, cálculo, gráficos, estadística, cartografía, etc.)

Hay además:

- 135 puestos de acceso al catálogo de bibliotecas
- un aula Universia
- acceso al campus virtual del proyecto ADA-Madrid

Para más detalles (normas, reserva, etc.):

<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/adi/>

2.1.2. Correo electrónico y publicación Web

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Los alumnos y antiguos alumnos pueden tener una cuenta de correo electrónico con el formato nombre.apellido@estudiante.uam.es. El correo es accesible desde los puestos de las Aulas de Informática, o desde cualquier ordenador conectado a Internet.

Más información y normas de uso en:

<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/correoAdl/>

También se ofrece a los alumnos la posibilidad de publicar sus páginas Web personales. Vea cómo hacerlo en:

<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/publiwebalumnos/>

2.1.3. Docencia por red

Periodo de funcionamiento: periodos lectivos

Se ofrece soporte sobre EduStance, herramienta que permite la docencia por red, y se potencia la participación en proyectos de tele-enseñanza.

Más información en <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/docencia/>

2.1.4. Cursos de informática

Periodo de funcionamiento: periodos lectivos

Participación en cursos de informática organizados por el Vicerrectorado de Estudios: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/cursos/>

2.1.5. Préstamo de dispositivos para la docencia (proyectores, ordenadores portátiles, etc.)

Periodo de funcionamiento: periodos lectivos

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/prestamo/>

2.2. Servicios de apoyo a la gestión

Servicios orientados al soporte de la gestión de la Universidad, tales como:

2.2.1. SIGMA. Gestión Académica (Matrícula, expedientes, tasas...)

Periodo de funcionamiento: todo el año, con periodos de atención especial

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático que gestiona la matriculación universitaria y todo lo relacionado con los expedientes académicos de los estudiantes de primer, segundo y tercer ciclo. Permite la automatrícula, la consulta de expedientes y la generación de listas de alumnos.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/sigma/>

2.2.2. Acceso. Gestión de pruebas de acceso a la Universidad.

Periodo de funcionamiento: todo el año, excepto Agosto y Septiembre.

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la gestión informatizada de todas las pruebas de acceso a la Universidad (mayores de 25 años, pruebas de acceso para alumnos LOGSE, etc.). Esto incluye también un módulo de asignación de Tribunales y gestión de los pagos a sus miembros.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/acceso/>

2.2.3. AMPAL. Gestión de matrícula de acceso a la Universidad.

Periodo de funcionamiento: de Febrero a Mayo (ambos inclusive).

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la matriculación vía Internet en las pruebas de acceso de los estudiantes pertenecientes a los centros de bachillerato LOGSE adscritos a la U.A.M..

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/ampal/>

2.2.4. Becas

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la gestión de las becas de los estudiantes de la U.A.M., tanto las del Ministerio, como las de la

Comunidad Autónoma de Madrid, becas de colaboración y de iniciación, para estudiantes del último curso de centros de bachillerato LOGSE.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/becas/>

2.2.5. Títulos

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la gestión de los títulos oficiales de la Universidad y de los Diplomas de Estudios Avanzados.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/titulos/>

2.2.6. Registro. Registro oficial en Centros.

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la gestión informatizada del Registro de la Universidad.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/registro/>

2.2.7. HOMINIS. Gestión de Personal.

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la gestión de RRHH y la nómina.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/hominis/>

2.2.8. SOROLLA. Gestión Económica.

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la gestión económica e inventario de bienes.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/sorolla/>

2.2.9. Unicorn (bibliotecas)

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Soporte técnico, instalación y mantenimiento en explotación durante el horario de servicio del sistema informático para la consulta del catálogo bibliográfico de la U.A.M..

Procedimiento: <http://biblioteca.uam.es/>

2.3. Servicios de infraestructura de comunicaciones

2.3.1. Conexión a la red institucional

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Conexión de cualquier dispositivo (ordenador, teléfono, etc.) a la red de la U.A.M., agrupando en una única solicitud todas las tareas necesarias, tales como: cuenta de correo, instalación de roseta, alta de número IP, instalación de S.O, programas ofimáticos, configuración de "drivers", protocolos de red, etc.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/conexion/>

2.3.2. Acceso remoto a la red institucional

Periodo de funcionamiento: todo el año.

El servicio de acceso remoto a la U.A.M. (denominado 'el Atajo') permite que cualquier persona relacionada con la Universidad, con una conexión a Internet operativa de cualquier tipo, pueda acceder a recursos exclusivos de la U.A.M..

Vea cómo hacerlo en <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/atajo/>

2.3.3. Servicio de DNS

Periodo de funcionamiento: todo el año. Como seguridad, en caso de parada del equipo de la U.A.M., una máquina de RedIRIS presta también este servicio,

Gestión de los nombres de dominio de Internet bajo el subdominio uam.es, que es el correspondiente a la U.A.M.. La gestión del servicio de nombres (DNS) de la U.A.M. incluye la tramitación de las solicitudes de alta y baja de nuevas máquinas en el citado dominio uam.es, y la instalación, configuración y mantenimiento de los servidores de nombres primarios y secundarios.

Para solicitar un alta o ver las normas de elección de nombres vaya a <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/dns/>

2.3.4. Telefonía

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Tecnologías de la Información ofrece el servicio de telefonía, tanto telefonía fija como telefonía móvil, a toda la comunidad universitaria, incluyendo un servicio de contestador automático y el envío de mensajes cortos a móviles por medio del correo electrónico.

Procedimiento: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/telefonía/>

2.4. Servicios de red

2.4.1. Correo electrónico

Periodo de funcionamiento: todo el año.

A través de Tecnologías de la Información, la U.A.M. ofrece a todos sus miembros cuentas de correo electrónico, cuya dirección es de la forma nombre.apellido@uam.es, accesibles desde cualquier ordenador que esté conectado a Internet.

Para solicitar una cuenta y ver las condiciones de uso, consulte <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/correo/>

2.4.2. Listas de distribución

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Servicio de soporte para la difusión de la información institucional y de interés para la comunidad universitaria.

Si desea saber más sobre listas, consulte en: <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/listas/>

2.4.3. Directorio

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Se trata de una guía o listín telefónico donde se puede encontrar el teléfono, la dirección postal, número de fax, dirección de correo electrónico, página Web personal, etc., de todo el personal y becarios de la U.A.M.. Además, dispone de otras utilidades como las tarjetas de visita electrónicas y un buscador de listas de distribución.

Más en <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/directorio/>

2.4.4. Autoservicio de red (El Rincón)

Periodo de funcionamiento: todo el año.

El Rincón es un sitio Web donde los usuarios de los servicios de red pueden acceder, previa identificación, para realizar diferentes tareas, sin necesidad de intervención de terceras personas. Los servicios más utilizados son:

- Acceso al correo electrónico desde cualquier lugar, y usando cualquier navegador.
- El Trastero para intercambio de ficheros. Basta con enviar por correo electrónico una URL que le proporciona este sistema.
- El Atajo, o servicio de acceso remoto a la U.A.M.
- El Pregonero: para anunciar los actos y eventos que se organicen en su entorno, y consultar los actos que se realizan diariamente en nuestra Universidad.
- Directorio y listas de distribución, descritos más arriba.
- Envío de mensajes cortos (SMS) a móviles.

Para saber más sobre El Rincón:

<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/rincon/>

2.4.5. Seguridad en red

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Este servicio tiene como objetivo ayudar a los usuarios de la red de la U.A.M. a hacer frente a los posibles problemas de seguridad que puedan tener en sus equipos como consecuencia de tenerlos conectados a la red de la U.A.M. en particular, y en general en Internet.

Si tiene algún problema, o simplemente curiosidad, consulte en <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/ss/>

2.4.6. Sincronización horaria

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Tecnologías de la Información ofrece este servicio para poder sincronizar el reloj de cualquier ordenador conectado a la red de la U.A.M. con un Servidor Central de Tiempos, que da la hora con una precisión de microsegundos.

Olvídese de poner en hora su ordenador consultando en <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/ntp/>

2.4.7. Otros servicios de red

Periodo de funcionamiento: todo el año.

FTP: repositorio de programas de dominio público donde se pueden encontrar, clasificados y valorados, los programas gratuitos más ampliamente utilizados.

Consígalos en <http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/ftp/>

News: desde 1993 se ofrece un servicio de Usenet News a toda la comunidad universitaria. Actualmente se reciben unos 10.000 grupos de noticias de muy diverso contenido.

Cualquier persona interesada en recibir alguno de los grupos de noticias que no se reciben puede solicitarlo en:
<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/news/>

Proxy-caché: este servicio permite incrementar la velocidad de acceso a Internet al mantener almacenadas una copia de las páginas Web más consultadas, ya sea en los servidores de la U.A.M., o bien en otros servidores de la jerarquía de cachés de la red académica española, consiguiéndose de esta forma una reducción del tiempo de acceso a la información deseada.

2.5. Servicios de soporte informático

2.5.1. Centro de Atención a Usuarios (CAU)

Periodo de funcionamiento: todo el año.

El CAU es la ventanilla única de Tecnologías de la Información (TI) y, por tanto, donde cualquier miembro de la comunidad universitaria debe recurrir para realizar cualquier consulta o petición a TI. El CAU tiene como misión facilitar el uso de la informática y las comunicaciones a todo el personal relacionado con la U.A.M., especialmente en el entorno de la informática personal y los servicios de red.

La localización y formas de contacto se indican en:
<http://www.uam.es/servicios/ti/cau/>

2.5.2. Antivirus institucional

Periodo de funcionamiento: todo el año.

La Universidad pone a disposición de la comunidad universitaria un catálogo completo de programas para la protección ante posibles virus informáticos. Estos productos están acogidos a licencias campus, por lo que todo el personal los puede instalar en sus ordenadores de trabajo e, incluso, en los ordenadores particulares de casa.

Instale el antivirus desde:
<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/antivirus/>

2.5.3. Mantenimiento de equipos informáticos

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Están incluidos en el contrato de mantenimiento todos los equipos informáticos de la U.A.M..

Para dar un aviso de avería use el formulario que hay en:

<http://www.uam.es/servicios/ti/cau/hard/>

2.5.4. Suministro, instalación y mantenimiento de programas

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Tecnologías de la Información ofrece un servicio de suministro, instalación y soporte de los programas más utilizados. Este servicio también incluye el suministro, instalación y mantenimiento de controladores ("drivers") de periféricos.

Puede ver el catálogo de productos y condiciones de suministro en:

<http://www.uam.es/servicios/ti/cau/soft/>

2.5.5. Consultoría

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Se ofrece un servicio de consultoría general y soporte en el ámbito de la informática y las comunicaciones.

Desde las peticiones más simples (la solicitud de una cuenta de correo o la copia de un programa) hasta las más complejas, tienen cabida en:

<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/consultas/>

2.5.6. Web institucional

Periodo de funcionamiento: todo el año.

Tecnologías de la Información proporciona a las unidades organizativas reconocidas por la Universidad (Rectorado, Vicerrectorados, Centros, Departamentos, Servicios, Secciones ...) así como a su personal (PDI y PAS), soporte para la publicación de información institucional en el servidor Web de la U.A.M..

Instrucciones, libro de estilo y recomendaciones básicas en:

<http://www.uam.es/servicios/ti/servicios/web/>

3. Relación de servicios por tema y destinatario

3.1. Catálogo de servicios ordenados por tema

3.1.1. Servicios de apoyo a la docencia

- Aulas de Informática
- Correo electrónico para estudiantes
- Cursos de informática
- Docencia por red
- Préstamo de equipos para la docencia
- Publicación Web para estudiantes

3.1.2. Servicios de apoyo a la gestión

- Hóminis (recursos humanos)
- Registro
- Sorolla (contabilidad)
- Unicorn (bibliotecas)
- Gestión académica:
 - Acceso
 - Ampal
 - Becas
 - Sigma
 - Títulos

3.1.3. Servicios de infraestructura de comunicaciones

- Acceso remoto a la red de la U.A.M. (El Atajo)
- Conexión a la red de la U.A.M.
- Contestador automático
- DNS (nombres y números IP en el dominio uam.es)
- Telefonía

3.1.4. Servicios de red

- Agenda de actos públicos de la U.A.M. (El Pregonero)
- Correo electrónico
- Directorio
- Envío de mensajes SMS a móviles
- FTP (programas gratuitos en Internet)
- Intercambio de ficheros (El Trastero)
- Listas de distribución
- News (grupos de discusión)
- Proxy-caché
- Seguridad en red
- Servicios de red autogestionados (El Rincón)
- Sincronización horaria (NTP)

3.1.5. Servicios de soporte informático

- Antivirus institucional
- Averías hardware
- Consultas genéricas sobre TI

Programas (suministro, instalación y mantenimiento)
Traspaso de datos entre equipos
WEB de la U.A.M.

3.2. Catálogo de servicios ordenados por destinatarios

3.2.1. Servicios para estudiantes

Acceso remoto a la red de la U.A.M. (El Atajo)
Aulas de Informática
Correo electrónico para estudiantes
Cursos de informática
Docencia por red
FTP (programas gratuitos en Internet)
Intercambio de ficheros (El Trastero)
Listas de distribución
News (grupos de discusión)
Proxy-caché
Publicación Web para estudiantes

3.2.2. Servicios para personal docente e investigador (PDI)

Acceso remoto a la red de la U.A.M. (El Atajo)
Agenda de actos públicos de la U.A.M. (El Pregonero)
Antivirus institucional
Aulas de Informática
Averías hardware
Conexión a la red de la U.A.M.
Consultas genéricas sobre TI
Contestador automático
Correo electrónico
Cursos de informática
Directorio
DNS (nombres y números IP en el dominio uam.es)
Docencia por red
Envío de mensajes SMS a móviles
FTP (programas gratuitos en Internet)
Intercambio de ficheros (El Trastero)
Listas de distribución
News (grupos de discusión)
Préstamo de equipos para la docencia
Programas (suministro, instalación y mantenimiento)
Proxy-caché
Seguridad en red
Servicios de red autogestionados (El Rincón)
Sincronización horaria (NTP)
Telefonía
Traspaso de datos entre equipos
WEB de la U.A.M.

3.2.3. Servicios para personal de administración y servicios (PAS)

- Acceso remoto a la red de la U.A.M. (El Atajo)
- Agenda de actos públicos de la U.A.M. (El Pregonero)
- Antivirus institucional
- Aulas de informática
- Averías hardware
- Conexión a la red de la U.A.M.
- Consultas genéricas sobre Tecnologías de la Información
- Contestador automático
- Correo electrónico
- Cursos
- Directorio
- DNS (nombres y números IP en el dominio uam.es)
- Envío de mensajes SMS a móviles
- FTP (programas gratuitos en Internet)
- Gestión: Hóminis (Recursos Humanos)
- Gestión: Registro
- Gestión: Sorolla (contabilidad)
- Gestión: Unicorn (bibliotecas)
- Gestión académica: Acceso
- Gestión académica: Ampal
- Gestión académica: Becas
- Gestión académica: Sigma (alumnos)
- Gestión académica: Títulos
- Intercambio de ficheros (El Trastero)
- Listas de distribución
- News (grupos de discusión)
- Préstamo de equipos para la docencia
- Programas (suministro, instalación y mantenimiento)
- Proxy-Caché
- Seguridad en red
- Servicios de red autogestionados (El Rincón)
- Sincronización horaria (NTP)
- Telefonía
- Traspaso de datos entre equipos
- Web de la U.A.M.

3.2.4. Servicios para otros colectivos

- Gestión académica: Ampal
- Intercambio de ficheros (El Trastero)