

Área de Tecnologías de la Información

Informe actividad 1^{er} Semestre 2020. Servicio de Microinformática y Atención a Usuarios

Fecha:	29/09/2020	Lugar:	CITI
Autor:	José Luis Marcos Vara		
Destino:	Dirección del ATI		

PRIMER SEMESTRE 2020 - ATI - Servicio Microinformática y atención usuarios
ACTIVIDADES DESTACABLES REALIZADAS
Gestión contrato a tres años Microsoft para la UCA - EXP017/2020/19
Gestión contrato a tres años antivirus para la UCA - EXP013/2020/19
Soporte Traslado Rectorado - Hospital Real - 9 a 13 marzo
Soporte Traslado Investigación - Edificio Olivillo - julio
PANDEMIA - inicio 13 marzo – atención a configuración de usuarios para teletrabajo. Desarrollo de videos explicativos. Preparación de equipos para acceso remoto. Atención de equipos in situ durante confinamiento.
55 portátiles preparados y prestados para teletrabajo durante confinamiento.
Soporte equipos microinformáticos de los servicios centrales de investigación que sirven de control de los equipos científicos
Preparación de aula 2.1 en Algeciras para docencia remota programa pesados
Actualización equipos sala profesores Enfermería
Soporte a desmontaje de aulas por obras en F.Medicina
Actualización de equipos del laboratorio de idiomas de F.CC.EE. y Empresariales
Actualización de equipos de aulas B03 y B02 de CASEM
Actualización equipos aulas móviles de F.Ciencias
Actualización equipos aulas teoría F.C.Educación
Dotación equipos salas videconferencia Edificio Olivillo y sala gerencia
Adquisición de 262 equipos para aulas (compra gestionada en julio)
Preparación de imágenes aulas teoría para OGS.
Adquisición de componentes adicionales para docencia síncrona.
Asesoramiento a Contrataciones en PPTs usuarios ajenos.
Adecuación BAU a nuevas necesidades de Inspección y modificaciones normativa.
Implementar Appsanywhere. Acción formativa.
Actualización de versión openGNsys. Incremento de equipos gestionados en plataforma.

	Ene 2020	Feb 2020	Mar 2020	Abr 2020	May 2020	Jun 2020	TOTAL
SERVICIOS ATENDIDOS por el Servicio de Microinformática y atención a usuarios en el primer semestre de 2020							
Atención en equipos microinformáticos de puestos de trabajo							
ADQ - Arrendamiento de impresoras multifuncionales	2	1	1	0	1	3	8
ADQ - Compra de equipos de sobremesa (torre, ratón y teclado)	1	1	2	3	0	3	10
ADQ - Compra de Equipos Ligeros	0	0	1	0	0	0	1
ADQ - Compra de pantallas	0	2	0	0	0	0	2
ADQ - Compra de portátiles	1	1	1	2	2	2	9
PCi - Atención a configuraciones especiales en equipos microinformáticos	2	6	2	1	1	3	15

PCi - Distribución de Equipos Microinformáticos / Suministro de Material	4	8	38	6	14	11	81
PCi - Preparación/actualización de MASTER para equipo físico o imagen OGS	3	6	1	0	1	0	11
PCi - Revisión/puesta a punto equipo microinformático	6	4	24	17	54	46	151
PCi - Suministro equipos informáticos segunda mano	0	3	1	3	1	0	8
PCpt - Consulta sobre acceso al software licenciado	6	7	18	22	15	13	81
PCpt - Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS ..	13	6	7	2	8	6	42
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes	79	75	60	45	46	65	370
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	70	49	88	43	28	82	360
PCpt - Instalación / configuración de su equipo microinformático (teletrabajo o en UCA)	74	69	167	51	72	59	492
PCpt - Office 365	10	6	14	26	11	9	76
Tarea de Equipamiento Microinformático	0	0	2	0	0	1	3
Atencion en Aulas y equipos de Docencia							
PCad - Incidencia con PORTATIL DE PRESTAMO AL ALUMNADO en Bibliotecas ..	0	1	4	0	0	0	5
PCad - Actualización de software para la docencia en aulas informáticas curso 2019/20	2	4	2	0	0	0	8
PCad - Incidencia con equipo de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS	19	26	35	0	0	16	96
PCad - Incidencia con equipo de AULA INFORMATICA	16	18	13	0	1	0	48
PCad - Incidencia con equipo de libre acceso (PARIS y PAP)	1	0	0	0	0	0	1
PCiad - Actualización en Aula de Teoría y Problemas para la docencia	11	24	3	0	0	15	53
PCiad - Actualización en Aula Informática de docencia	9	7	4	0	3	0	23
PCiad - Instalación de software en maquetas de sistema de PCs Virtuales	2	5	1	7	0	0	15
Tarea en Aula Informática	0	0	0	0	0	0	0
Servicios usuarios							
MAIL - BAJA de correo electrónico UCA	3	7	1	5	2	1	19
MAIL - Cambio de clave de correo electrónico	10	7	13	18	11	8	67
MAIL - Incidencia con el correo electrónico	57	64	85	79	71	72	428
MAIL - Nueva cuenta correo electrónico para alumnos de 1,2 o 3 ciclo	1	1	4	1	1	1	9
MAIL - Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	15	29	10	5	6	7	72
MAIL - Nueva cuenta de correo electrónico Institucional	23	11	30	18	13	13	108
MAIL - Nueva Cuenta de correo electrónico para Becario del Departamento	1	1	0	1	1	2	6
USU - Asesoramiento en Centros de Atención a Usuarios CAU	8	14	7	10	6	14	59
USU - Asesoramiento en la gestión de BAU	2	4	8	2	1	2	19
USU - Consulta de datos de localización de personas en el Directorio	12	21	17	7	11	3	71
	463	488	664	374	381	457	2827

SERVICIOS DE SOPORTE ORDINARIO 2020
Soporte equipos microinformáticos – apoyo al puesto de usuario
Servicios:
A.1 - Soporte hardware y software e incidencias de puestos de usuario (PAS, PDI, Cargos).y Teletrabajo
A.2 - Soporte microinformático procesos esenciales (automatricula, selectividad, preinscripciones).
A.3 - Soporte antivirus e incidencias de usuario (PAS, PDI, Cargos).
A.4 - Conexión y configuración de equipos de puestos de usuario (PAS PDI, Cargos).y de Teletrabajo
A.5 – Configuraciones especiales de equipos de trabajo o investigación (PAS,PDI).
A.6 - Reutilización y reciclaje de equipos microinformáticos.
A.7 - Preparación de imágenes master de equipos de usuario.
A.8 - Asesoría técnica/ formación de usuarios
Soporte equipos microinformáticos – apoyo a la docencia
Servicios:
B.1 - Soporte hard/soft e incidencias de equipos de aulas informáticas y aulas de teoría y problemas.

B.2 - Instalación de software docente para docencia en aulas informáticas y pcs virtuales.
B.3 - Soporte hard/soft e incidencias de puestos para alumnos (portátiles de préstamo y consulta catálogo)
B.4 - Conexión y configuración de equipos de aulas informáticas y aulas de teoría y problemas.
B.5 - Preparación de imágenes master OGS de equipos de aulas. Gestión OGS.
B.6 - Asesoría técnica/ formación de usuarios de aulas.
B.7 - Actualización de equipos microinformáticos de aulas para nuevo curso académico.
Soporte equipos microinformáticos – adquisición centralizada de equipamiento
Servicios:
C.1 - Adquisiciones centralizadas de equipamiento microinformático para actualizar las dotaciones informáticas del PAS de la UCA, aulas informáticas y de teoría y problemas.
C.2 - Equipamiento microinformático centralizado para nuevos edificios de la UCA.
C.3 - Adquisiciones centralizadas/renovación de licencias software de usuario.
C.4 - Distribución de equipamiento adquirido centralizadamente.
Soporte en atención a usuarios
Servicios:
D.1 - Soporte y gestión de datos CAUs de unidades UCA.
D.2 - Soporte y gestión de datos de espacios, usuarios, equipos en CAU.
D.3 - Soporte y gestión de datos usuarios BAU.
D.4 - Soporte e incidencias de usuarios de correo electrónico institucional y personal UCA.
D.5 - Soporte e incidencias de usuarios de correo electrónico de alumnos UCA y externos.
D.6 - Formación a usuarios en herramientas de puesto de usuario.