

Título	Informe de actividad del primer semestre de 2018 del ATI	
Destino	Gerencia	
Autor/es	Dirección del Área de Tecnologías de la Información	
	Lugar: Puerto Real	Fecha: 25/09/2018

Se recoge en este informe una relación resumida de actuaciones realizadas por el Área de Tecnologías de la Información en la primera mitad de 2018. Subrayar el grado de implicación y apoyo a diferentes niveles del Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio, Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación, Área de Infraestructuras y Vicegerencia de Recursos e Infraestructuras, esta última como elemento de coordinación transversal.

A. ACTIVIDADES RELATIVAS A REDES, TELEFONÍA Y AUDIOVISUALES.

1. Mejoras de la electrificación en los CPDs de redes.

Se realizan las mejoras programadas en el CPD de la Escuela Politécnica Superior de Algeciras, CPD situado en el edificio Andrés Segovia en Cádiz y CPD situado en el edificio de Servicios Generales de Jerez. En los tres casos se ha mejorado la infraestructura de suministro eléctrico, instalando líneas dedicadas desde el cuadro general, dotando a cada armario rack de regletas específicas, nuevo cuadro eléctrico con diferenciales rearmables y térmicos adecuados al consumo previsto, cableado y enchufes nuevos, etiquetado, tomas de tierra, etc. En el caso de Jerez además se ha realizado la simplificación de los armarios rack, reubicando equipos de red y servidores de manera que se ha podido eliminar uno de los armarios existentes reduciendo la dispersión de equipos que había. Todo ha quedado debidamente documentado en la plataforma Colabora.

2. Apoyo a Fishackathon

En febrero se celebró en la Biblioteca del Campus de Puerto Real el Fishackathon, acontecimiento de carácter internacional que concentró en un fin de semana a unos 70 pensadores científicos e informáticos para elaborar, con el apoyo de las TIC, propuestas de soluciones a problemáticas determinadas. Por nuestra parte aportamos la infraestructura de comunicaciones necesaria, red de datos y telefonía, para que el grupo pudiera disponer sin interrupción de recursos suficientes de soporte a la actividad intensiva a realizar. Dicha actividad, sin el concurso de comunicaciones de alta capacidad y disponibilidad es básicamente irrealizable, dada la elevada interactividad que demanda con el ciberespacio.

3. Dotación Audiovisual de la Sala de los Libros.

Se diseñó, conjuntamente con su responsable, una solución de equipamiento audiovisual a medida de las necesidades de uso de la llamada Sala de los Libros situada en la planta baja del edificio Andrés Segovia, en el espacio que ocupa el Área de Bibliotecas y Archivo, y se procedió a la petición de ofertas, selección de la propuesta técnicamente más idónea y al desarrollo del despliegue y entrega de la nueva instalación, una vez realizadas las pruebas de funcionamiento usuales.

4. Dotación de audiovisuales en el Dpto. de Medicina.

A petición del director del Departamento de Medicina y de acuerdo a las necesidades de uso que este nos planteó, se procedió a diseñar una solución de equipamiento audiovisual para el espacio docente de dicho departamento en la segunda planta del edificio Andrés Segovia, formado por 3 aulas y una sala de reuniones. Una vez validada por aquél la solución técnica concebida se procedió a la contratación e instalación de los medios audiovisuales necesarios y a la entrega de la instalación tras las pruebas de funcionamiento necesarias.

5. Nueva solución informática al Sistema de Información de Centros.

A iniciativa del Vicerrector de Recursos Docentes y de la Comunicación, se procedió a diseñar una nueva solución de software para la gestión y coordinación de la presentación de información general de la UCA y específica de sus centros, a través del llamado sistema de información de centros, basado en dicho software y en los monitores informativos instalados en los hall de los edificios. La nueva solución puesta en marcha la desarrollamos e implantamos conjuntamente con el Área de Sistemas de Información, ya que está basada directamente en las prestaciones funcionales y operacionales de la nueva web de la UCA, desarrollada y mantenida desde dicha área. Permite la presentación alternada según la frecuencia establecida de noticias generales de la UCA y de noticias específicas de cada centro donde se ubican los monitores de información.

6. Renovación de equipos del Sistema de Información.

Paralelamente a la nueva solución de software para el sistema de información de centros se ha iniciado una campaña de revisión y renovación de los equipos que lo conforman, con el fin de dar mayor estabilidad de funcionamiento, mayor facilidad de mantenimiento y conseguir reducir los costes de sus componentes. Se han sustituido los PCs de pequeño formato de cada punto de información por equipos rapsberry, cuyas funcionalidades son equivalentes a los anteriores a los efectos de las necesidades del sistema, pero de costes directos de menos de una quinta parte y consumo eléctrico mucho menor. También se han sustituido monitores antiguos, bien porque estaban averiados o bien porque presentaban un

alto índice de incidencias, y se han dotado otros nuevos en sitios donde el Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación lo ha indicado. Este proceso de renovación/ampliación de equipos sigue abierto y se culminará en el segundo semestre.

7. Proyecto Segunda Fase de Medicina.

Como parte del proyecto de la segunda fase de mejora de la Facultad de Medicina, y a requerimiento del Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio (VIP), hemos realizado el análisis de necesidades a incluir en materia de equipamiento de red de comunicaciones y medios audiovisuales. A tal efecto hemos elaborado el conjunto de especificaciones técnicas a incluir en el proyecto de obra, en el que se contempla las dotaciones e instalación de canalizaciones, puntos de conexión (rosetas), cableado de red de datos, voz e imagen y armarios para soporte de equipos de red. Igualmente se han identificado y transmitido las necesidades a tener en cuenta en cuanto a equipos de red y medios audiovisuales a dotar.

8. Proyecto Colegio Mayor.

Respecto al proyecto de rehabilitación del Colegio Mayor Beato Diego, a requerimiento del VIP se ha participado en diversas reuniones y visitas de seguimiento de la obra, con el fin de poder ir asegurando que las especificaciones trasladadas en su día para la dotación de la infraestructura base de la red de comunicaciones interna y los medios audiovisuales se estaban aplicando correctamente. Resultado de esta actividad fueron algunas correcciones para ajuste fino de las soluciones. Paralelamente se elaboró el pliego de especificaciones técnicas para la compra, suministro e instalación del equipamiento de red de comunicaciones previsto, conmutadores y antenas wifi, habiéndose desarrollado el correspondiente concurso público, valoración de ofertas e informe técnico y, tras la adjudicación pertinente, formalización del contrato resultante.

9. Proyecto Olivillo.

En relación al proyecto de creación del nuevo Centro de Transferencia Empresarial en el edificio Olivillo, a requerimiento del VIP hemos participado con el Área de Infraestructuras en la definición del conjunto de necesidades en equipamiento técnico a incluir. En concreto hemos analizado las necesidades en equipamiento de red de comunicaciones y medios audiovisuales y hemos elaborado las especificaciones técnicas para que en el proyecto de obra se incluya la dotación e instalación de las canalizaciones internas, cableado de red, puntos de conexión, armarios para equipos de red, etc, que requerirá el equipamiento final a dotar para comunicaciones de datos, voz e imagen. Igualmente se ha contemplado el punto de conexión del edificio con la red de comunicaciones de la UCA.

10. Proyecto Biblioteca Algeciras.

El proyecto de construcción del edificio para la nueva biblioteca del Campus de Algeciras en la EPSA, también ha requerido de nuestra participación para el análisis de necesidades en red de comunicaciones y dotación de medios audiovisuales. A requerimiento del VIP hemos realizado dicho análisis conjuntamente con el Área de Bibliotecas y el Área de Infraestructuras y hemos elaborado las especificaciones técnicas necesarias para que en el proyecto de obra se incluyan las actuaciones necesarias para la dotación de la infraestructura básica para tal fin, equivalente a la de otros edificios.

11. Proyecto Aulario Jerez.

En el proyecto de construcción del edificio para el nuevo aulario del Campus de Jerez también hemos participado, a requerimiento del VIP, en el análisis de necesidades en equipamiento de red de comunicaciones y medios audiovisuales. Hemos elaborado y entregado, al igual que en los otros proyectos de obra, la documentación de especificaciones técnicas para la instalación de canalizaciones, cableado, puntos de conexión, etc, requeridos para satisfacer los requerimientos del análisis de necesidades. Igualmente hemos elaborado el borrador previo del equipamiento de comunicaciones y audiovisuales a adquirir e instalar al final del proceso constructivo del edificio.

12. Proyecto traslado al Edificio Reina Sofía.

A requerimiento del VIP hemos procedido, conjuntamente con el Área de Infraestructuras, al análisis de la dotación actual del edificio Reina Sofía en materia de equipamiento de red de comunicaciones. Hemos elaborado el informe correspondiente donde se refleja por una parte la dotación en red de comunicaciones con puntos de conexión fija, la ausencia de puntos de conexión inalámbrica y las limitadas posibilidades de la ubicación y dotación de armarios rack para el soporte de los equipos de comunicaciones. Por otra parte, en prevención de que el traslado de las dependencias del Rectorado en Ancha 16 a este edificio se haga de forma progresiva, y que por tanto se requiera de servicios de comunicaciones simultáneamente en ambos edificios durante un periodo de tiempo indeterminado, hemos procedido a realizar la contratación de dos enlaces de red que ya están operativos, así como a la instalación de equipos de red propios. De esta manera podremos garantizar la inmediata integración en la red de la UCA de los puestos que se vayan migrando al edificio, así como la dotación de red WiFi en las estancias que se vayan ocupando.

13. Proyecto Salón de Actos Facultad de Ciencias.

A iniciativa del decanato de la Facultad de Ciencias se han realizado obras de remodelación y mejora de su salón de actos, que afectaron, entre otros aspectos, a su dotación de medios audiovisuales. Igualmente a requerimiento del VIP asumimos el análisis de necesidades en ese apartado y la elaboración de las especificaciones técnicas destinadas a mejorar las instalaciones audiovisuales. Estas mejoras afectaron a prácticamente a toda la instalación

base existente, incluyendo canalizaciones y cableado para señal audiovisual, canalizaciones y cableado eléctrico, canalizaciones y cableado de red de comunicaciones, cajas de conexiones audiovisuales, enchufes eléctricos, rosetas de red de comunicaciones, etc. También se sustituyeron los equipos existentes de selección y distribución de señal audiovisual y el equipamiento de control de medios audiovisuales de la sala, y se dotó de un equipo de conexión inalámbrica nuevo. Todo el equipamiento quedó instalado y operativo.

14. Proyecto Sala de Grados del CASEM.

A iniciativa de los decanatos de los tres centros ubicados en el edificio CASEM el Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación nos encargó acometer el proyecto de mejora del equipamiento audiovisual del Salón de Grados. El objetivo fue mejorar la calidad de la proyección, facilitar su uso para actividades más diversas y eliminar determinados aspectos visuales negativos debido a instalaciones antiguas de cableado. Se realizó el estudio pertinente y se contrató y ejecutó el cambio de videoprojector y pantalla de proyección antigua por un monitor nuevo de 82", la sustitución de las conexiones del atril para facilitar movilidad de este y la dotación de un punto de conexión en la pared lateral con el fin de poder instalar, si se consideraba necesario, un segundo monitor de refuerzo a mitad de sala. Se sustituyó parte del cableado existente para mejorar la distribución de señal desde mesa presidencial y atril a monitor principal y monitor secundario.

15. Proyecto Sala Reuniones Facultad de CC de la Educación.

En la segunda mitad de 2017 se iniciaron actuaciones de mejora de la sala de reuniones de la Facultad de Ciencias de la Educación, como iniciativa conjunta del Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio y del Vicerrectorado de recursos Docentes y de la Comunicación, quedando la mayoría de ellas terminadas a final de año. A principios de 2018 se completaron dichas actuaciones resolviendo tareas pendientes relativas a mejoras en el sistema de megafonía, cuadro de suministro eléctrico y funcionamiento del videoprojector dotado. Se realizaron las pruebas de funcionamiento y manejo de la sala y se hizo entrega al decanato de la facultad de un manual de instrucciones de uso, dando por cerrada la actuación.

16. Proyecto Laboratorio MOOC de Algeciras.

A iniciativa de la dirección de la Escuela Politécnica Superior y por encargo del Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación analizamos las necesidades en medios audiovisuales para la dotación de un laboratorio para actividades orientas a cursos MOOC, elaborando un cuadro básico de recomendaciones en cuanto a equipamiento a proveer. Posteriormente se nos pidió que analizáramos las especificaciones elaboradas por el propio centro y las ofertas pedidas por este a varias empresas, con el fin de poder acometer el desarrollo de las instalaciones. Realizamos el análisis y elaboramos un informe incluyendo

estimaciones de costes de las actuaciones a realizar e indicando la necesidad de adaptarlas a la dotación de presupuesto disponible o bien de ampliar este.

17. Proyecto traslado al Hospital Real.

Con motivo del proyecto de traslado al edificio Hospital Real de varias unidades de la UCA, entre otras de la propia Gerencia, Área de Personal y Área de Economía, el VIP nos encarga que, en colaboración con el Área de Infraestructuras, hagamos el análisis de necesidades de infraestructura de red de comunicaciones y medios audiovisuales en los espacios a ocupar. Se procedió a realizar dicho análisis y a elaborar las especificaciones técnicas necesarias para la instalación, en el proyecto de obra de adaptación de los espacios, de las canalizaciones, cables, rosetas de conexión y demás elementos necesarios para posteriormente poder instalar equipos de red, antenas WiFi, puestos de usuarios, teléfonos, alarmas, control de acceso, cámaras de vigilancia, etc.

18. Proyecto Sala de Reuniones HCPR.

A raíz de la petición de los profesores de la UCA ubicados en el área docente del Hospital Clínico de Puerto Real, de dotación de los medios audiovisuales necesarios para realizar videoconferencia en la sala de reuniones allí disponible, se nos encarga, por parte del Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación, realizar las actuaciones que procedan para conseguir dicho objetivo. Habiendo realizado en 2017 el análisis de necesidades, procedimos a principios de año a la elaboración de especificaciones técnicas, petición de ofertas a proveedores de medios audiovisuales y, tras la selección y contratación pertinente, a la ejecución de la instalación acordada, quedando la sala de reuniones dotada y operativa según las necesidades detectadas.

19. Proyecto Salón de Actos de la EPSA.

En los primeros meses de 2018 se nos remitió el proyecto de remodelación del salón de actos de la EPSA, con el fin de que analizáramos lo que en él se contempla en cuanto a dotación de infraestructura de red de comunicaciones e infraestructura para la instalación de medios audiovisuales. Tras el análisis de la propuesta de proyecto elaboramos un informe indicando las discrepancias con las propuestas de dotación de infraestructura base que planteamos en 2017 y las correcciones a realizar para que puedan atenderse adecuadamente las necesidades funcionales y operacionales que demandará el uso del salón.

20. Proyecto edificio Valcarcel.

En base al anteproyecto de adecuación del edificio Valcarcel para acoger la futura ubicación de la Facultad de Ciencias de la Educación, y por requerimiento del VIP, hemos elaborado un primer análisis de necesidades en infraestructuras base para la dotación de recursos de red

de comunicaciones, recursos de medios audiovisuales, recursos en puestos de usuarios, recursos en puestos de aulas informáticas y aulas de docencia, recursos en sistemas de control de acceso y alarmas de seguridad, etc. Los datos estimados en base a las dimensiones de los espacios que se prevén, compartimentación entre los mismos y número de usuarios que acogerán, se refieren a las dotaciones de puntos de red y tomas de corriente a incorporar en el futuro proyecto de obra, quedando pendiente de determinar las ubicaciones y dotaciones de armarios rack de equipos de comunicaciones y canalizaciones y cableados necesarios para cubrir todas las necesidades del edificio en materia de red de comunicaciones a todos los efectos previstos. Asimismo queda pendiente de resolver la conexión del edificio a la red de comunicaciones de la UCA.

21. Conexión fibra óptica Colegio Mayor.

Independientemente de la dotación de red interna del Colegio Mayor Beato Diego, se ha requerido realizar la actuación necesaria para integrar el edificio en el anillo de fibra óptica de la UCA en el Campus de Cádiz. Para ello se ha procedido a realizar el análisis de las posibles alternativas de solución y a adoptar aquella que mejor se adapta a la topología de la red. Esto ha supuesto modificar las previsiones de canalización de la fibra recogidas en el proyecto de obra de remodelación del edificio y, con el apoyo del Área de Infraestructuras, plantearlo a la empresa constructora que ha accedido a atender las necesidades planteadas. Una vez realizadas las canalizaciones planteadas se ha realizado la operación de corte y reconducción de la fibra por el interior del edificio, quedando este plenamente integrado en la red UCA.

22. Renovación conexión La Caleta.

El edificio La Caleta alberga una residencia para estudiantes de la UCA, habiéndose dotado hace unos años de un sistema de conexión inalámbrica entre dicho edificio y el edificio Andrés Segovia. A principios del semestre se produjo una avería del sistema que dejó al centro desconectado. Gracias al contrato de mantenimiento de la red de conexión inalámbrica con la empresa Ingenia se pudo proporcionar de una solución provisional de urgencia que en poco tiempo permitió restaurar el servicio. Posteriormente se analizaron varias soluciones alternativas para solucionar la avería, optándose por una de bajo coste en previsión de que a medio plazo, con la entrada en uso del edificio Valcarcel, el edificio La Caleta se pudiera integrar directamente, por su proximidad, en la red de comunicaciones de la UCA.

23. Sustitución de ventiladores de equipos de red.

Dentro del proceso anual de mantenimiento de la infraestructura de red de comunicaciones se ha realizado una revisión de los elementos de refrigeración de los equipos de conexión de los edificios a la red de la UCA. Estos elementos son críticos ya que su avería o su bajo rendimiento pueden provocar una avería del equipo de conexión a red o, cuanto menos, su parada automática por exceso de temperatura, lo que dejaría al correspondiente centro

aislado de la red de comunicaciones. Durante la revisión se detectó el mal estado en unos 10 equipos, por lo que se procedió a la compra de 15 elementos nuevos y a la sustitución de los que presentaban síntomas de mal funcionamiento, dejando el resto en stock para atender futuros casos similares.

24. Renovación equipos de red en centros.

La antigüedad que presentan parte de los equipos de conexión de las redes internas de edificios a la red de la UCA o de conexión de los puestos de usuarios, antenas Wifi, alarmas, videocámaras, etc, a la red del edificio donde se ubican, superan en algunos casos los 15 años. Esto supone, además de una mayor posibilidad de averías e incidencias de funcionamiento, la baja capacidad del equipo, por su obsolescencia tecnológica, para facilitar la gestión y el mantenimiento de la propia red de comunicaciones. En particular hasta el pasado año 2017 se tenían operativos 159 equipos de la marca Nortel en estas circunstancias, habiéndose sustituido en ese año 95. Se ha continuado en este primer semestre del año con la sustitución de 12 equipos y con la tramitación de la compra de otros 20 a instalar en agosto.

25. Renovación de antenas WiFi.

Otro elemento importante en la infraestructura de la red de comunicaciones son los puntos de acceso inalámbrico, que además son muy sensibles a las averías producidas por la mala calidad del suministro eléctrico. A final de 2017, como consecuencia de problemas eléctricos derivados de malas condiciones climatológicas se averiaron 20 antenas WiFi de forma simultánea. La sustitución de las mismas se realizó a principio de 2018 a partir del stock disponible y de 12 antenas nuevas adquiridas al efecto. Igualmente, en el primer semestre se ha tramitado la compra de otras 10 antenas nuevas que serán instaladas en sustitución de antenas obsoletas en el segundo semestre, junto con algunas de las que resulten en exceso de la compra realizada para el equipamiento del Colegio Mayor.

26. Mejora de la Telefonía.

En el primer semestre de este año se ha iniciado el proyecto de consultoría de análisis de carencias en el sistema de provisión del servicio de telefonía interna de la UCA, con el fin de poder mejorarlo en capacidad y estabilidad. La empresa consultora contratada al efecto ha creado, en servidores propios, la réplica de nuestros servidores de telefonía de los campus de Cádiz y Puerto Real, incluyendo una copia de la carga real de llamadas, y ha realizado simulaciones de funcionamiento para analizar la capacidad de respuesta de los mismos. Ha utilizado como sistema operativo de gestión de la telefonía IP un software llamado Issabel, habiéndose verificado su correcto funcionamiento. El desarrollo del proyecto en lo que va de año nos permite estar en condiciones de abordar una prueba de funcionamiento real del nuevo sistema, en el segundo semestre.

27. Sustitución líneas fijas de ascensores.

Durante el primer semestre se ha continuado con el proceso de sustitución de líneas fijas de ascensores por líneas móviles, empleando para ello los equipos Yatek comprados en 2017 a la empresa Afpol. Este cambio de líneas RTB a líneas móviles supone, además del ahorro económico al suprimir el coste de las líneas fijas, la integración de las nuevas líneas en el contrato de servicios de comunicaciones que tiene la UCA suscrito con la compañía Telefónica, eliminando así la gestión de la correspondiente facturación independiente de las líneas de ascensores. A final del semestre se había completado prácticamente la sustitución de todas las líneas, salvo algunas pendientes de la intervención final necesaria del técnico de la compañía de ascensores en la Facultad de Ciencias.

28. Instalación sistema turnos Hospital Real.

A petición del Vicerrectorado de Alumnado se ha prestado apoyo a la instalación del sistema de teleturno para gestión de colas de espera de usuarios en base a la obtención de citas previas, que se ha implantado en el patio central del Hospital Real. Se ha suministrado para ello la infraestructura de red de comunicaciones requerida para el funcionamiento del sistema, lo que incluye la instalación de 6 puntos de conexión para distribución de señal, repetición de señal y monitores de TV, además del correspondiente cableado y enchufes de suministro eléctrico. Asimismo se ha dotado la posibilidad de que algunos de los monitores de TV puedan ofrecer, alternativamente, información del teleturno o bien información del sistema de información digital de centros.

29. Revisión Salón de Actos y Sala de Grados ESI.

Durante el acto de investidura de doctores celebrado a principios de año en el Salón de Actos y Sala de Grados de la Escuela Superior de Ingeniería, en Puerto Real, se produjeron algunos fallos en el funcionamiento de los medios audiovisuales allí disponibles. En concreto se produjo el corte de la emisión en streaming de los actos, el apagado espontáneo de los monitores de referencia del salón y el acople de alguno de los micrófonos generando dificultades de audición y ruidos molestos. De cara a tratar de corregir los defectos que hubieran podido provocar los fallos se procedió a contratar una consultoría técnica a la empresa Genuix, que en su día fue la instaladora de los medios audiovisuales de ambos espacios. Dicha empresa analizó las instalaciones y, además de realizar diversos ajustes de elementos técnicos, nos trasladó varias recomendaciones de actuaciones a realizar para eliminar posibles causas de fallos.

30. Suministro de teléfonos móviles.

En el actual contrato de servicios de comunicaciones suscrito entre la UCA y Telefónica se contempla el suministro, por parte de esta última, de 200 terminales de teléfonos móviles

durante el periodo total del contrato, que va de noviembre de 2016 a noviembre de 2018. En 2017 fueron suministrados 151 equipos del modelo Huawei P8 Lite 2017. En el primer semestre de este año han sido suministrados los restantes 49 equipos hasta completar el total comprometido. Esto permite poder ir cumpliendo con el compromiso de renovación de terminales con más de 3 años y poder atender sustituciones sobrevenidas por averías o pérdidas inesperadas.

31. Procedimiento de compra terminales telefónicos fijos.

En el actual modelo de gestión del servicio de telefonía fija, en el contexto del nuevo contrato de servicios de comunicaciones con Telefónica, no se contempla el suministro con cargo a un presupuesto centralizado de nuevos terminales de teléfonos fijos a las unidades de la UCA. Caso de que una unidad decida dotarse de un nuevo terminal o cambiar algunos de los que tiene debe asumir su coste. No obstante, y para facilitar a las unidades la compra y asegurar que los nuevos equipos cumplen con unos mínimos de calidad técnica y funcional, hemos diseñado y acordado con Telefónica un procedimiento mediante el cual las unidades pueden adquirir los teléfonos fijos que se incluyeron en el citado contrato de servicios de comunicaciones. A tal efecto hemos creado un CAU a través del cual la unidad hace la petición a Telefónica a la vez que le incluye sus datos de facturación del terminal o terminales pedidos. Para agilizar el suministro, Telefónica nos ha dejado en depósito en el CITI 120 terminales que iremos suministrando a medida que las unidades vayan realizando pedidos.

32. Página Web Usuarios Videoconferencias.

A requerimiento del Vicerrector de Recursos Docentes y de la Comunicación se ha realizado el desarrollo de una página web en la que se recoge, para cada campus de la UCA, información relativa a los espacios dotados con el equipamiento necesario para poder hacer uso de un servicio de videoconferencia. La finalidad de la página es facilitar a los posibles usuarios de este tipo de servicio la localización de los espacios disponibles, la información sobre el tipo de videoconferencias que puede hacerse en cada espacio, las limitaciones de los mismos, etc. Los datos contenidos en la página serán actualizados regularmente por el personal técnico de audiovisuales. La página es accesible por ahora desde el espacio web del Área de Tecnologías de la Información.

33. Compra de videoproyectores de repuesto.

El parque de equipos audiovisuales operativos dotado con unos 350 videoproyectores entre espacios docentes, espacios de reuniones, salas de videoconferencia, seminarios, etc., requiere de un mantenimiento y actualización regular, ya que el uso, en muchos casos intensivo, de estos equipos y la antigüedad de parte de ellos, hacen que se produzcan averías irreparables y casos de agotamiento del propio recurso. También surgen a veces necesidades imprevistas de nueva dotación que hay que atender. En este primer semestre se han

adquirido unos 40 videoproyectores nuevos que se han distribuido en los 4 campus proporcionalmente al número total de equipos del mismo para atender esa casuística. Una parte importante de esos equipos ya se han instalado en el primer semestre.

34. Compra de material av de reposición diverso.

Paralelamente a la compra de videoproyectores para renovación del parque y atención a averías, se ha gestionado, de acuerdo a las propuestas de nuestros técnicos de campus, la compra de material de reposición diverso para atender el mantenimiento de otros componentes de los sistemas audiovisuales por parte de aquellos. Entre este tipo de material podemos citar latiguillos de diversa longitud, conversores de conexión, selectores de señal, fuentes de alimentación, rollos de cables, fichas de empalme, herramientas diversas, capsulas de micrófonos, etc.

35. Atención a teledocencia y videoconferencias.

A lo largo del semestre se han realizado diversas actuaciones de apoyo a la teledocencia y la videoconferencia en salas dotadas al efecto. Dicho servicio de apoyo ha sido solicitado tanto por responsables de unidades de la UCA, tales como departamentos para la realización de reuniones entre miembros ubicados en varios campus de la UCA o fuera de esta, por miembros individuales en situaciones diversas tales como impartición de teledocencia, defensas de tesis doctorales con miembros del tribunal en otras universidades, u órganos de gobierno en reuniones de gran importancia, como participaciones del rector u otros cargos en reuniones institucionales, Junta de Andalucía, etc. El apoyo a veces ha sido solo de verificación de equipos e inicio de la teledocencia o la videoconferencia, mientras que en otros ha requerido la presencia del técnico durante toda la duración de la misma. En total se han atendido **39** peticiones de apoyo de este tipo en el semestre.

36. Atención a jornadas y congresos.

Igualmente ha sido importe el número de actuaciones de apoyo audiovisual a la realización de jornadas, conferencias, presentaciones, congresos, actos institucionales, etc. En todos los casos se ha requerido al menos la revisión previa de la instalación audiovisual, en muchos de ellos la presencia de un técnico en la fase de inicio del acto para asegurar el correcto funcionamiento de los recursos y en otros se ha demandado dicha presencia durante toda la duración del evento que, en el caso de conferencias y presentaciones suelen ocupar toda una mañana o una tarde, y en el caso de jornadas y congresos varios días. El número total de eventos de este tipo atendidos en el semestre es de **77**.

B. ACTIVIDADES RELATIVOS A MICROINFORMÁTICA Y APOYO A USUARIOS.

37. Mejora aulas de idiomas de Jerez.

En el aulario del Campus de Jerez se dispone de varias aulas equipadas con recursos técnicos para formación en idiomas. Dichas aulas cuenta, en algunos casos, con software especializado, de la empresa Roycan y otros más genéricos. A iniciativa del decanato de la Facultad de Ciencias Sociales, y con cargo a la partida presupuestaria asignada con cargo al Plan equipar 2017, se ha procedido a dotar a las 2 aulas que se consideran laboratorios de idiomas con equipamiento audiovisual de apoyo a la actividad formativa. En concreto se han provisto de videoprojector, pantalla de proyección, caja de conexión e integración con el sistema de audio disponible. Por otra parte se ha procedido a actualizar el equipamiento base del aula 2 formado por un equipo servidor y los puestos de usuarios. Aparte de mejorar la capacidad de los equipos y actualizar su sistema operativo se ha cambiado el software de idiomas de Roycan de su versión analógica antigua a la actual versión digital.

38. Reparación del aula de idiomas de FyL.

El laboratorio de idiomas 1 de la Facultad de Filosofía y Letras sufrió una avería de su servidor que inhabilitó el funcionamiento del aula. Este laboratorio está equipado con software especializado sobre un servidor dedicado con características específicas según el modelo exclusivo de la empresa Roycan. Se procedió en consecuencia a contratar a esta empresa la reparación del equipo y la rehabilitación del funcionamiento del aula, quedando desde entonces plenamente operativa.

39. Ordenadores para contrato de garantía juvenil.

Con motivo de la convocatoria pública de contratos con cargo al fondo de garantía juvenil se produjo la incorporación, en un corto plazo de tiempo, de más de un número elevado de nuevos efectivos en diversas unidades de la UCA, incluyendo departamentos, unidades administrativas, grupos de investigación, etc. Por parte del personal técnico de microinformática se ha atendido la demanda de equipos informáticos que esto ha generado, y que no ha podido ser atendida por las propias unidades receptoras de los contratados. Los equipos suministrados a partir de los que se han ido retirando en procesos de renovación han debido ser previamente revisados, preparados y probados para asegurar su correcto funcionamiento y dotación del software básico necesario.

40. Traslado Dirección General de Relaciones Internacionales a Hospital Real.

El traslado de la Dirección General de Relaciones Internacionales al Hospital Real, previo a la adecuación del edificio para el traslado previsto de las dependencias del Rectorado en calle

Ancha 10, ha supuesto la realización de actuaciones de revisión del equipamiento de red disponible en los espacios ocupados por aquella y el traslado de los equipos informáticos de sus puestos en el edificio Constitución 1812. Asimismo se ha dotado con una conexión de red inalámbrica provisional hasta tanto se realicen las referidas actuaciones de acondicionamiento general del edificio.

41. Traslados urgentes obra Ancha 16.

Las obras de mejora de la sede del Rectorado en la calle Ancha 16 han requerido de nuestro apoyo para la reubicación provisional de diversas unidades, bien en el mismo edificio, en Ancha 10 o incluso en el Hospital Real. En estas reubicaciones urgentes y provisionales en algunos casos se han tenido que aportar equipos y en otros trasladar los equipos de los propios usuarios.

42. Apoyo a acreditación de titulaciones y programas de doctorado.

El proceso de acreditación de titulaciones de centros y programas de doctorado mediante la visita de personal técnico acreditador ha requerido de nuestro apoyo a petición de la Unidad de Calidad. Se procedió a atender tanto el suministro de ordenadores portátiles a los acreditadores visitantes, como a facilitarles el acceso a las páginas web en las que pudieran consultar evidencias publicadas en relación con los cursos a acreditar.

43. Apoyo a selectividad, preinscripción y automatrícula.

Como viene siendo habitual cada año, al final del primer semestre, de acuerdo a los requerimientos transmitidos por el Vicerrectorado de Alumnos, hemos realizado las actuaciones de apoyo a los procesos de selectividad y preinscripción. Básicamente han consistido en la provisión e instalación de ordenadores personales, impresoras y teléfonos en los espacios que nos han indicado que había que equipar en cada campus, como soporte a los tribunales de selectividad y a las oficinas de preinscripción. Asimismo, se han dotado, sino lo estaban, o se han revisado si ya estaban dotados, los espacios a usar en cada campus para la automatrícula de los alumnos admitidos.

44. Actualización de software de equipos de la piscina.

A demanda del Área de Deportes se procedió a actualizar el software de los equipos de control de las piscinas del Pabellón de Deportes del Campus de Puerto Real.

45. Actualización de equipos de experimentación oceanográfica.

A requerimiento del Servicio Central de Recursos e Infraestructuras Náuticas se realizó la actualización de los equipos de control de experimentación oceanográfica.

46. Reconexión equipos Facultad de Fisioterapia.

A raíz del despliegue de las mejoras de la red de comunicaciones incluidas en el contrato de servicios de comunicaciones suscrito entre la UCA y Telefónica, con importantes incrementos en la capacidad de enlaces troncales entre otras mejoras, se ha realizado la integración de la Facultad de Enfermería y Fisioterapia en la red de comunicaciones del campus de Cádiz. Hasta ese momento dicho centro estaba conectado, a nivel lógico, al campus de Puerto Real. Este cambio ha supuesto por una parte integrar el contrato específico de comunicaciones de este centro en el contrato general, y por otra realizar la actualización de la configuración de todos los equipos del centro, para asignarles como red de acceso la del Campus de Cádiz.

47. Preparación de equipos y aulas para oposiciones.

A lo largo del semestre se han realizado varias pruebas de selección de personal en la escala de administración general del Personal de Administración y Servicios. En esas pruebas el número de participantes ha sido alto y han requerido, a petición del Área de Personal, la preparación específica de equipos informáticos y aulas, con garantías de máxima seguridad antes posibles fallos, dadas las circunstancias que concurren en esas situaciones. Además de la preparación de los equipos a usar y de las aulas donde usarlos, se ha prestado apoyo técnico directo de seguimiento durante las pruebas, por si resultaba necesario solventar alguna incidencia inesperada en el funcionamiento de los equipos o del aula.

48. Actualización de equipos del ASI.

Con cargo al presupuesto del Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación para la renovación de puestos informáticos de usuarios en 2018, se ha procedido a la sustitución de 14 equipos del personal técnico del Área de Sistemas de Información, obsoletos y con insuficiente capacidad en relación a las necesidades que aquellos plantean. La renovación ha supuesto una sustancial mejora en la capacidad operativa de dichos técnicos y la respuesta a una demanda que venía planteándose por su parte desde hace tiempo. Se han dotado con equipos con procesador i7 y demás recursos acorde a las necesidades que las tareas de desarrollo de sistemas de información exigen.

49. Portátiles Espacios Aprendizaje.

El Área de Bibliotecas y Archivos solicitó el suministro de diversos ordenadores portátiles para los espacios de aprendizaje que gestiona. Se les suministraron dichos equipos dotados con el paquete base que en general instalamos en este tipo de puesto.

50. Actualización equipos y pantallas aulas informática 1 y 4 de la F. CC EE y EE.

Entre las previsiones de mejora de los equipos de aulas informáticas para este año, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales contemplaba la sustitución de los ordenadores del aula 1 y las pantallas del aula 4 con cargo a la dotación del Plan Equipa 2017 que le ha sido asignada. Dicha renovación se ha llevado a cabo suministrando, por nuestra parte, equipos y pantallas adquiridos con cargo a los presupuestos del Vicerrectorado de Recursos Docentes y la Comunicación para mejora de instalaciones, con el fin de agilizar la actuación. El centro por su parte, una vez realizadas las renovaciones, procedió a transferir el importe de los equipos desde la orgánica del Plan Equipa a la del vicerrectorado que había dado cobertura a la compra de los equipos.

51. Renovación aulas informáticas 1 y 2 aulario Puerto Real.

Las aulas informáticas 1 y 2 del Aulario Sur de Puerto Real, dado el estado de obsolescencia y deterioro que presentaban, se incluyeron el pasado año entre los objetivos de mejora del equipamiento docente contemplados en el presupuesto anual del Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación. A principio del semestre se procedió a la renovación total de ambas aulas, incluyendo cableado, ordenadores y pantallas. Con dicha renovación ambos recursos de apoyo a la docencia mejoran sustancialmente eliminándose fuentes de incidencias y ganándose en capacidad y estabilidad.

52. Apoyo exámenes APTIS de British Council en Jerez.

En las aulas de idiomas del campus de Jerez se organizaron los exámenes APTIS del British Council para certificar el nivel de inglés de los participantes. Esto ha requerido un apoyo técnico directo por nuestra parte, tanto en la revisión previa de los puestos informáticos como durante los exámenes, dado que los participantes tienen que acceder online al software sobre el que realizan las pruebas de nivel.

53. Recepción compra microinformática 2017.

En este semestre se han producido entregas del equipamiento informático adquirido en 2017 con cargo a los presupuesto del Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación aprobados a tal fin. La recepción de entregas ha supuesto, además de la conformidad del suministro, planificar y coordinar la distribución e instalación de los equipos en los destinos previstos, mayoritariamente para sustitución de equipos ya obsoletos, lo que en un número de casos supone la migración correspondiente. Los equipos sustituidos a su vez implican revisar y verificar su situación, de manera que podamos determinar en qué medida y para qué pueden ser reaprovechados, ya sea totalmente como equipos de sustitución de otros o bien parcialmente como componentes de repuesto.

54. Plataforma de soporte centralizado de equipos compartidos.

Tras el análisis y pruebas previas necesarias se ha procedido a seleccionar el software OpenGNsys, muy extendido en las universidades españolas, como la plataforma para la gestión de equipos compartidos. Esto supondrá una herramienta fundamental de apoyo en las actividades de instalación masiva de software en aulas informáticas. Teniendo presente que en la actualidad el número total de equipos de aulas informáticas supera los 2000, nos parece muy necesario disponer de una herramienta de este tipo, para agilizar y simplificar la tarea de distribución y actualización en dichos puestos de los paquetes de software docente en uso. Hemos usado esta plataforma para la clonación de los equipos del aula de informática 4 del CASEM, a modo de prueba en condiciones reales. Por otra parte hemos asistido a una presentación de este software en la Universidad de Málaga y se ha organizado una formación interna para nuestros técnicos en dicha herramienta.

55. Herramienta de gestión remota de equipos.

Entre los objetivos de mejora incluidos en los presupuestos del Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación para 2018, se incluye el análisis de distintos productos de gestión remota de ordenadores personales y la selección y despliegue del que nos resulte más adecuado. El objetivo es facilitar tanto al personal técnico propio implicado en el apoyo de usuarios y mantenimiento de equipos de puestos informáticos, y a los miembros del Centro de Servicios, una herramienta que permita una intervención en remoto, sobre el equipo del usuario, de manera segura, cómoda y eficaz. El software que finalmente hemos considerado más adecuado es el Bomgar. Se han realizado diversas baterías de prueba y tras verificar su adecuación, se ha procedido a contratar el apoyo para la instalación del software y desplegarlo y configurarlo en una plataforma de soporte centralizado.

56. Adaptación de CAUs de unidades.

Con motivo de la entrada en vigor de la nueva ley reguladora de la contratación pública, hemos tenido que dar apoyo a las unidades administrativas implicadas directamente en los procesos de contratación, para realizar las adaptaciones necesarias que nos hayan pedido para que sus CAUs puedan facilitar, a sus usuarios, operar en la nueva situación sobrevenida. Igualmente, hemos procedido a crear los nuevos CAUs que a tal efecto se nos han solicitado habilitando así esta vía cómoda de soporte a los usuarios en el nuevo marco de gestión de las contrataciones.

57. Contrato antivirus UCA.

Se ha procedido a realizar la contratación de la licencia de uso del software antivirus para equipos con sistema operativo Windows en toda la UCA. Se trata de la licencia campus del producto Trend Micro, que nos permite proteger tanto a servidores centrales como a puestos

de usuarios provistos de dicho sistema operativo. La contratación supone en la práctica garantizar la continuidad de este producto ya en uso y por tanto mantener la protección de los equipos actualmente disponible.

58. Licencias Microsoft.

Se ha gestionado la renovación de la Licencia Campus con Microsoft, que da derecho de uso por 1 año de su paquete ofimático y de actualizaciones del sistema operativo Windows, tanto en ordenadores personales de la UCA como en el número servidores acordados. El cambio de política de Microsoft en relación al cálculo del número de equipos que pueden beneficiarse del contrato, y el consiguiente incremento del importe total de la licencia que esto conlleva, ha supuesto un notable aumento de la complejidad y esfuerzo de gestión para tratar de conseguir un resultado aceptable. El trámite administrativo de la contratación se ha hecho mediante concurso público al que fueron invitados 6 suministradores. Quedando el proceso situado a final del semestre en la fase de recepción de ofertas.

C. ACTIVIDADES DE RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO GLOBAL DEL ATI.

59. Adaptación a nueva ley de contratos.

En marzo entró en vigor la nueva regulación en materia de contratos en la administración pública. Esto ha supuesto un esfuerzo importante por nuestra parte de renovación del conocimiento práctico necesario para adaptarnos y poder plantear al Servicio de Contrataciones, de manera adecuada, las tramitaciones de compras de equipos y provisión de servicios que hemos requerido para atender las necesidades del área.

60. Acuerdo Marco Audiovisuales.

En coherencia con el nuevo modelo general de contrataciones públicas y con la finalidad de mejorar nuestra capacidad de respuesta a la hora de atender suministros de equipos para nuevas instalaciones o para actualización o reparación de las existentes, así como la contratación de servicios de instalación, a lo largo del primer semestre del año se ha trabajado, conjuntamente con el Servicio de Contrataciones, en el desarrollo de las fases principales del procedimiento público para la dotación de un Acuerdo Marco de Audiovisuales. Al final del semestre casi se había completado la fase de valoración de las ofertas técnicas de las empresas suministradoras que concurrieron al concurso, cerrándose en el mes de julio la fase de adjudicación a las finalmente seleccionadas. Destacar que este proceso ha ocupado mucho tiempo, dado el elevado número de condiciones técnicas a valorar del no menos elevado número de recursos a considerar y la dificultad intrínseca de las valoraciones dado su carácter mayoritariamente cualitativo.

61. Acuerdo Marco Microinformática.

Por idéntica razón y con la misma finalidad se ha trabajado, durante el primer semestre, conjuntamente con el Servicio de Contrataciones, en la consecución de un Acuerdo Marco de Microinformática. Al igual que el anterior habilita la posibilidad de poder realizar pedidos de suministros de cualquier número de equipos a los suministradores contratados, sin necesidad de tener que realizar en cada caso el procedimiento de contratación específica que corresponda. En el acuerdo se han establecido diversos modelos de equipos, fijando sus características técnicas mínimas y sus precios máximos. Durante el primer semestre se han cubierto las fases de convocatoria pública del concurso y de recepción y valoración, técnica y económica, de las ofertas presentadas por empresas suministradoras. Igualmente, el número de modelos de equipos y características técnicas a valorar junto con el importante número de ofertas recibidas han hecho que la valoración y elaboración del informe técnico hayan requerido de mucha dedicación.

62. Acuerdo Marco Apoyo Audiovisual.

Continuando con la estrategia de los dos acuerdos marcos anteriores se ha abordado la tramitación de un Acuerdo Marco de Apoyo Audiovisual. La finalidad del mismo es proveer a la UCA de un marco legal a través del cual se pueda realizar, de forma rápida y simple, encargos de servicios técnicos de apoyo al uso de los medios audiovisuales en los espacios de aquella dotados al efecto. El acuerdo fija los tipos de servicios que se pueden contratar, los costes de los mismos y las condiciones a cumplir para su provisión. En el primer semestre hemos elaborado el pliego de condiciones técnicas y el informe justificativo, ambos revisados y conformados por el Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación, y remitidos al Servicio de Contrataciones para que se inicie el proceso de contratación que corresponda.

63. Contrato Centro de Servicios y Apoyo a la Docencia.

A mitad del semestre se inició, con la elaboración del pliego de prescripciones técnicas y el informe justificativo correspondiente, la tramitación de un contrato que incluye dos lotes de máximo interés para la prestación de servicios por parte del ATI. Un primer lote relativo a la contratación del llamado Centro de Servicios y un segundo lote relativo a la contratación de un número no determinado de antemano de actuaciones técnicas de apoyo a la revisión y preparación del equipamiento microinformático utilizado en la impartición de la docencia. El primero supone la continuidad del servicio de apoyo a usuarios de las TI en horarios de mañana y tarde, para necesidades que puedan solventarse en remoto o bien presencialmente en el CITI en un tiempo corto. La segunda supone intervenciones, fundamentalmente en aulas informáticas, para la revisión de los equipos y la instalación o actualización del software a usar. Al final semestre estaba abierto el concurso público para la presentación de ofertas por las empresas interesadas.

64. Colaboración en la evaluación EFQM UCA.

La evaluación de la UCA en relación al marco EFQM con el objetivo de la acreditación de su modelo de gestión en el nivel de calidad resultante, ha requerido de la participación de las distintas unidades que conforman su estructura organizativa. Por parte del ATI hemos aportado la máxima colaboración en este proceso, tanto directamente participando en las reuniones organizadas al efecto, como indirectamente aportando aquella información que se nos ha pedido para este fin.

65. Revisión Carta de Servicios.

Con motivo de la implantación de la nueva RPT del PAS y la nueva estructura organizativa que de aquella ha resultado, se ha procedido a elaborar la correspondiente carta de servicios en la que se recojan los servicios a prestar por el Área de Tecnologías de la Información. En coherencia con esa nueva estructura organizativa se ha elaborado y aprobado una carta de

servicios de la Vicegerencia de Recursos e Infraestructuras, en la que se recogen los servicios genéricos del Área de Infraestructuras y los correspondientes al Área de Tecnologías de la Información. Hemos participado en la medida que por parte de la vicegerencia se nos ha pedido la conformidad al contenido de la carta de servicios que específicamente nos afecta.

66. Creación Cuadro de Indicadores.

Como parte de las actuaciones de mejora del funcionamiento del área hemos abordado el desarrollo de un cuadro de mando en el que se reflejen los valores, para determinados periodos de tiempo, de magnitudes consideradas estratégicas. El cuadro de mando se ha estructurado en 3 grupos de indicadores que representan 3 niveles que interesa considerar a efectos del funcionamiento del área: nivel de descripción del ámbito en el que actúa, nivel de gestión en cuanto a los recursos con que cuenta y nivel de resultados que produce. En el primer semestre ha quedado definido el conjunto de indicadores y creadas las tablas de registro de sus datos en base a las cuales generar informes de seguimiento. Falta por establecer los mecanismos de carga de datos y elaborar los informes de interés.

67. Formación personal técnico.

Como en años anteriores se han realizado cursos de formación del personal del área, tomando como base el plan de formación propuesto a Gerencia a final del año pasado. Los cursos realizados en el primer semestre han afectado fundamentalmente al ámbito de redes de comunicaciones y microinformática. En el segundo semestre se continuará atendiendo la formación del personal del área, como necesidad básica para actualizar su capacidad profesional.

68. Colaboración de conserjes.

Una consecuencia de la nueva RPT del PAS es que a los denominados técnicos de servicios de conserjerías, antiguos conserjes, les corresponder atender algunas tareas relacionadas con el mantenimiento básico y el uso de los medios audiovisuales del campus al que están adscritos. Para poner en práctica estas nuevas capacidades hemos realizado las siguientes actuaciones:

- Concretar, a petición del Área de Personal, la lista de tareas específicas a atender por los conserjes, en términos de guía básica de instrucciones técnicas.
- Colaborar como monitor, también a petición de la misma área, en la formación para dar a dichos técnicos el conocimiento básico necesario para afrontar las nuevas tareas.
- Acordar con las administraciones de los campus el procedimiento a seguir para asignar tareas previstas en sus nuevas obligaciones a los citados técnicos.

69. Facturación de la telefonía

Se continúa durante este semestre con la revisión de las facturas que emite Telefónica, consiguiendo poner al día parte de las correspondientes a telefonía móvil y telefonía de los últimos meses de 2017 y primeros de 2018.

Con el fin de poder poner totalmente al día este tema mantuvimos una reunión con Telefónica y el Área de Economía, en la que se analizó la situación de los diversos problemas pendientes de resolución en la facturación de la telefonía, acordándose varias medidas a aplicar con ese fin. Al final del semestre aún seguían pendientes de solución algunos temas importantes, como el ingreso a la UCA de cantidades cobradas indebidamente por la mala aplicación de las condiciones del contrato vigente o la reemisión de facturas devueltas por considerarlas incorrectas.

70. Planificación de compras.

Paralelamente al proceso de gestión para dotarnos del Acuerdo Marco de Audiovisuales y el Acuerdo Marco de Microinformática hemos estado desarrollando la planificación detallada de las compras a realizar con cargo a ambos acuerdos. En concreto hemos realizado lo siguiente:

- Concreción de cada una de las actuaciones de compras e instalaciones a realizar en audiovisuales y microinformática, según las previsiones de las partidas presupuestarias para dotación o mejora de equipamiento TI del Vicerrectorado de Infraestructuras y Patrimonio, Vicerrectorado de Recursos Docentes y de la Comunicación y Plan Equipa 2017, según asignación concedida a los centros.
- Elaboración de las hojas de pedidos a realizar en base a los dos acuerdos marcos, describiendo al detalle los recursos y servicios a suministrar, destinos concretos de los mismos, responsables que autorizarán, etc.

Con esto ha quedado todo preparado para ejecutar los pedidos de manera inmediata a la fecha en que los dos acuerdos marcos estén disponibles.

D. DATOS RELATIVOS A LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

71. DATOS DEL CAU primer semestre 2018.

En el CAU se recogen los resultados numéricos de peticiones de usuario registradas en la aplicación. Además de peticiones de usuario, en el CAU se registran Servicios Internos y servicios complejos tipo “tareas” que corresponden con un desarrollo de actividades más elaborado en el que pueden participar varias personas y que, a efectos numéricos, figuran como el resto de peticiones de usuario. La contabilización es realizada solo a efectos numéricos.

A. Registro de número de servicios atendidos.

SERVICIOS	Ene 2018	Feb 2018	Mar 2018	Abr 2018	May 2018	Jun 2018	TOTAL
Servicios Audiovisuales y Videoconferencias	71	80	108	116	108	68	551
MAV - Incidencia con los Medios Audiovisuales	42	51	66	79	58	23	319
MAV - Solicitud de Servicios Audiovisuales en Salones de Actos y Salas de Grado	13	16	30	26	23	32	140
MAV - Solicitud de Servicios Audiovisuales en Consejo de Gobierno y Claustro	1	0	1	1	0	2	5
MAV - Solicitud de Formación o Atención Técnica para Videoconferencia	5	5	4	5	11	6	36
MAV - Solicitud de Formación o Asesoría Técnica en Teledocencia	1	0	1	0	0	0	2
MAV - Consulta Técnica sobre Servicios y Recursos Audiovisuales	2	4	0	2	1	3	12
MAV - Incidencia con Monitores Institucionales de Información	7	2	3	2	15	2	31
MAV - Apoyo a dotaciones audiovisuales en Centros	0	2	3	1	0	0	6
Telefonía móvil	38	37	35	28	46	42	226
TEL - Suministro y configuración de teléfono móvil (Alta, baja o cambio de terminal)	14	16	15	10	23	17	95
TEL - Consulta sobre el servicio de telefonía móvil ..	18	15	13	10	21	18	95
TEL - Problema con la telefonía móvil (robo, pérdida, etc.)	6	6	7	8	2	7	36
Servicios Internos Red y Telefonía	20	18	32	23	26	13	132
RED - Solicitud de PUERTO para roseta	0	0	2	1	1	0	4
RED - Actuación en firewall (abrir puertos)	0	1	4	4	1	1	11
RED - Conexión de servidor	0	2	10	5	12	2	31
RED - Problema de red de usuarios	0	0	1	0	0	0	1
RED - Soporte externo de la de red de datos	20	14	15	13	12	10	84
RED - Soporte externo de la red inalámbrica	0	1	0	0	0	0	1
Atención en equipos microinformáticos de puestos de trabajo	205	204	203	179	243	198	1232
PCpt - Distribución de Equipos Microinformáticos / Suministro de Material	4	12	5	6	8	3	38
PCpt - Reutilización de Equipos Informáticos	3	1	3	6	1	5	19

PCpt - Solicitud de configuraciones especiales en equipos microinformáticos	5	9	10	6	8	7	45
Tarea de Equipamiento Microinformático	3	3	1	1	2	2	12
PCpt - CONFIGURACION de su equipo Informático en RedUCA	43	37	40	37	56	41	254
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - Docentes ..	60	61	70	63	79	74	407
PCpt - Incidencia con PC, portátil o impresora - PAS y equipos de Dirección	72	61	55	47	69	51	355
PCpt - Incidencia con el software antivirus o al eliminar un VIRUS ..	5	8	13	5	12	7	50
PCpt - Consulta sobre acceso al software licenciado	10	12	6	8	8	8	52
Conexión a red desde el exterior y de invitados	25	21	26	13	34	36	155
RED - Conexión de usuarios invitados: jornadas, congresos, estancias...	10	3	8	7	11	7	46
RED - Consulta sobre conexión desde el exterior y de invitados	8	7	9	1	5	21	51
RED - Problemas con la conexión desde el exterior y de invitados	7	11	9	5	18	8	58
Atención en Aulas y equipos de Docencia	76	80	75	116	53	28	428
PCad - Actualización en Aula de Teoría y Problemas para la docencia	3	9	0	25	0	0	37
PCad - Actualización en Aula Informática de docencia	7	13	2	20	5	5	52
PCad - Instalación de software en maquetas de sistema de PCs Virtuales	0	0	0	4	7	0	11
zINACTIVA - Revisión/adecuación de Software para docencia en Aulas Informáticas	0	0	0	0	0	0	0
PCad - Incidencia con PC de AULA de TEORIA Y PROBLEMAS	22	25	27	36	21	4	135
PCad - Incidencia con PC de AULA INFORMATICA	27	19	36	17	11	15	125
SIS - Actuación en servidores de licencias	9	10	4	10	3	2	38
PCad - Incidencia con PC de libre acceso (PARIS y PAP)	0	1	0	0	0	0	1
PCad - Incidencia con PORTATIL DE PRESTAMO AL ALUMNADO en Bibliotecas ..	8	3	6	4	5	2	28
Tarea en Aula Informática	0	0	0	0	1	0	1
Conexión a red de cable	42	30	13	28	18	29	160
RED - Conexión a la red de cable	24	22	7	15	11	15	94
RED - Consulta sobre conexión a red de cable	2	3	0	2	1	1	9
RED - Problema de conexión a la red de cable	16	5	6	11	6	13	57
Correo Electrónico	201	148	114	107	96	90	756
MAIL - Incidencia con el correo electrónico	39	62	63	51	44	38	297
MAIL - Nueva Cuenta de correo electrónico de Docente o PAS	101	37	21	26	21	12	218
MAIL - Nueva Cuenta de correo electrónico para Becario del Departamento	11	2	0	2	1	3	19
MAIL - Nueva cuenta de correo electrónico Institucional	21	28	11	9	13	26	108
MAIL - Nueva cuenta correo electrónico para alumnos de 1,2 o 3 ciclo	2	1	4	0	1	3	11
MAIL - Cambio de clave de correo electrónico	21	16	9	15	7	7	75
APGgw -TAVIRA - Petición de apoyo como gestor de la aplicación TAVIRA	2	0	1	0	7	1	11
MAIL - BAJA de correo electrónico UCA	4	2	5	4	2	0	17
Directorio	23	28	12	16	12	14	105
DIR - Incidencias con los datos de localización de personas en el Directorio	23	28	12	16	12	14	105
Telefonía fija	92	74	40	49	51	44	350
TEL - Suministro y configuración de teléfono fijo	23	14	9	8	15	4	73
TEL - Solicitud de funcionalidad de telefonía (PIN, Fax, Grupos, Desvíos, Operadora automática, etc.)	32	29	17	11	12	24	125
TEL - Consulta sobre telefonía fija	10	8	3	10	7	3	41

TEL - Problema con la telefonía fija	27	23	11	20	17	13	111
Conexión a red inalámbrica	30	22	23	21	52	25	173
RED - Conexión a la red inalámbrica	16	14	14	18	36	17	115
RED - Consulta sobre conexión a la red inalámbrica	1	0	2	0	3	4	10
RED - Problema de conexión a la red Inalámbrica	13	7	6	3	10	4	43
RED - Ampliación o mejora de la cobertura de red inalámbrica	0	1	1	0	3	0	5
	823	742	681	696	739	587	4268

B. Registro de tiempos medios de primera respuesta.

Periodo: Enero - Junio 2018

Suma de tiempos de respuesta: 12.423,27

Número total de servicios atendidos: 4.122,00

AIPM02 = suma tiempos de respuesta / número de servicios: 3,01 (Tiempo medio de primera respuesta en días)

	Tiempo medio respuesta primer semestre 2018			
Fecha extracción de datos: 25/septiembre/2018	En horas	En días	Número de	
Tipos de servicios del ATI	Total	Total	Solicitudes	Producto
Atención en Aulas y equipos de Docencia	90,86	3,79	423,00	1.601,38
Atención en equipos microinformáticos de puestos de trabajo	64,40	2,68	1.214,00	3.257,64
Conexión a red de cable	77,89	3,25	155,00	503,05
Conexión a red desde el exterior y de invitados	13,39	0,56	155,00	86,45
Conexión a red inalámbrica	17,34	0,72	171,00	123,56
Correo Electrónico	46,89	1,95	753,00	1.471,12
Directorio	14,49	0,60	105,00	63,40
Servicios Audiovisuales y Videoconferencias	155,35	6,47	523,00	3.385,40
Servicios Internos Red y Telefonía	107,13	4,46	57,00	254,44
Telefonía fija	54,83	2,28	346,00	790,44
Telefonía móvil	96,70	4,03	220,00	886,40
			4.122,00	12.423,27

C. Registro de grado medio de satisfacción de los usuarios.

INDICADOR GRADO DE SATISFACCION DE ATENCION A USUARIO - ATI
AÑO 2018 - primer semestre

**AIMP01 - INDICADOR DE PROCESOS CLAVE
AICS-c - INDICADOR DE CARTA DE SERVICIOS**

Grupos de servicios de los servicios informáticos	AIMP01 - A : Grado de satisfacción con el Servicio realizado			AIMP01 - B : Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud			AIMP01 - C : Eficacia con que se ha resuelto su petición		
	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media	N.Respuestas	Total	Media
Atención en Aulas y equipos de Docencia	41	202	4,93	41	193	4,71	41	200	4,88
Atención en equipos microinformáticos de puestos de trabajo	208	1035	4,98	208	1017	4,89	208	1032	4,96
Conexión a red de cable	21	104	4,95	21	101	4,81	21	104	4,95
Conexión a red desde el exterior y de invitados	48	239	4,98	48	239	4,98	48	240	5
Conexión a red inalámbrica	41	203	4,95	41	198	4,83	41	202	4,93
Correo Electrónico	99	492	4,97	99	489	4,94	99	492	4,97
Directorio	20	99	4,95	20	100	5	20	100	5
Servicios Audiovisuales y Videoconferencias	31	155	5	31	153	4,94	31	155	5
Servicios Internos Red y Telefonía	5	25	5	5	25	5	5	25	5
Telefonía fija	48	236	4,92	48	227	4,73	48	237	4,94
Telefonía móvil	33	162	4,91	33	154	4,67	33	161	4,88
	595	2952	4,96	595	2896	4,87	595	2948	4,95

Fecha extracción de datos:
21/septiembre/2018

Periodo: Enero - Junio 2018

INDICADORES PARCIALES

AIMP01 - A: Grado de satisfacción con el Servicio realizado **4,96** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)
AIMP01 - B: Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta **4,87** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)
AIMP01 - C: Eficacia con que se ha resuelto su petición **4,95** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)

GRADO SATISFACCION GLOBAL: **4,93** Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)
AREA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

D. Compras iniciadas en 2017 y completadas en 2018.

Equipos para puestos de técnicos del Área de Sistemas de Información.

LAS CORTES	i7 7700	CONTRATO MENOR -- M141/2017/1			
Asus GL553VD	16 GB RAM, 128SSD+1TBHDD	ene-18			
Abeijon Duran , David	CITI	portátil	1801020215	1	
Caballero Muñoz , Juan Jose	CITI	portátil	1801020216	1	
Corbalan Sampayo , María Isabel	CITI	portátil	1801020217	1	
Gaviño Martin , Mario	CITI	Portatil	1801020218	1	
Gordillo González , Jesus María	CITI	portátil	1801020219	1	
Jimenez Tenorio , Juan Luis	CITI	portátil	1801020220	1	
Pineda Fuentes , Francisca	CITI	portátil	1801020221	1	
Rodríguez Serrano , Miguel Angel	CITI	Portatil	1801020222	1	
Sánchez Sánchez , Inmaculada	CITI	portátil	1801020223	1	
Rondon Valdayo , Miguel	CITI	portátil	1801020224	1	
Heredia Luque , Jesus	CITI	portátil	1801020225	1	
Pascual Fernandez O'dogherty	Ed. 1812	Portatil	1801020226	1	
Andrés Agudo Martínez	Ed. 1812	Portatil	1801020227	1	
Desaparecido enero 2018	CITI		1801020228	1	

Compras de lotes de equipos previstas en el presupuesto 2017 del VRDC.

EXP 032/2017/19 Clientes ligeros	115	CLI	4096 L11	IN02 Celeron N3050T	32	2160	2018/02	
EXP 032/2017/19 PCs lote 2	40	OPC	8192 L11	IN05 i3-7100	250	3900	2018/02	
EXP 032/2017/19 PCs lote 3	57	OPC	8192 W08	IN08 i5-7400	1000	3500	2018/02	
EXP 032/2017/19 PCs lote 4	40	OPC	16384 W08	IN09 i7-7700	1000	3600	2018/02	
EXP 032/2017/19 PCs lote TFTs	152	TFT				24	2018/02	
				L1	L6	L2	L4 L3	
EXP 032/2017/19 Adjudicatario: HERBECON, DOMINION, TEKNOSERVICE		Cod. Inventario		CL	TFT	AT	CPU CPU	
Lote 1 - clientes ligeros - Celeron 3050 4GB RAM 32GB SSD	Teknoservice	115	TTL TECNO PACK LT	50	138	40	17 56	entregado
Lote 6 - TFT 24" - AOC E2460 SH cable HDMI incluido	Teknoservice	152	AOC E2460SH	65	14	0	23 1	pendiente
Lote 2 - torres linux - i3 7100 / 3,9 GHz, 250 GB, 8GB RAM,	Dominion	40	TECHCOMPUTER ADVANCED	115	152	40	40 57	adquirido
Lote 4 : torres alta gama i7-7700, 3,6 GHz 1 TB, 16GB, w10 Home	Dominion	40	TECHCOMPUTER TC-SFF	TEK	TEK	DOM	DOM HER	
Lote 3: torres i5-7400 3,0 GHz, 1 TB, 8GB, w10	Herbecon	57	Dell/ Vostro 3268 SFF					