

U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE

S E V I L L A



SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

Catálogo de Servicios TIC

Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Centro de Informática y Comunicaciones



Título	Gestión del Nivel de Servicios		
Entregable	Catálogo de Servicios TIC		
Nombre del Fichero	DOC_CIC-02_SGS_CatalogoServicios.doc		
Autor	Autor		
Versión/Edición	v02r01	Fecha Versión	01/11/2012
Aprobado por	Comisión CGIC	Fecha Aprobación	15/01/2013
		Nº Total Páginas	

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Cargo	Área
Dirección CIC		CIC
Alicia Troncoso Lora	Vicerrectora	TICCAL
Personal CIC		CIC
Comunidad Universitaria		UPO

1. Introducción

El Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla está desarrollando e incorporando nuevos servicios de utilidad para los miembros de la comunidad universitaria

Con la intención de que el colectivo universitario tenga conocimiento actualizado sobre los servicios de TIC que pone a su disposición, se ha editado este documento que resume la información básica sobre los mismos, que puede ser ampliada consultando la página web http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/index.jsp, del Centro de Informática y Comunicaciones.

Pueden solicitar los servicios o información adicional a través del Centro de Servicios a Usuarios (CSU) vía Web en http://www.upo.es/cic/centro_atencion_usuarios/peticion_servicio incidencias/index.jsp o llamando al 777903 (955977903).

El Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación dispone de técnicos con amplia experiencia y cualificación en las principales áreas de Tecnologías de la Información y la Comunicación: seguridad, administración de sistemas y bases de datos, aplicaciones corporativas, redes y comunicaciones, gestión de servicios TIC, apoyo tecnológico a la Innovación Académica, administración electrónica, telefonía, videoconferencias, etc.

El personal del Centro de Informática y Comunicaciones está a disposición de los usuarios para todo tipo de asesoramiento o apoyo técnico en cualquiera de las áreas descritas en este catálogo de servicios de TIC.

El Ciclo de vida de los servicios TIC se gestionan según la guía de buenas prácticas de ITIL v3 y son "medios para entregar valor a nuestros grupos de interés y más concretamente a la Comunidad Universitaria de la UPO, facilitando los resultados que ellos quieren obtener, sin que tengan la propiedad de los costes y riesgos asociados al servicio".



2. Servicios



➤ Aplicaciones

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Recursos Humanos UXXI-RRHH			
Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Económica UXXI-EC			
Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Académica UXXI-AC			
Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Investigación UXXI-Investigación			
Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Integración Corporativo UXXI-Integrador			
Datawarehouse (Sistema de Información a la Dirección - SID)			

✔ Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Recursos Humanos UXXI-RRHH

Servicios para el despliegue de la aplicación en los puestos de trabajo, así como gestión de las solicitudes de servicio y mantenimiento de la aplicación.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aplicaciones/gestion_RRHH/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Económica UXXI-EC

Servicios para el despliegue de la aplicación en los puestos de trabajo, así como gestión de las solicitudes de servicio y mantenimiento de la aplicación.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aplicaciones/gestion_economica/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión Académica UXXI-AC

Servicios para el despliegue de la aplicación en los puestos de trabajo, así como gestión de las solicitudes de servicio y mantenimiento de la aplicación.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aplicaciones/gestion_academica/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ **Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Investigación UXXI-Investigación**

Servicios para el despliegue de la aplicación en los puestos de trabajo, así como gestión de las solicitudes de servicio y mantenimiento de la aplicación.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aplicaciones/gestion_investigacion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ **Servicio de Mantenimiento de la aplicación de Gestión de Integración Corporativo UXXI-Integrador**

Servicios para el despliegue de la aplicación en los puestos de trabajo, así como gestión de las solicitudes de servicio y mantenimiento de la aplicación.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aplicaciones/gestion_integracion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ **Datawarehouse (Sistema de Información a la Dirección – SID) Mantenimiento de la aplicación DWH, Sistema de Información a la Dirección (SID). Datos e Informes del SID. (Equipo de Gobierno)**

Servicios para el despliegue de la aplicación en sistemas centrales, así como mantenimiento de la aplicación y difusión de informes.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aplicaciones/datawarehouse/

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

➤ Aulas de Informática

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Aulas de Informática			
Servicio de Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos (Internet, Correo, WebCT,...)			
Servicio de Puestos Virtuales			

✔ Servicio de Aulas de Informática

Ubicadas en diferentes edificios del campus, las aulas de informática permiten el acceso del alumnado a los recursos electrónicos de la Universidad.

Existen tres tipos de Aulas de Informática:

Uso docente: estas aulas se utilizan exclusivamente para impartir clase de aquellas asignaturas que requieran el uso de algún software especializado o simplemente acceso a Internet.

Acceso libre: utilizadas por el alumnado para uso personal, incluyen además el software que utilizan en las aulas de uso docente.

Aulas para alumnos de Doctorado: disponibles para los alumnos de Tercer Ciclo, incluyen software base de ofimática y disponen de una impresora en red, previo aviso se pueden hacer un uso docente de las mismas.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aulas/aulas_informatica/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de Equipos de apoyo para acceso a recursos electrónicos (Internet, Correo, WebCT,...)

Este servicio pretende facilitar y garantizar la capacidad de acceso a los diferentes recursos electrónicos de la Universidad desde cualquier ubicación de la misma. Para ello, se han distribuido una serie de equipos fijos en aulas de docencia y seminarios, además de establecer sistemas de préstamo de portátiles, gestionados por la Unidad de Asuntos Generales y Biblioteca.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aulas/equipos_apoyo/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de Puestos Virtuales

Facilita a profesores y alumnos el acceso a determinados programas licenciados y que son usados en las aulas de informática, desde cualquier ordenador dentro o fuera de la Universidad.

Además permitirá al PAS y PDI acceder a máquinas con una configuración específica que facilite el uso de la firma digital, independientemente de la configuración del equipo personal desde el que se acceda.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aulas/puestos_virtuales/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903





➤ Comunicaciones

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Telefonía			
Servicio de fax			
Servicio de Acceso Externo/Interno			
Servicio de Consulta de Tarificación Telefónica			

▼ Servicio de Telefonía

Desde el servicio de Telefonía se realiza la gestión de las comunicaciones de voz de la Universidad Pablo de Olavide.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/comunicaciones/telefonía/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

▼ Servicio de fax

El servicio de Fax se encarga de la gestión de la comunicación a través de facsímil, esto es, envío a través de línea telefónica de imágenes y texto.

Un fax es esencialmente un escáner de imágenes, un módem y una impresora combinados en un aparato especializado. El escáner convierte el documento original en una imagen digital, el módem envía la imagen por la línea telefónica, al otro lado el módem lo recibe y lo envía a la impresora que hace una copia del documento original.

Se dispone de dos modalidades de envío de fax. Por una parte, se tiene el fax tradicional, un aparato especializado que necesita una línea telefónica analógica. Opcionalmente, puede incorporar un terminal telefónico estándar.

De otra parte se tiene la tecnología incorporada al ordenador, que, mediante software, es capaz de emular un entorno de fax. Para ello se utiliza la línea de datos del ordenador.

En la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, existen ambos tipos de fax funcionando.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/comunicaciones/fax/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ Servicio de Acceso Externo/Interno

La red de datos y telefonía interna de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, está protegida mediante un sistema de defensa perimetral que trata de evitar el acceso malintencionado desde Internet hacia la red de la UPO (UPONET). Dicho sistema protege de virus, malware, spam, y un largo etcétera de intentos de intrusión.

A la vez que se protege a **UPONET**, el sistema impide la salida de forma arbitraria de información, permitiendo de forma estándar sólo el intercambio exterior/interior de determinados servicios, llamados también "servicios bien conocidos".

Ejemplos de estos servicios son el acceso a Internet a través de la web o el correo electrónico. La protección es en la actualidad muy necesaria, pero a veces puede resultar necesario realizar intercambios de información y acceso a servicios desde Internet o hacia Internet que por defecto no están permitidos. El servicio de Acceso Externo / Interno gestiona las solicitudes de acceso a través de servicios o aplicaciones no estándar.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/comunicaciones/acceso_externo/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ Servicio de Consulta de Tarificación Telefónica

El CIC provee de la herramienta Servibergf para la consulta del gasto telefónico.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/comunicaciones/tarificacion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903





➤ Conexión Inalámbrica

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de conexión a Red no Segura (WUPOLAN)			
Servicio de conexión a Red Segura EDUROAM			
Mapas de Cobertura Wifi			

✔ Servicio de conexión a Red no Segura (WUPOLAN)

La Red Inalámbrica de la Universidad Pablo de Olavide permite a la Comunidad Universitaria conectarse a la red informática de la UPO. La conexión puede realizarse desde cualquier lugar del Campus Inalámbrico, sin necesidad de cableado (utilizando tecnología WiFi), y permitirá a todos los miembros de la comunidad universitaria el acceso a internet y a servicios de intranet.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/conexion_wifi/wupolan/index.jsp
Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de conexión a Red segura EDUROAM

La Universidad Pablo de Olavide está incorporada al [proyecto Eduroam](#). Esta es una iniciativa englobada en el proyecto RedIRIS que permite conseguir un espacio único de movilidad a nivel nacional.

Con la conexión al SSID **eduroam** se consigue que un usuario desplazado a la Universidad Pablo de Olavide y perteneciente a otra organización incluida en el proyecto eduroam, pueda conectarse a Internet utilizando las credenciales de su institución; también dispondrá de acceso a servicios y recursos de su organización origen, así como de acceso a servicios y recursos prestados por la Universidad Pablo de Olavide. Del mismo modo, un usuario de la UPO que se desplace a una institución adherida a Eduroam, podrán conectarse a su red inalámbrica de esta institución utilizando las credenciales de la UPO.

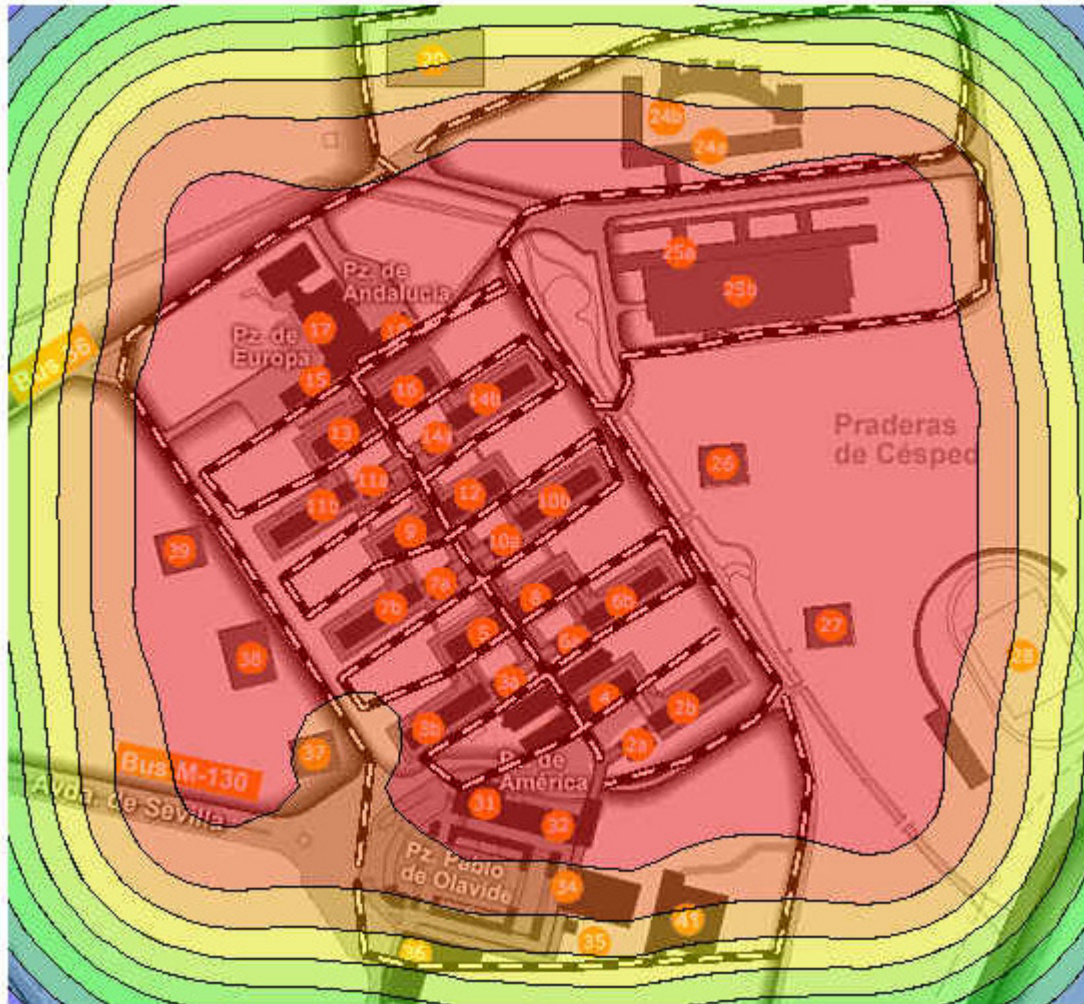
http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/conexion_wifi/red_segura/index.jsp
Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Mapas de Cobertura Wifi

El CIC publica mapas con las áreas cubiertas por Red Inalámbrica de la Universidad Pablo de Olavide, que permite a la Comunidad Universitaria conectarse a la red informática de la UPO.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/conexion_wifi/cobertura/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903





➤ Infraestructuras de redes

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Red			
Servicio de Mantenimiento de Puntos de Red			

✔ Servicio de Red

Las comunicaciones, ya sean de datos, de voz o multimedia, son imprescindibles en cualquier puesto de trabajo. Desde el Servicio de Red se gestiona la instalación de los nuevos puestos de trabajo, ya sean en edificios existentes que crecen debido a nuevas necesidades, o en edificios nuevos a los cuales hay que dotar de infraestructura de red.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/infraestructuras_redes/red/index.jsp

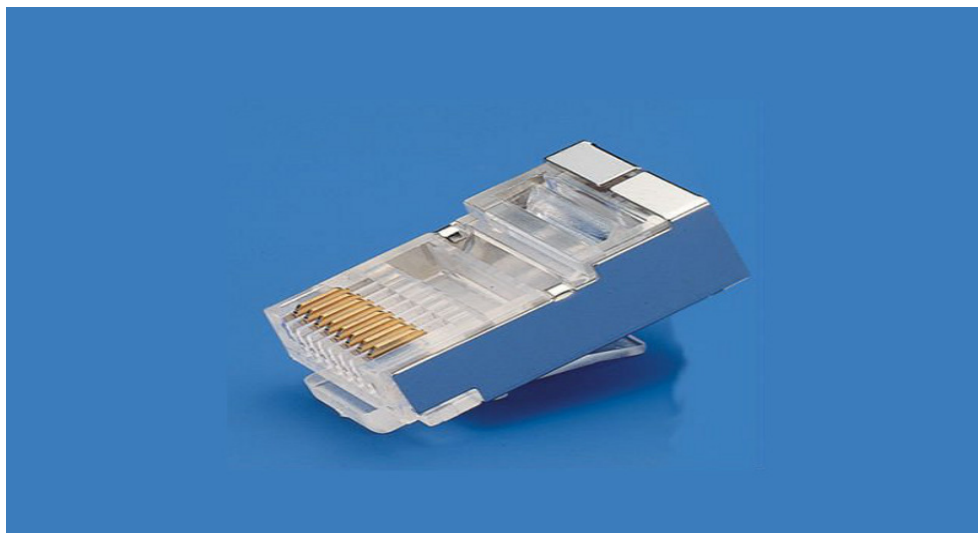
Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de Mantenimiento de Puntos de Red

El servicio trata de mantener la red de datos y telefonía en las mejores condiciones posibles. Para ello se detectan las averías en las tomas de datos y teléfonos, bien a través de revisiones periódicas o bien a través de partes que ponen los propios usuarios. Se realizan las reparaciones oportunas y se comprueba la idoneidad de la reparación.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/infraestructuras_redes/mantenimiento_red/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903





➤ Mensajería

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Mensajería Electrónica			
Servicio de Envío de Mensajes SMS			
Servicio de Listas de Distribución			
Servicio de Agenda			
Servicio de Correo Vía Web			
Servicio de consulta y gestión de la plataforma antispam.			

✔ Servicio de Mensajería Electrónica

De forma análoga al correo postal, pero aplicado a las redes de comunicaciones y más concretamente a Internet, el correo electrónico permite el intercambio de información entre dos usuarios de la red. Para poder enviar/recibir correo electrónico es necesario disponer de una dirección de correo electrónico y de un programa de lectura y composición de correo. El C.I.C. gestiona las direcciones de correo electrónico del dominio upo.es de la Universidad.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/mensajeria/mensajeria_electronica/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de Envío de Mensajes SMS

Permite el envío masivo de mensajes de texto a un grupo de móviles utilizando una pequeña aplicación web. Con estos mensajes se puede avisar al alumno de eventos especiales como la aprobación de becas, notificación de admisiones, notificación de inicio del curso, fecha en la que vence un determinado préstamo de libros de la biblioteca, etc.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/mensajeria/sms/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ Servicio de Listas de Distribución

Una lista de distribución es una dirección de correo electrónico que tiene asociada una lista de direcciones de correo electrónico (los llamados miembros de la lista). Cuando mandamos un mensaje a una lista de distribución el mensaje llega a la lista y se distribuye una copia del mismo a cada uno de los miembros de la misma. El C.I.C. crea y mantiene las listas de distribución internas de la Universidad, y acepta peticiones de creación de listas mediante solicitud motivada.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/mensajeria/listas_distribucion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

▼ **Servicio de Agenda**

Permite disponer de una zona web con una agenda personal, con posibilidades de administración del tiempo, listas de tareas, acontecimientos, notificaciones, citas.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/mensajeria/agenda/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

▼ **Servicio de Correo Vía Web**

Servicio cliente de correo vía Web seguro. A través de este servicio se podrá acceder desde Internet al correo.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/mensajeria/correo_web/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

▼ **Servicio de consulta y gestión de la plataforma antispam.**

Servicio de consulta de la plataforma antispam del servicio de correo personalizada para cada usuario. Consulta y gestión de la cuarentena personal de los spams.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/mensajeria/antispam/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903



➤ Multimedia

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Videoconferencia			
Servicio de Asistencia a Eventos			
Servicio de asesoramiento al uso de Aulas Multimedia			
Vídeos bajo demanda y eventos retransmitidos desde la Universidad Pablo de Olavide			

▼ Servicio de Videoconferencia

Desde el CIC se ofrece el servicio de comunicación audiovisual con todo el mundo, mediante varios tipos de videoconferencia:

Horizon Wimba: videoconferencia a través del Sistema de Educación virtual WebCT, aunque también puede utilizarse de forma aislada. Se recomienda en aquellos casos en los que la videoconferencia se realice desde el ordenador personal del usuario.

Sistema Polycom VSX 7000: Videoconferencia a través de direcciones IP. El número máximo de participantes en la videoconferencia es cuatro. Es necesario que los participantes en la videoconferencia dispongan de un sistema compatible (Videoconferencia IP).

Aula de Docencia Avanzada -- AccessGrid: En la actualidad, la investigación en la Universidad, hace necesaria la comunicación entre los especialistas de las distintas áreas para crear entornos colaborativos de trabajo entre las universidades. Con el proyecto de Aulas de Docencia Avanzada (ADA), se pretende incentivar dichas colaboraciones a través de espacios virtuales que minimicen los problemas y los costes derivados de las reuniones presenciales, a través de la utilización de AccessGrid.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/multimedia/videoconferencia/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

▼ Servicio de Asistencia a Eventos

En la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, existen una serie de salas de uso genérico dotadas de material multimedia, a las cuales el CIC presta asistencia para la realización de ponencias, congresos y otros eventos.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/multimedia/asistencia_eventos/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

▼ Servicio de asesoramiento al uso de Aulas Multimedia

El CIC pone a su disposición un servicio de asesoramiento a los docentes en la utilización del Aula de Idiomas y del Laboratorio de Traducción.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/multimedia/asesoramiento_aulas/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ **Vídeos bajo demanda y eventos retransmitidos desde la Universidad Pablo de Olavide**

Creación de material audiovisual como es la grabación y edición en vídeo digital de eventos.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/multimedia/videos_eventos/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903



UNIVERSIDAD PABLO OLAVIDE SEVILLA

Guía para Administradores Web

Estudiantes Futuros Estudiantes Profesorado P.A.S Empresas e Instituciones

Buscador

La UPO
Estudiar
Investigar
UPO Virtual

Usted se encuentra en: www.upo.es/administradores / [Crear un Web](#)

Crear un Web

CIC
UTC
Flickr: Galería de Fotos
Canal de Youtube

Pasos a seguir para solicitar la creación de un nuevo web bajo el dominio www.upo.es

1. Solicitud motivada indicando:

- Finalidad del portal
- Responsable de sus contenidos
- Editores del mismo (nombre, apellidos y nombre de usuario UPO)
- Título del portal y acrónimo para el mismo si existe
- Indique plazos de entrega. Mínimo 15 días
- Cuenta de Gmail para administración de Google Analytics si se desea este servicio.
- Indique si desea soporte multidioma justificándolo.
- Si desea espacio crudo, indique detalladamente qué tecnologías requiere su aplicación (bases de datos, PHP, Python, etc)
- Indique de forma motivada si desea que algunas secciones del portal dispongan de control de acceso.
- Indique así mismo si planea subir ficheros voluminosos (vídeos, documentos pesados, etc)

Realice la petición a través del gestor de solicitudes del CIC:
www.upo.es/cic/

2. Material gráfico

Para ilustrar el sitio web la plantilla inserta una imagen de 746x142 píxeles junto a la marca identificativa de la Universidad.

Si dispone de una imagen de este tamaño, o desea editarla usted mismo, envíela a web@upo.es para insertarla en la plantilla. En caso de que no pueda elaborar una imagen de este tamaño, envíe a web@upo.es el material gráfico (fotografías, cartelería, etc) del que disponga para elaborar la cabecera de presentación del sitio web. En caso de no disponer de ninguno se usarán para elaborar la cabecera fotografías del archivo de la Universidad.

Tenga siempre en cuenta que las imágenes utilizadas deben respetar los derechos de propiedad intelectual.

➤ **Publicación y Compartición**

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Salvaguarda y Restauración de Datos			
Servicio de Publicación de Material Audiovisual			
Servicio de Publicación Web			
Herramienta de Trabajo en Grupo: BSCW			
Servicio de Almacenamiento, compartición y ejecución de archivos en red: Samba			

✔ **Servicio de Salvaguarda y Restauración de Datos**

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/publicacion_comparticion/salv guarda_restauracion_datos/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ **Servicio de Publicación de Material Audiovisual**

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/publicacion_comparticion/publica cion_mat_audiovisual/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ **Servicio de Publicación Web**

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/publicacion_comparticion/publica cion_web/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ **Herramienta de Trabajo en Grupo: BSCW**

La creación del servicio basado en la herramienta BSCW surge de la necesidad de compartir información entre integrantes de grupos de trabajo, tanto de la comunidad universitaria como del personal externo a esta.

Esta herramienta, basada en Web, permite un acceso restringido con distintos perfiles de usuario, mantiene un control de versiones de documentos, permite añadir anotaciones, incluye en el mismo entorno los datos personales y los de los diferentes grupos, permite conocer las actividades que se realizan en cada grupo, etc.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/publicacion_comparticion/BSCW/i ndex.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ **Servicio de Almacenamiento, compartición y ejecución de archivos en red: Samba.**

Servicio centralizado de almacenamiento de archivos que permite el acceso a documentos de uso diario por parte de todos los integrantes de un área de administración. El acceso inmediato a documentos compartidos, bases de datos y aplicaciones en red, agiliza el trabajo del personal de administración y servicios, al tiempo que proporciona un sistema de respaldo que garantiza la restauración de documentos eliminados accidentalmente o modificados por cualquier miembro del área.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/publicacion_comparticion/SAMBA/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903



➤ Puesto Usuario

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Instalación, mantenimiento y renovación de equipamiento informático base.			
Servicio de Instalación y mantenimiento de software base.			
Servicio de Asesoramiento de Adquisición de equipamiento informático y software			
Servicio de Soporte a ordenadores Macintosh			
Servicio de impresión			
Servicio de Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware			
Servicio de Actualización de sistemas Windows			

➤ Servicio de Instalación, mantenimiento y renovación de equipamiento informático base.

La continua evolución las tecnologías de la información obliga a la renovación continua del hardware y software del puesto de trabajo del usuario (PC e impresora). Este servicio es el encargado de planificar la adquisición, instalación y renovación de estos elementos, consiguiendo un parque uniforme de equipos con unas condiciones de compra muy favorables y con niveles de garantía bastante exigentes.

Será de aplicación en este servicio la "Normativa de Uso de los Servicios y Recursos Informáticos y de Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla", aprobada por consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2006 (BUPO n.º 5) así como la instrucción específica de 20 de diciembre de 2006 sobre el "Uso de Recursos Informáticos y de Comunicaciones", publicado en el BUPO nº 7. Puede visitar si lo desea la sección de Normativa de Universidad [aquí](#).

También puede consultar la Convocatoria anual de renovación de equipamiento en el siguiente enlace:

[Convocatoria anual para la renovación del equipamiento informático de los departamentos y adquisición de nuevo equipamiento. Año 2012](#)

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/instalacion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ Servicio de Instalación y mantenimiento de software base.

Con objeto de asegurar la total compatibilidad entre las aplicaciones informáticas instaladas en cada uno de los puestos de trabajo del usuario y en las aulas, se realizan una serie de pruebas que garanticen la integración de las mismas. Este servicio se encarga de instalar y actualizar las versiones del software base de los

puestos de trabajo, entendiéndose como tal, toda aplicación licenciada o freeware de utilidad y uso por parte del personal de la Universidad.

La instalación de una nueva versión de software implica una serie de tareas: comprobación de no interferencia con el software ya instalado, actualización de las reglas cortafuegos, revisión del tipo de licencias, etc. Esto obliga a establecer una serie de versiones "oficiales" de determinados programas, que han sido testeadas e incluidas en el cortafuego.

Puede actualizar cualquier versión del software incluido en la zona de "Descargas" y en el caso de necesitar cualquier otro software o versión, por favor utilice una "Petición de servicio".

En la [Guía de Usuario](#) puede consultar el software base que se instala en los equipos.

Si su equipo dispone del S.O. Windows 7, puede consultar la [Guía de Usuario Windows 7](#)

Catálogo de Software

Mediante al **Catálogo de Software** puede instalar el software base disponible en la Universidad en su equipo de forma transparente sin necesidad de solicitarlo al CIC.

Para ello necesita tener instalado el [Agente para gestión y soporte remoto de equipo](#) Puede acceder al Catálogo completo de software siguiendo las [siguientes instrucciones](#).

Software con licencia Campus

La adquisición, por parte de la Universidad, de determinadas licencias de software tipo Campus incluye la posibilidad de distribución del mismo a estudiantes, profesores y personal de administración.

Esta distribución se realiza de forma controlada, previa autenticación y comprobación de la pertenencia a la Universidad.

La instalación del software, en la mayoría de los casos, la lleva a cabo el propio usuario en su equipo personal, con lo que el soporte es bastante limitado.

Esta instalación se lleva a cabo bajo la exclusiva responsabilidad del propio usuario, ya que el Centro de Informática y Comunicaciones no puede dar soporte a los equipos personales de alumnos y personal de la Universidad.

Diríjase a la sección de [Descargas Campus](#) para acceder al software campus disponible. (solo de la comunidad universitaria)

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/instalacion_software/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

➤ **Servicio de Asesoramiento de Adquisición de equipamiento informático y software**

La necesidad de adquirir determinado equipamiento informático que no está incluido en el puesto base por parte del personal docente o de las áreas de administración, de modo que se garanticen unos niveles mínimos de garantía y calidad así como la

integración con el hardware actual, conduce a la creación de este servicio de adquisiciones.

En este servicio se incluye la adquisición (tramitación) de aplicaciones informáticas específicas para uso en Aulas y Áreas de Administración, Departamentos, etc. así como aquellas de uso personal que estén debidamente justificadas y autorizadas.

La función principal del mismo es la de asesorar al usuario sobre las diferentes opciones del mercado que mejor se adapten a los sistemas de la Universidad y que satisfagan las necesidades del peticionario.

Catálogo de Hardware homologado por el CIC

Mediante éste catálogo, se muestra a los usuarios los productos más demandados y "homologados" por C.I.C., actualizado a la fecha indicada en la portada del mismo.

Estas características orientativas, son proporcionadas por los suministradores (también incluidos), y pueden ser modificadas, en cualquier momento y sin previo aviso, ya que todas las adquisiciones son bajo pedido.

Catálogo de Hardware

Cualquier material indicado en éste catálogo, puede ser solicitado directamente por los Departamentos o grupos de investigación a los suministradores correspondientes.

Para obtener más información al respecto, utilice el siguiente [formulario](#)

Adquisición de equipamiento informático

Actualmente el Centro de Informática y Comunicaciones tiene definidos una serie de procedimientos referentes a la "Instalación de software y actuaciones hardware en equipos NO adquirido a través del CIC", detallados a continuación.

En base a la "Convocatoria Anual para la Renovación del Equipamiento Informático", esta actuación no forma parte de los servicios estandar del CIC, siendo limitado el soporte que se da a estos equipos y en las condiciones acordadas por el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, habiendo sido informados todos los Departamentos en el punto "3.4 Otros equipos" de dicha convocatoria:

"En la Universidad existen equipos fundamentalmente dedicados a investigación que, en respuesta a las necesidades particulares de su función, podrán no haber sido adquiridos a través de este servicio de adquisiciones. El tratamiento en el soporte y mantenimiento no será el mismo al resto de equipos. Dichos equipos son adquiridos con cargo a créditos de investigación y considerados como equipamiento de investigación de la Universidad. Como tales equipos de investigación, ***corresponde a sus responsables su mantenimiento*** ya que la heterogeneidad de las configuraciones hardware y software hacen que resulte muy complicado, costoso y a veces arriesgado ofrecer de modo centralizado un soporte completo. Al tratarse de equipos con características especiales se recomienda que en el momento de la adquisición se contrate un servicio de mantenimiento o soporte en la compañía que conoce el equipo y el software y pueden realizar el soporte sin riesgo para el equipo o sus funcionalidades.

Las actuaciones que el servicio de soporte del CIC podrá realizar sobre estos equipos es limitada y bajo demanda y tras aprobación del presupuesto correspondiente, al tratarse de actuaciones que suponen a la universidad un coste adicional al no estar previstas en nuestro contrato de mantenimiento general y pasan a ser consideradas como mantenimiento o reparación de equipamiento de investigación."

La política de compras de la UPO es la de garantizar la calidad de los equipos, exigiendo 4 años de garantía, con una configuración más que suficiente para las tareas comunes y con empresas que respalden sus productos.

En este tipo de adquisiciones se tiene en cuenta el TCO (Total cost of ownership), que viene a ser el coste total de un producto para la organización, en el caso de un PC, probablemente un Departamento pueda comprarlo de oferta en la tienda de turno y se lo entregan sobre la marcha, con lo cual el coste para el Dpto. es menor, pero para la organización (UPO), el coste real incluye las horas del personal que se pierden al instalar desde cero un equipo nuevo (en lugar de descargar una imagen que ya exista), resolver los problemas de drivers/configuración/dispositivos particulares de un nuevo modelo, "pelear" con el vendedor de turno a la hora de aplicar la garantía, etc.

Todo esto se multiplica por el número de modelos/fabricantes/vendedores diferentes que se van añadiendo al "parque de PCs" de la UPO.

Adquisición de software

La adquisición de software destinada a Departamentos y Proyectos de Investigación estará gestionada directamente por el Dpto. o grupo, contando en todo caso con el asesoramiento del CIC, en lo referente a requerimientos hardware del software a adquirir, los posible problemas de incompatibilidad con el software ya instalado, las opciones disponibles en el mercado, el listado de los distribuidores con los que solemos trabajar, etc.

Con objeto de garantizar la compatibilidad del software solicitado con el equipamiento y software instalado en las aulas, el CIC gestionará la compra de este tipo de software (el **destinado a Aulas de Informática**), siendo el Dpto. o el responsable de proyecto de investigación el destinatario de la facturación.

En caso de software no adquirido en propiedad, es decir, que necesite una renovación o mantenimiento anual, será cargado al Dpto. o responsable del proyecto de investigación, si este autoriza este mantenimiento, en caso contrario se procederá a la desinstalación de las aulas.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/adquisicion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ **Servicio de Soporte a ordenadores Macintosh**

Este servicio tiene por objeto garantizar que los ordenadores Macintosh puedan acceder a la mayoría de los servicios a los que se accede desde equipos con S.O. Windows.

La continua incorporación de equipos Macintosh en la Universidad, lleva a plantear una serie de componentes básicos a los que habría que dar soporte de modo que puedan integrarse y acceder a la mayoría de los servicios disponibles.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/soporte_mac/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✔ **Servicio de Impresión**

Impresión para grupos de usuarios

Este servicio ofrece la posibilidad de compartir una impresora de elevadas prestaciones entre un grupo de usuarios.

Frente a la comodidad de tener al alcance de la mano el documento que se acaba de imprimir, el uso de impresoras en grupo aporta una serie de ventajas respecto a las impresoras personales en cada puesto de trabajo:

Impresora de elevadas prestaciones.
Consumibles más económicos.

Coste total inferior para el grupo.
Garantía y reparación más eficiente

Zona de descargas

Centro de reprografía

El Centro de Reprografía es un servicio externo proporcionado por una empresa concesionaria al que se puede acceder desde cualquier ordenador de la Universidad. Permite realizar impresiones (y fotocopias) a máquinas del servicio de reprografía ubicadas en una localización cercana al despacho, aula de informática, biblioteca, etc. y sin necesidad de esperar turno. Estas máquinas podrán ser utilizadas para impresiones de poco volumen o gran volumen en blanco y negro.

[Instrucciones de Uso del Centro de Reprografía](#)

[Instrucciones de impresión desde el ordenador](#)

[Instrucciones para la recogida de trabajos](#)

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/impresion/index

.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

✓ **Servicio de Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware**

El imparable incremento de virus informáticos que aparecen a diario obliga a disponer de un servicio centralizado de detección que garantice el funcionamiento del puesto de trabajo y evite la pérdida de información en el mismo.

Lamentablemente, el tipo de elementos que amenazan la integridad de la información no se limita a los virus, resultando ya familiares términos como troyanos, dialers, spam, phishing bancario, keyloggers, ...(malware) que no solo afectan a los documentos del puesto de trabajo, sino que invaden la intimidad del usuario capturando todo tipo de información personal (páginas visitadas, direcciones de correo personales, claves bancarias,...) en la mayoría de los casos sin conocimiento de este.

Este servicio permite paliar en la medida de lo posible todo este tipo de ataques, mediante técnicas combinadas de antivirus, cortafuegos personal y antispyware.

Prevención, detección y eliminación de virus informáticos y malware

El antivirus corporativo utilizado en la Universidad actualmente es McAfee EPO, este sistema permite controlar de forma centralizada las actualizaciones diarias del antivirus personal instalado en los PCs, minimizando los riesgos de virus, ataques de red, aplicaciones spyware, etc.

Si su equipo no dispone de este software, puede instalar el [Agente de usuario EPO](#) que permite el despliegue de los diferentes módulos (antivirus, cortafuegos, antispyware). En todos los equipos nuevos está instalado y configurado.

[Sistemas antivirus en dispositivos de almacenamiento extraíbles USB](#)

La elevada proliferación de virus y malware que centran su ataque en dispositivos de almacenamiento extraíbles USB (pen drives, discos externos, lectores de tarjetas de memoria), y el incremento del uso de los equipos de acceso no controlado (aulas de acceso libre, seminarios, aulas de docencia, ...) nos lleva a ofertar los siguientes mecanismos que permitan paliar los efectos de este tipo de software.

[Preguntas frecuentes](#)

Puede consultar las preguntas más frecuentes respecto al sistema antivirus corporativo, el uso del mismo y cuestiones básicas de seguridad a nivel de puesto de usuario.

[Descargas](#)

En la zona de descargas puede acceder al agente de usuario EPO y a pequeñas aplicaciones que pertinen eliminar o prevenir determinados virus muy específicos. Será de aplicación en este servicio la "Normativa de Uso de los Servicios y Recursos Informáticos y de Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla", aprobada por consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2006 (BUPO n.º 5) así como la instrucción específica de 20 de diciembre de 2006 sobre el "Uso de Recursos Informáticos y de Comunicaciones", publicado en el BUPO nº 7. Puede visitar la Normativa de Universidad [aquí](#).

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/prevencion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

➤ **Servicio de Actualización de sistemas Windows**

La aparición de vulnerabilidades en los sistemas operativos actuales son aprovechadas con extrema celeridad para la creación de nuevos virus, spyware, malware, etc.

Con este servicio se consigue asegurar la instalación de las actualizaciones de los sistemas operativos Windows que corrigen estas vulnerabilidades (llamados comúnmente "parches").

Este tipo de actualizaciones se realiza de forma controlada, comprobando previamente la interacción con el resto de aplicaciones instaladas, a nivel interno, descargando los parches desde los servidores de la universidad y de forma inmediata y obligatoria, obteniendo información del nivel de parches aplicados a cada uno de los equipos.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/puestos_usuario/actualizacion_windows/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

➤ Gestión de Identidades

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Gestión de Usuarios.			

✓ Servicio de Gestión de Usuarios

Este servicio ofrece credenciales únicas (usuario y contraseña) a cada uno de los miembros de la Universidad, a través de las cuales puedan tener acceso a los distintos servicios ofrecidos por la Universidad (Servicio de correo, WebCT, BSCW, WIFI, Recursos electrónicos de la biblioteca).

El servicio de Gestión de Identidades se ofrece a toda la Comunidad Universitaria y a los alumnos y/o profesores visitantes y/o colaboradores con la actividad académica e investigadora de la UPO. Este servicio se encarga de crear y gestionar las identidades digitales de las personas que pertenecen a la comunidad universidad

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/gestion_de_usuarios/gestion_usuarios/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903

➤ Administración electrónica

El término "Administración Electrónica" refiere una nueva tendencia en las relaciones de la Administración con el ciudadano, así como entre los propios órganos de la administración, en los que los trámites administrativos y de comunicación entre las partes son complementados o sustituidos por otros en los que se utilizan medios electrónicos o telemáticos.

Para ajustar esta nueva realidad al ámbito del régimen de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo ha sido necesario articular reglamentariamente el funcionamiento de la "Administración Electrónica", encontrándose recogidas las principales normas dictadas en esta materia. Puede visitar si lo desea el [Portal de Administración Electrónica de la UPO](#).

<https://upo.gob.es/>

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903



The screenshot shows the 'Sede Electrónica' website interface. At the top, there is a search bar and a date/time display: 'Fecha y Hora Local jue, 17 ene 2013 19:31:54'. Below the header, there are navigation links for 'Reclamaciones/Sugerencias', 'Notificaciones Fehacientes', and 'Mis Expedientes'. A main menu contains various services: 'Procedimientos Administrativos', 'Registro Electrónico', 'Ayuda Técnica', 'Tablón Electrónico Oficial', 'BUPOe', 'Perfil de Contratante', 'Verificación de Documentos y Certificados', 'eCO', 'Portafirmas', and 'Firma Digital de Actas Académicas'. The 'Inicio' button is highlighted. On the left, there is a vertical sidebar with buttons for each of these services. The main content area is titled 'Tablón Electrónico Oficial' and contains a news item: 'La Universidad sustituye el tablón tradicional por el electrónico'. The text of the news item states that from January 19, 2012, the electronic official board can be consulted online. It also mentions the location of terminals on campus and a reference to a 2011 instruction regarding the creation and regulation of the electronic board. A date stamp 'Fecha: 26.07.2012 10:00 AM' is visible. Below the news item, there is another section titled 'Puesta en marcha del Boletín Oficial Electrónico de la Universidad' and 'Sustitución del BUPO tradicional por el BUPOe', which explains the transition from the traditional bulletin to the electronic one.

Aula Virtual



Inicio de sesión

Nombre de usuario:

Contraseña:

Comprobación de navegador

Antes de iniciar sesión, recomendamos encarecidamente que realice una comprobación del navegador para comprobar si su ordenador está correctamente configurado para usar WebCT.

Bloqueadores de ventanas emergentes

WebCT a veces usa ventanas de navegador pequeñas para mostrar el contenido solicitado. Algunos bloqueadores de ventanas emergentes interpretan incorrectamente estas ventanas pequeñas como ventanas emergentes y las bloquean. Si tiene instalado un bloqueador de ventanas emergentes, desactívelo mientras usa WebCT.

Certificado de seguridad de Java

Tras iniciar sesión en WebCT, se le pedirá que acepte un certificado de seguridad Java. Debe hacer clic en Sí o Siempre para asegurarse de que la funcionalidad de WebCT con Java funcione correctamente en su navegador.

Para acceder al "Aula Virtual" debe utilizar el usuario y contraseña de los Servicios Personales facilitados por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Si es alumno de **otra universidad andaluza**, puede acceder a través de "Confía" 

AVISO:

Los alumnos tendrán acceso a las asignaturas de grado y licenciatura del curso 2012-13 (**primer semestre-cuatrimestre y anuales**) a partir próximo 24 de Septiembre.

 [Dudas y Consultas del Aula Virtual](#)

 [Preguntas frecuentes para profesores y alumnos](#)

UNIVERSIDAD
**PABLO
OLAVIDE**
S E V I L L A

Página optimizada para 1024x768

➤ Servicios de Docencia Virtual

La UPO dispone de un espacio en el que se pueden desarrollar todas las tareas propias de un Aula Virtual, dirigido a Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, alumnos y becarios de la Universidad.

Cualquier asignatura presencial, curso de postgrado, master, cursos de formación continua, etc. se pueden beneficiar de este servicio. A través de la herramienta WebCT se facilita la creación de ambientes educativos basados en el Web. Usada como complemento a la docencia presencial y para docencia on-line.

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Formación e Información al Usuario			
Servicio de Aula Virtual			

▼ Servicio de Formación e Información al Usuario

El Servicio de Formación e Información tiene como objetivo facilitar a los usuarios toda la información y formación necesaria dentro del Apoyo Tecnológico a la Innovación Académica y en especial en relación al uso de las herramientas disponibles en la Universidad y que sirven de apoyo para el desarrollo de la docencia virtual, así como cualquier otra herramienta que ayude a la innovación docente.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aula_virtual/formacion_informacion/index.jsp

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903
Soporte a la Docencia Virtual 954977442 ext 77442

▼ Servicio de Aula Virtual

El Servicio de Aula Virtual tiene como objetivo hacer disponible para sus usuarios una plataforma de aprendizaje desde la que se desarrolle y facilite la actividad académica a través de la web.

Este entorno se utilizará para la creación, gestión y distribución de la formación.

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/aula_virtual/aula_virtual/index.js

p

Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903
Soporte a la Docencia Virtual 954977442 ext 77442

➤ **Servicio de Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios (CSU)**

Servicios	Destinatario		
	Alumno	PDI	PAS
Servicio de Atención a Usuarios desde el Centro de Servicios (CSU)			

El C.I.C. desarrolla y mantiene todos los servicios e infraestructura informática y de comunicaciones de la Universidad, haciendo uso de las buenas prácticas de ITIL, ofreciendo estos servicios a la Docencia, Investigación, Administración y Alumnado. El continuo aumento del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de los usuarios de la Universidad hace necesaria la externalización de determinadas tareas incluidas en el Catálogo de Servicios del C.I.C., con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad a los usuarios (PDI, PAS, Estudiantes, Sociedad).

Este servicio, por tanto, es gestionado a través del [Centro de Servicios al Usuario \(CSU\)](#), donde se centraliza esta atención a los usuarios del Centro de Informática y Comunicaciones (CIC) y la resolución entre otras tareas de:

Peticiones de nuevos servicios informáticos dentro del catálogo de servicios del CIC (altas/bajas de uso de servicios, instalaciones, compras hardware y software, etc.)

Incidencias de los servicios informáticos ofrecidos: incidencias generales de acceso a servicios e incidencias del puesto de trabajo.

Consultas y petición de información sobre los servicios ofertados y herramientas utilizadas

http://www.upo.es/cic/servicios/catalogo_servicios/atencion_usuarios/index.jsp
Centro de Servicios del CIC 954977903 ext 77903