

Introducción

La Universidad de Cantabria promueve y estimula el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), respeta la privacidad de los usuarios y asume como principio que la comunidad universitaria hace un uso eficaz, ético y legal de los recursos que la institución pone a su disposición.

Para un mejor aprovechamiento de los mismos, la institución proporciona un servicio de soporte técnico al usuario a través del Servicio de Informática.

El objetivo de este servicio es facilitar el cumplimiento de la misión de la Universidad de Cantabria asistiendo a los profesionales de la misma en el uso de las tecnologías de la información de modo que estas aporten valor a la comunidad universitaria.

La heterogeneidad y número de los ordenadores y otros dispositivos tecnológicos en la Universidad de Cantabria y los diferentes modos de adquisición o incorporación, hacen necesario definir y acotar de manera adecuada dicho servicio de soporte, de modo que se garanticen los adecuados niveles de respuesta, unos costes contenidos para la Universidad, así como el cumplimiento de la normativa de la Universidad y la legislación vigente.

Ámbito de Aplicación

El servicio de soporte técnico solo se proporciona al personal con vinculación jurídica con la Universidad de Cantabria. En ningún caso se extiende a personas, físicas o jurídicas, que aun teniendo relación con la misma no formen parte del organismo público Universidad de Cantabria (Q3918001C).

El servicio de soporte técnico está destinado a equipos cliente y no se extiende a servidores ni dispositivos de tipo servidor como NAS, que deben contar con un administrador de sistema designado por la unidad responsable de los mismos.

Tipos de Dispositivo

Según su procedencia y modo de adquisición se definen los siguientes tipos de dispositivos:

D1. Homologado

Equipo adquirido mediante el procedimiento de compra homologada de acuerdo al Acuerdo Marco vigente.

D2. No Homologado

Equipo adquirido fuera del procedimiento de compra homologada del Acuerdo Marco pero que cumple con las características técnicas exigidas por el mismo y que obtuvo el visado del Servicio de Informática.

D3. No Homologado Sin Aprobación

Equipo adquirido fuera del procedimiento de compra homologada del Acuerdo Marco, que no cumple con las características técnicas exigidas en el mismo.

D4. Donado

Equipo adquirido por un miembro de la comunidad universitaria a título personal que se dona a perpetuidad a la Universidad de Cantabria. La donación no puede ser condicionada e implica la integración en el sistema de gestión patrimonial de la Universidad y requiere el visado previo del Servicio de Informática con el fin garantizar de que cumpla los requisitos técnicos mínimos. Los equipos donados lo son a la Universidad y es el Servicio de Informática el que determina su uso.

D5. Entidades vinculadas

Equipos adquiridos por otras personas jurídicas (Institutos o Fundaciones) con vinculación y convenio suscrito con la Universidad de Cantabria y que tienen su sistema de gestión patrimonial propio.

D6. Particulares

Equipo adquirido de forma particular por un miembro de la comunidad universitaria. Los equipos *D6.Particulares* únicamente se pueden conectar a la red inalámbrica corporativa (WiFi)

D7. Asimilado al Homologado

Se considera así aquel que, siendo uno de los modelos homologados, se amplió con alguna opción o variación no contemplada y requirió el visado del Servicio de Informática

Los tipos de dispositivos determinan los tipos de servicios recibidos. En el caso de los equipos de Instituciones y Fundaciones con convenio suscrito con la Universidad de Cantabria podrán tener la consideración asimilada a la de equipos *D2.No Homologados* siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Exista un convenio entre ambas partes en el que se establece explícitamente la prestación de un servicio de asistencia técnica y de provisión de software por parte de la Universidad de Cantabria, así como las condiciones económicas de dicha prestación. La posibilidad de adhesión por parte de entidades jurídicamente ajenas a la UC a los contratos de software de la Universidad estará condicionada a que exista esta posibilidad dentro de las cláusulas del contrato con el fabricante.
- La entidad ajena suministre a la Universidad un inventario detallado de los equipos de su propiedad. Dicho inventario deberá mantenerse actualizado.
- A efectos de asistencia técnica y nivel de conexión, únicamente tendrá la condición equivalente a la de equipos *D2.No Homologados* aquellos equipos que,

figurando en el inventario suministrado, hayan sido adquiridos cumpliendo los mismos requisitos establecidos para el Acuerdo Marco vigente para la Universidad. Para ello deberán recabar el correspondiente visado del Servicio de Informática. En caso contrario tendrán la consideración de tipo *D5.Entidades vinculadas* a efectos de prestación de servicios. La solicitud de asistencia deberá partir de una persona con una vinculación con la Universidad que le dé derecho a cuenta de usuario de acuerdo a la normativa.

- A efectos de suministro de software únicamente se podrá suministrar aquel software que quede recogido en el convenio y una vez que se haya incluido al instituto o fundación en el contrato con el fabricante, con el fin de disponer de la cobertura legal adecuada. Para todo software no especificado en el convenio tendrán la consideración de tipo *D5.Entidades vinculadas* a efectos de suministro de software.

Tipos de Asistencia Técnica

El Servicio de Informática proporciona asistencia técnica a las tres grandes plataformas:

- Windows
- Linux
- Macintosh

En la actualidad, las versiones de sistemas operativos soportados para cada plataforma son:

Windows	Linux (*)	Macintosh
Windows. Versiones con soporte de seguridad de Microsoft de acuerdo a su calendario de soporte extendido.	Centos, Versiones con soporte vigente del distribuidor Ubuntu LTS. Versiones con soporte vigente del distribuidor.	MacOS. Versiones con soporte de seguridad del fabricante. Apple típicamente ofrece parches de seguridad a la última versión vigente y las dos anteriores.

(*) Los sistemas operativos Linux únicamente están soportados de forma limitada en sistemas clientes y como plataforma para necesidades especiales, como la ejecución de aplicaciones no soportadas en otras plataformas. No se ofrece soporte a Linux cuando el usuario lo utiliza como equipo de propósito general ni como parte de estudios, investigaciones o desarrollos cuyo ámbito de conocimiento es la computación o en los que la computación juega un papel central.

En cuanto a versiones nuevas de los sistemas operativos, el Servicio de Informática establecerá un calendario a partir del cual se ofrecerá soporte microinformático.

En relación a los sistemas soportados, se definen los siguientes tipos de asistencia técnica para la resolución de incidencias con los dispositivos:

A1. Diagnostico

Es el punto de partida en la resolución de cualquier incidencia informática. Se entiende como diagnóstico el conjunto de acciones orientadas a identificar los motivos del mal funcionamiento del equipo.

Estos motivos pueden ser catalogados en tres grandes grupos: Software, Hardware y Comunicaciones. Esta fase no implica la resolución del problema.

A2. Asistencia Hardware

Con ella, el usuario podrá solicitar asistencia a los técnicos de microinformática en las tareas de ampliación, modificación o ejecución de garantía de su equipo. Este tipo de mantenimiento está asociado al equipo, no al usuario.

A3. Asistencia Software UC

Con ella el usuario podrá solicitar asistencia a los técnicos de microinformática en las tareas de instalación de sistema operativo, aplicaciones y su mantenimiento. El mantenimiento está asociado al equipo, no al usuario.

A4. Sin Asistencia

El usuario no podrá solicitar la asistencia por parte del Servicio de Informática.

Tipos de Software Proporcionado

Se definen tres escenarios de suministro de software por parte del Servicio de Informática

S1. Software UC Con Asistencia

La Universidad de Cantabria dispone de contratos de software adquirido en condiciones preferentes mediante acuerdos con las empresas desarrolladoras o distribuidoras. Normalmente se denominan licencias "Campus".

El usuario podrá acceder a este software en las condiciones fijadas por el Servicio de Informática. En el caso de que el equipo disponga de *A3.Asistencia Software UC* se podrá solicitar la atención de un técnico del Servicio de Informática que le asistirá en el proceso.

S2. Software UC Sin Asistencia

En el caso de los dispositivos que no tenga *A3.Asistencia Software UC* no se podrá solicitar la asistencia técnica del personal para la instalación y configuración de aplicaciones. Por ello, se establecerán mecanismo de autoinstalación o los medios alternativos necesarios para proporcionar el software de la Universidad de Cantabria. En caso de que la aplicación en cuestión no disponga de mecanismos de distribución o existan otras limitaciones que no permitan al usuario instalarlo, se podrá solicitar asistencia para su instalación.

S3. Sin Software UC

El usuario responsable no tiene autorización para instalar software adquirido por la Universidad de Cantabria en condiciones preferentes (Licencias Campus) en ese dispositivo.

Relación de servicios a los que se tienen acceso en función del tipo de dispositivo

Para cada tipo de dispositivo se establece el tipo de conexión, asistencia técnica y software proporcionado de acuerdo a la tabla de la página siguiente:

Dispositivo	Asistencia Técnica	Software Proporcionado
D1.Homologado	A1.Diagnostico A2.Asistencia Hardware A3.Asistencia Software UC	S1.Software UC Con Asistencia
D2.No Homologado	A1.Diagnostico A3.Asistencia Software UC	S2.Software UC Sin Asistencia
D3.No Homologado Sin Aprobación	A4.Sin Asistencia	S2.Software UC Sin Asistencia
D4.Donado	A4.Sin Asistencia	S2.Software UC Sin Asistencia
D5.Entidades vinculadas	A4.Sin Asistencia	S3.Sin Software UC
D6.Particular	A4.Sin Asistencia	S3.Sin Software UC
D7. Asimilado al Homologado	A1.Diagnostico A2.Asistencia Hardware A3.Asistencia Software UC	S1.Software UC Con Asistencia