



Oficina de Sistemes d'Informació
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

Recollida indicadors TIC.
Campanya 2012
Període: gener - desembre 2011

Document d'ús intern

Drets d'autor d'aquest document:

Document de treball per els TIC de la UPC. Qualsevol acte de transmissió, distribució, cessió, reproducció, comercialització, emmagatzematge, comunicació pública o transformació, total o parcial, fora de l'àmbit de la UPC, requereix el consentiment exprés de la Oficina de Sistemes d'Informació oficina.si@upc.edu.

Qüestionari Indicadors UB. Campanya 2012

Aquest qüestionari s'adreça a les unitats bàsiques UB per recollir indicadors per tal de:

1. Fer seguiment del PlaTIC 2011-2014
2. Fer seguiment del PVE (Pla de viabilitat econòmica de la UPC)
3. Informar a la CRUE-TIC

Instruccions

Els indicadors s'agrupen per objectius. Cada agrupació consta d'una explicació de l'objectiu, les fites que persegueix, les accions definides per aconseguir-los i l'agrupació d'indicadors. Cada indicador conté la definició, el codi i el període al que fa referència.

El codi dels indicadors és de la forma NomPla-0n.0m, on NomPla pot ser (PLATIC, PVE o CRUE), (n) és el número d'objectiu i (m) el número d'indicador.

Cal que informeu un valor per cada indicador.

Nota que tots els indicadors que reporteu fan referència al període 2011 (1/1/2011 a 31/12/2011).

Podeu consultar el [recull d'indicadors](#) en format full de càlcul, i el [contingut del qüestionari](#) en format pdf.

A cada objectiu apareix un enllaç cap als [indicadors reportats l'any passat \(campanya 2011\)](#).

Si tens qualsevol dubte o qüestió sobre un objectiu o indicador pots complimentar el camp comentaris. També pots contactar amb joan.giralt@upc.edu

Gràcies per col·laborar,
Oficina de Sistemes d'Informació.

Inicia el procés introduint el codi numèric de la vostra unitat i prement el botó següent. Recorda que en qualsevol moment pots guardar els indicadors introduïts apretant el botó "Desa".

Per enviar el qüestionari a la OSI cal apretar "Següent" a la última pantalla.

Codi numèric de la unitat ■ **REQUERIT**

Desar

Següent

OBJ 1 - Proveir i mantenir infraestructures actuals, eficients, fiables i innovadores

Amb aquest objectiu es pretén evolucionar les infraestructures TIC actuals de la UPC cap a models més eficients, segurs, fiables, escalables, flexibles i sostenibles aprofitant les tecnologies actuals, entre d'altres, **la virtualització de servidors i d'ordinadors, el cloud computing i el Green IT**. Es promouran accions encaminades a consolidar els serveis de qualitat necessaris per a la Universitat.

Aquesta evolució assegurarà que les inversions TIC realitzades aposten per aquests nous models d'arquitectura TIC, aprofitant tant recursos interns com externs que permetin l'eficiència i la sostenibilitat dels serveis a nivell econòmic i tecnològic. Addicionalment, s'hauran de dur a terme accions encaminades a la definició i implementació d'instal·lacions estratègiques i de plans de seguretat TIC. Les inversions en noves infraestructures han de seguir vetllant per afavorir, en cas que sigui possible, la utilització de programari lliure. Al final del període de planificació es disposarà del següent escenari:

1. Inversions TIC 2011-2014 adaptades al nou model d'arquitectura TIC i als objectius relacionats (cloud computing, virtualització, equips d'alta disponibilitat, utilitzant criteris de sostenibilitat i eficiència energètica, etc.)
2. Catàleg de proveïdors externs de cloud homologats.
3. Pla d'increment d'emmagatzematge, definit.
4. Pla d'instal·lacions estratègiques per a les TIC, definit.
5. Nou CPD per al Campus Diagonal-Besòs.
6. Procediments de protecció de desastres, definits i implementats.
7. Nou model de backup definit i implementat.
8. Línees estratègiques bàsiques de Green IT, definides i valorades.
9. Virtualització de l'escriptori del ordinador personal, en funcionament.

Accions 2011-2014

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en l'aposta per la inversió en models de Cloud Computing, tant privat (UPC) com extern, i de Green IT; i en les activitats relacionades amb la planificació de les necessitats d'infraestructures, polítiques d'emmagatzematge, etc... per tal de minimitzar els costos de les inversions i poder definir polítiques proactives de gestió.

1. Assegurar que les inversions TIC de la UPC aposten pel model de cloud computing, de virtualització de servidors i de desktop de cara a optimitzar els recursos de la universitat.
 1. Definir un nou model de Pla d'inversions TIC que contempli, faciliti, i promogui l'ús de màquines virtuals dins del CPD centralitzat de la UPC i la consolidació/virtualització de servidors en altres casos.
 2. Consolidar una infraestructura de Cloud privat a la UPC amb garanties de seguretat, alta disponibilitat i que es pugui oferir a tota la UPC, incloses les entitats vinculades.
 3. Establir nous models de desktop virtuals.
2. Aprofitar les infraestructures i els serveis externs basats en tecnologia de cloud computing que ofereixen proveïdors globals, amb totes les garanties de qualitat i de seguretat:
 1. Establir criteris i nivells de serveis que hauran de complir les empreses proveïdores externes.
 2. Mantenir un catàleg de proveïdors homologats, en relació als criteris i nivells de servei establerts.
 3. Crear un model de contracte estàndard per a serveis d'aquest tipus, que haurà d'assumir tota la Universitat.

3. Renovar els equipaments informàtics (PCs, servidors i equips de comunicacions) obsolets, segons els criteris de prioritització establerts.
4. Anticipar-se a la demanda creixent d'emmagatzematge implementant polítiques proactives d'adquisició, instal·lació i renovació.
5. Desenvolupar un sistema de protecció en front de desastres (definició de plans de contingències i plans de continuïtat, etc.).
6. Definir les necessitats d'instal·lacions estratègiques necessàries per a la organització i desenvolupar un pla d'implementació (segon CPD, SAls, generadors, etc.).
7. Identificar i desenvolupar aquelles accions encaminades a fer les TIC eficients, a nivell energètic, i sostenibles, en termes de gestió ambiental, com p.e. identificar clàusules contractuals de gestió eficient de recursos en els nous contractes, incorporar tecnologies GreenIT, adquirir fonts d'energies renovables per als CPDs de la UPC.

Indicadors corresponents a l'OBJECTIU 1 del PlaTIC - Proveir i mantenir infraestructures actuals, eficients, fiables i innovadores -

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

2011 PLATIC 01-01 Nombre de xarxes amb més de 8 anys. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 quins components electrònics de xarxa tenen més de 8 anys

2011 PLATIC 01.02 Nombre d'ordinadors personals. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2012 el nombre d'ordinadors personals de la teva unitat.

2011 PLATIC 01.03 Nombre d'ordinadors personals de més de 4 anys. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 quan ordinadors personals tenen més de 4 anys.

PLATIC 01.05 Nombre de servidors físics al CPD de la UNITAT. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 quants servidors físics hi ha en el CPD de la teva Unitat.

PLATIC 01.06 Nombre servidors de més de 6 anys en el CPD de la Unitat. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 quants servidors tenen més de 6 anys.

PLATIC 01.07 Nombre de servidors virtuals en el CPD Unitat. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 quants servidors virtuals hi ha en el CPD de la Unitat

PLATIC 01.12 Valor del DCiE. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 quins valors DCiE obté el teu CPD

PLATIC 01.13 Valor del PUE. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 els valors PUE del CPD de la Unitat

PLATIC 01.14 Número de servidors i pcs amb software d'estalvi energètic instal·lat (GRANOLA). ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de pcs i servidors amb software d'estalvi energètic instal·lat, tipus GRANOLA)

PALTIC 01.16 Utilitzes criteris sostenibles a l'hora de retirar material TIC i consumibles. ■REQUERIT

Indica si en data 31/12/2011 utilitzes criteris sostenibles a l'hora de retirar material TIC i consumibles.

Sí

No

PLATIC 0117 Número de pcs amb sistemes d'aturada automàtica instal·lat.

■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de pcs i servidors amb sistemes d'aturada automàtica instal·lat.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

PlaVE G.TIC.2.4 Reducció de la despesa en renovació i adquisició de pc's de lliure accés (aules, laboratoris i altres espais)

G.TIC.2.4	
Àmbit	Gestió i Serveis a la Comunitat
Mesura:	Comissió
Revisar, Unificar i/o racionalitzar les compres, manteniment i serveis TIC	TIC
	Accions:
	Reducció de la despesa en renovació i adquisició de pc's de lliure accés (aules, laboratoris i altres espais)

Breu motivació de les mesures proposades	L'increment d'estudiants que venen a la UPC amb el seu propi ordinador portàtil. Això implica afavorir la connectivitat elèctrica i de comunicacions (wifi), així com la virtualització de l'escriptori (desktop virtual). En detriment del manteniment d'espais de lliure accés amb PC.
Persones/unitats que ho despleguen	Centres docents i Departaments Unitats de Gestió de Campus Servei de Biblioteques i Documentació
Abast	Estudiantat
Mètode	1. Determinar inventari: d'espais, indicadors d'ús, cost de manteniment i renovació directa i indirecta. 2. Estudi de viabilitat d'oferir de forma centralitzada un escriptori virtual adaptat a aquests espais. 3. Estudi d'adaptació/millora a nivell de xarxa elèctrica i xarxa sense fils. 4. Estudi de l'externalització del sistema d'impressió.
Impacte econòmic	<i>Al tractar-se de pressupost descentralitzat no és pot indicar un valor econòmic amb impacte pressupostari directe</i>
Temporalització	2n Trimestre 2012: Estudis realitzats 3e Trimestre 2012: Priorització i planificació del espais a adaptar 4t Trimestre 2012: Prova de concepte amb 30 PCs 2013: 120 PCs no renovats i infraestructura virtualitzada 2014: 120 PCs no renovats i infraestructura virtualitzada
Recursos necessaris	Plataforma HW i serveis de manteniment associat. RRHH TIC administració servei. Formació. Llicències SW i servei de manteniment associat. Consultoria + implantació + suport. RRHH estudi, planificació, comunicació, coordinació, i seguiment.
Indicadors de seguiment / Procés de seguiment	Avaluació anual d'indicadors de satisfacció dels usuaris. Avaluació anual del cost-benefici.

Indicadors corresponents al PlaVE G.TIC.2.4 Reducció de la despesa en renovació i adquisició de pc's de lliure accés (aules, laboratoris i altres espais)

PVE 04.01 Número de pcs en aules de lliure accés. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de pcs en aules de lliure accés de la teva unitat.

PVE 04.02 Número de pcs retirats (aules de lliure accés). ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 quants pcs s'han retirat d'aules de lliure accés a la teva unitat.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

PlaVE G.TIC.3.1 Reduir les despeses de la gestió del repositori de fitxers de l'estudiantat.

G.TIC.3.1	
Ambit	Gestió i Serveis a la Comunitat
Comissió	TIC
Mesura:	Accions:
Consortiar, internalitzar centralitzadament o externalitzar serveis TIC que no aportin valor afegit a l'estratègia de la UPC	Reduir les despeses de la gestió del repositori de fitxers i de les còpies de seguretat de l'estudiantat. Aquesta mesura consisteix en la migració del repositori de fitxers al núvol.

Breu motivació de les mesures proposades	La UPC gestiona un total de 110.041,4 GB de repositori de fitxers. Aquesta gestió és descentralitzada per les 33 unitats gestores que disposen d'un o més repositoris de fitxers propis. UPCnet només gestiona un 1% d'aquest espai. El repositori de l'estudiantat és un servei consolidat al núvol, on s'ofereix una gran quantitat d'espai i serveis associats. Podria lligar-se al correu via núvol. Estalvi de costos: reducció del suport, servidors de fitxers, espais de disc, salvaguarda... Reducció de la gestió d'incidències de seguretat: virus, recuperació de còpies, accés remot... Amb aquesta mesura es facilita la mobilitat de l'estudiantat.
Persones/unitats que les despleguen	Unitats bàsiques i UPCnet.
Abast	Estudiantat
Mètode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analitzar les alternatives més comunes adoptades per les universitats i administracions públiques. Revisar clàusules contractuals, SLA, normatives, compliment de l'LOPD, suport que ofereixen, funcionalitats, eines d'administració, etc. 2. Revisar i analitzar la docència lligada amb l'espai de disc físic local. Revisar i analitzar el sistema de realització i lliurament de les proves d'avaluació durant el curs (control d'accés a Internet). 3. Analitzar el suport necessari des de la UPC/UPCnet per usar aquest servei (<i>helpdesk</i>...). 4. Estudiar i replantejar el sistema de salvaguarda de fitxers. 5. Migració al nou entorn.
Impacte econòmic	En tractar-se d'un pressupost descentralitzat, no es pot indicar un valor econòmic amb impacte pressupostari directe. L'estalvi anual podria estar al voltant dels 35.000,00 €.
Temporalització	1r trimestre de 2012: anàlisi. 3r trimestre de 2012: migració.
Recursos necessaris	Persona de les unitats bàsiques, personal d'UPCnet, contractació del servei a un tercer.
Indicadors de seguiment / Procés de seguiment	Revisió anual mitjançant enquestes de satisfacció i anàlisis d'incidències.

71

Indicadors corresponents al PlaVE G.TIC.3.1 Reduir les despeses de la gestió del repositori de fitxers i de les còpies de seguretat de l'estudiantat. Aquesta mesura consisteix en la migració del repositori de fitxers al núvol.

2011 PVE 04.03 Número de comptes d'estudiants migrades al núvol ■REQUERIT

Indiaca a data 31/12/11 el número de comptes d'estudiants en repositori de fitxers migrats al núvol.

2011 PVE 04.04 GB de repositori de fitxers d'alumnes migrat al núvol. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/11 la quantitat de GB de repositori de fitxers dedicats als alumnes migrats al núvol.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda

Oficina de Sistemes d'Informació

a millorar.

Desar

Següent

PVE G.TIC.3.2 Reduir les despeses de repositori de fitxers del PDI/PAS

G.TIC.3.2	
Àmbit	Gestió i Serveis a la Comunitat
Comissió	TIC
Mesura:	Accions:
Consortiar, internalitzar centralitzadament o externalitzar serveis TIC que no aportin valor afegit a l'estratègia de la UPC	Reduir les despeses de la gestió del repositori i salvaguarda de fitxers del PDI/PAS, mitjançant la centralització del servei.

Breu motivació de les mesures proposades	En la actualitat a la UPC hi ha un total de 110.041,4 GB de repositori de fitxers. Aquesta gestió és descentralitzada per les 33 unitats gestores que disposen d'un o més repositoris de fitxers propis. UPCnet només gestiona un 1% d'aquest espai. El 2010 a la UPC es van emmagatzemar 99.586 GB en còpies de seguretat. UPCnet en gestiona un 11,25%, el 90% restant és gestionat per 24 unitats de la UPC. És un servei que requereix de forma continuada un increment en la despesa en HW (augment continuat de l'espai de disc). És un servei crític per al PDI/PAS, ja que constitueix la informació i les dades que han de tenir un alt grau de privacitat i disponibilitat. Es treballa en una solució interna a la UPC, ja que en el cas del PDI i el PAS s'ha de tenir en compte la privacitat de la informació. Els serveis centralitzats es poden oferir amb disponibilitat 24x7.
Persones/unitats que les despleguen	Totes les unitats que gestionin servidors de fitxers per al PDI/PAS (32 unitats) i UPCnet.
Abast	PDI i PAS
Mètode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el servei estàndard de repositori de fitxers i salvaguarda de fitxers al núvol privat de la UPC: directives d'usuari, espai/personal, espai/grup, espai/comunitat, suport, antivirus, horaris d'atenció, SLA... Cal una anàlisi més profunda dels requisits del servei perquè es pugui exportar fàcilment de forma estàndard a un únic servei de repositori corporatiu. 2. Valorar l'impacte en el contracte marc amb UPCnet. En el contracte actual no hi ha inclosa la prestació del servei per a tot el col·lectiu PDI i PAS i, per tant, cal valorar les necessitats de plataforma de hardware, de personal dedicat al servei i suport necessari des de la UPC/UPCnet per usar aquest servei (<i>helpdesk</i>...). 3. Planificar amb les unitats els projectes de migració, per gestionar el canvi (suport, <i>scripts</i> d'ajuda a la migració de l'espai personal i de grups i d'unitats compartides). 4. Estudi de la previsió d'amortització dels sistemes de fitxers de les unitats.
Impacte econòmic	En tractar-se d'un pressupost descentralitzat, no es pot indicar un valor econòmic amb impacte pressupostari directe. L'estalvi anual podria estar al voltant dels 167.200,00 €.

72

Indicadors corresponents al PlaVE G.TIC.3.1 Reduir les despeses de la gestió del repositori de fitxers i de les còpies de seguretat de l'estudiantat.

2011 PVE 04.05 Número de comptes de PDI/PAS de repositori migrats al núvol.

■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de comptes de PDI/PAS de repositori de fitxers migrats al núvol.

2011 PVE 04.06 GB de repositori PDI/PAS migrats al núvol. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de GB de repositori de fitxers de PDI/PAS migrats al núvol

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

PVE G.TIC.3.4 Reducció de la despesa en el servei de suport a les estacions de treball del PDI/PAS.

G.TIC.3.4	
Àmbit	Gestió i Serveis a la Comunitat
Comissió	TIC
Mesura: Consortiar, internalitzar centralitzadament o externalitzar els serveis TIC que no aportin valor afegit a l'estratègia de la UPC	Accions: Reducció de la despesa en el servei de suport a les estacions de treball de PDI i PAS. La mesura consisteix a oferir aplicacions i escriptoris virtualitzats en lloc d'instal·lacions locals a cada equip.
Breu motivació de les mesures proposades	Estalvi en la inversió de la renovació d'equips (permet allargar la vida útil de l'equip i disminuir-ne els requisits tecnològics) i en el suport de l'estació de treball (actualitzacions de programari centralitzades i reducció d'incidències de funcionament). Adreçat principalment a l'equip de sobretaula del PDI i PAS, però també aplicable a portàtils. Facilita la mobilitat. Virtualització d'aplicacions i d'escriptori (s'ha de garantir que a data d'avui sigui viable tecnològicament)
Persones/unitats que les despleguen	Unitats bàsiques, unitats funcionals i UPCnet.
Abast	PDI i PAS
Mètode	S'han de definir 3 grans grups d'usuaris: Grup 1: reduir al màxim tota la instal·lació local al PC. L'usuari treballa amb un escriptori remot. Més aplicable al PAS que al PDI. Aporta un estalvi en maquinari i en suport. Grup 2: existeix una instal·lació local al PC, però a algunes aplicacions s'hi accedeix per transmissió. Més aplicable al PDI. No aporta estalvi en maquinari, però sí en suport. Grup 3: l'especificitat de les aplicacions del lloc de treball fan impossible la virtualització. Fase 1. Inventariar les aplicacions més usades i determinar les "imatges" i aplicacions comunes. Fase 2. Estudiar possibles incompatibilitats tècniques. Fase 3. Determinar els col·lectius als quals s'adreçarà. Fase 4. Definir el nou servei, planificar la implantació i comunicar-ho.
Impacte econòmic	En tractar-se d'un pressupost descentralitzat, no es pot indicar un valor econòmic amb impacte pressupostari directe.
Temporalització	2n trimestre de 2012: Fase 1, fase 2 i fase 3. 3r trimestre de 2012: Priorització i planificació dels PC que s'han d'adaptar. 4t trimestre de 2012: Prova de concepte amb 30 PC. 2013: infraestructura virtualitzada.
Recursos necessaris	Plataforma HW i serveis de manteniment associat. Personal TIC d'administració i serveis. Formació. Llicències SW i servei de manteniment associat. Consultoria + implantació + suport. Personal per a l'estudi, la planificació, la comunicació, la coordinació i el seguiment.

75

Indicadors corresponents al PlaVE G.TIC.3.4. Reducció de la despesa en el servei de suport a les estacions de treball de PDI i PAS. La mesura consisteix a oferir aplicacions i escriptoris virtualitzats en lloc d'instal·lacions locals a cada equip

2011 PVE 04.07 Número d'escriptoris virtualitzats. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número d'estacions de treball d'usuaris PDI/PAS migrats a escriptoris virtuals.

2011 PVE 04.08 Número d'aplicacions d'escriptori virtualitzats. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número d'aplicacions d'escriptori virtual que s'ofereixen als usuaris.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

PVE G.TIC.3.5 Reduir les despeses en la gestió de les bústies de correu del PDI/PAS

G.TIC.3.5	
Àmbit	Gestió i Serveis a la Comunitat
Comissió	TIC
Mesura:	Accions:
Consociar, internalitzar centralitzadament o externalitzar els serveis TIC que no aportin valor afegit a l'estratègia de la UPC	Reduir les despeses en la gestió del servei de correu electrònic del PDI/PAS, mitjançant la centralització del servei.

Breu motivació de les mesures proposades	Actualment es gestionen més de 50 dominis de correu electrònic i uns 10.000 comptes de correu electrònic de PDI i PAS entre 13 unitats de la UPC. La prestació del servei de forma centralitzada ha de permetre reduir despeses en infraestructura HW, gestió d'incidències, gestió de la seguretat, integració amb els sistemes d'informació corporatius, suport 24x7, etc.
Persones/unitats que les despleguen	Unitats que gestionin servidors de correu (170 – UGSC; 230 – ETSETB; 270 – FIB; 280 – FNB; 290 – ETSAV; 330 – EPSEM; 551 – UGDSI; 701 – AC; 720 – FA; 724 – MMT; 739 – TSC; 743-MA4; 744 – ET, i UPCnet.
Abast	PDI i PAS
Mètode	1. Valorar l'impacte en el contracte marc amb UPCnet. En el contracte actual hi ha inclosa la prestació del servei per a tot el col·lectiu PDI i PAS, però cal valorar les necessitats de plataforma hardware. Valorar l'ampliació de quotes i d'altres serveis de mobilitat. 2. Mantenir, si la unitat ho considera necessari, el domini @unitat.upc.edu. 3. Revisar processos interns amb lligam amb el correu (campus virtual, gestió acadèmica, etc.). 4. Planificar amb les unitats els projectes de migració, per gestionar el canvi (suport i mecanització de la migració de la bústia, etc).
Impacte econòmic	En tractar-se d'un pressupost descentralitzat, no es pot indicar un valor econòmic amb impacte pressupostari directe.
Temporalització	3r trimestre de 2012: Anàlisi, impacte i comunicació. 4t trimestre de 2012: migració.
Recursos necessaris	Recursos HW per a l'ampliació de la plataforma centralitzada actual. Personal per a la migració i la gestió del canvi.
Indicadors de seguiment / Procés de seguiment	Enquesta de satisfacció en el 1r trimestre de 2013.

77

Indicadors corresponents al PlaVE objectiu G.TIC.3.5. Reduir les despeses en la gestió del servei de correu electrònic del PDI/PAS, mitjançant la centralització del servei.

2011 PVE 04.09 Número de dominis de correu gestionats a la unitat. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de dominis de correu que gestiona la teva unitat.

2011 PVE 04.10 Número de bústies de correu PDI/PAS. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de bústies de correu de PDI/PAS que gestiona la teva unitat.

2011 PVE 04.11 Gb en bústies de correu. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de Gb destinats a bústies de correu de PDI/PAS en la teva unitat.

Comentaris

Oficina de Sistemes d'Informació

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

PVE G.TIC.3.6 Reduir les despeses de gestió del servei de correu electrònic de l'estudiantat.

G.TIC.3.6	
Àmbit	Gestió i Serveis a la Comunitat
Comissió	TIC
Mesura: Consortiar, internalitzar centralitzadament o externalitzar els serveis TIC que no aportin valor afegit a l'estratègia de la UPC	Accions: Reduir les despeses de gestió del servei de correu electrònic de l'estudiantat, mitjançant la contractació del servei de forma gratuïta.
Breu motivació de les mesures proposades	Hi ha empreses que poden oferir els següents serveis als estudiants i estudiantes de la Universitat a cost zero: <ul style="list-style-type: none"> • Adreça de correu amb més de 7 GB de capacitat i gestió de l'adreça de contactes. L'adreça tindrà el format nom.cognom01@estudiant.upc.edu. • Calendari personal i possibilitat de compartir calendaris amb els amics. • Creació i compartició de documents de text, fulls de càlcul i presentacions en línia, projectes de col·laboració, dins i fora de classe.
Persones/unitats que les despleguen	Direcció Informàtica. UPCnet i unitats que gestionin servidors de correu. Centres (ETSETB, FIB...) i departaments (AC, UGDSI, etc.). Actualment s'ofereix a la UPC 11 serveis de correu per a estudiants i estudiantes (UPCnet, 3 escoles, 7 departaments).
Abast	Estudiantat
Mètode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analitzar les alternatives més comunament adoptades per les universitats (Google Apps i Microsoft Live@edu). Revisar clàusules contractuals, SLA, normatives, compliment de l'LOPD, suport que ofereixen, funcionalitats, eines d'administració. 2. Revisar processos interns amb lligam amb el correu (gestió acadèmica, gestió de la identitat, Servei de Biblioteques i Documentació, etc.). 3. Revisar el possible impacte en altres serveis lligats al correu: llistes de distribució, servei de consigna. 4. Analitzar el suport necessari des de la UPC per usar aquest servei (<i>helpdesk</i>). 5. Personalització de la interfície (imatge, possibles traduccions...). 6. Migració de les bústies de correu electrònic actual.
Impacte econòmic	En tractar-se d'un pressupost descentralitzat, no es pot indicar un valor econòmic amb impacte pressupostari directe.
Temporalització	1r i 2n trimestres de 2012: accions de la 1 a la 6. 3r trimestre de 2012: inici del servei per al curs acadèmic 2012-2013.
Recursos necessaris	Personal d'UPCnet i unitats bàsiques que actualment presten serveis de correu electrònic per a estudiants i estudiantes. Contractació del servei a un tercer.
Indicadors de seguiment / Procés de seguiment	Avaluació anual de l'índex de satisfacció dels usuaris.

78

Indicadors corresponents al PlaVE objectiu G.TIC.3.6. Reduir les despeses de gestió del servei de correu electrònic de l'estudiantat, mitjançant la contractació del servei de forma gratuïta.

2011 PVE 04.12 Número de bústies de correu d'estudiants. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de bústies de correu de l'estudiantat que gestiona la teva unitat.

2011 PVE 04.11 Gb en bústies de correu. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de Gb destinats a bústies de correu d'estudiants en la teva unitat..

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

CRUE-TIC Objetivo 1.1 Proporcionar soporte e introducir nuevas tecnologías de apoyo a la docencia presencial.

Indicadors corresponents a l'Objetivo 1.1 de la CRUE-TIC. Proporcionar soporte e introducir nuevas tecnologías de apoyo a la docencia presencial.

CÓDIGO	NAULASB
DEFINICIÓN	Nº de aulas con equipamiento TI BÁSICO (todos los puestos conectados a internet y proyector multimedia).
PARTICULARIDADES	Se EXCLUYEN las aulas que tengan conexión a Internet o cobertura wifi pero que no disponga de proyector multimedia. Se INCLUYEN aulas con ordenadores conectados a Internet y también se incluyen las que sin tener ordenadores sí que tienen cobertura wifi y un cañón multimedia.
EJEMPLO	Si se dispone de 100 aulas sin ordenadores pero con cobertura wifi, de las cuales 80 disponen de proyector multimedia. También se dispone de 30 aulas de informática con ordenadores de sobremesa conectados a internet y todas ellas con cañones multimedia. El valor de este indicador será 110 (80+30).
VALOR EJEMPLO	50,00
VALOR MÍNIMO	0,00
VALOR MÁXIMO	NAULAS

CRUE-TIC 01.04 Número d'aulas amb equipament TIC bàsic. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número d'aulas amb equipament TIC bàsic

CÓDIGO	NAULASA1
DEFINICIÓN	Nº de aulas con equipamiento TI AVANZADO TIPO 1 (todos los puestos conectados a Internet, proyector multimedia y pizarra digital).
PARTICULARIDADES	Se INCLUYEN aulas con ordenadores conectados a Internet o cobertura wifi, que también disponga de un proyector multimedia y una pizarra digital. Si las pizarras son móviles solo se contará un aula por cada pizarra móvil.
EJEMPLO	Si se dispone de 100 aulas sin ordenadores pero con cobertura wifi, de las cuales 80 disponen de proyector multimedia. Y de estas solo 10 disponen de pizarra digital fija, pero también hay 5 pizarras digitales que se pueden llevar de un aula a otra según la necesidad. El valor de este indicador será 15 (10+5).
VALOR MÍNIMO	0,00
VALOR MÁXIMO	NAULAS

CRUE-TIC 01.05 Número d'aulas amb equipament TIC avançat tipus 1. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número d'aulas amb equipament TIC avançat tipus 1, aules amb ordinadors connectats a internet o amb cobertura wifi, amb projector multimèdia i pissarra digital, si la pissarra és mòbil es contarà una aula per cada pissarra mòbil.

CÓDIGO	NAULASA2
DEFINICIÓN	Nº de aulas con equipamiento TI AVANZADO TIPO 2 (todos los puestos conectados a Internet, proyector multimedia y posibilidad de grabar contenidos y/o distribuir la clase en tiempo real).
PARTICULARIDADES	Se INCLUYEN aulas con ordenadores conectados a Internet o cobertura wifi, que también disponga de un proyector multimedia y en las que se pueda grabar los contenidos de la clase, independientemente de que se distribuyan en tiempo real o no.
EJEMPLO	Si se dispone de 100 aulas sin ordenadores pero con cobertura wifi, de las cuales 80 disponen de proyector multimedia. De las cuales 10 pueden grabar los contenidos de la clase, pero solo 2 pueden grabarlos y distribuidos en tiempo real. El valor final de este indicador sería 10.
VALOR EJEMPLO	10,00
VALOR MÍNIMO	0,00
VALOR MÁXIMO	NAULAS

CRUE-TIC 01.05 Número d'aulas amb equipament TIC avançat tipus 2. ■REQUERIT

Indica el número d'aulas amb equipament TIC avançat tipus 2, aules amb els ordinadors connectats a internet o cobertura wifi, amb projector multimèdia i en les que es pugui gravar els continguts de la classe, independentment de que es distribueixi en temps real.

CÓDIGO	NAULASA3
DEFINICIÓN	Nº de aulas con equipamiento TI AVANZADO TIPO 3 (todos los puestos conectados a Internet, proyector multimedia, posibilidad de grabar contenidos y/o distribuir la clase en tiempo real y red propia conectada a una pizarra digital).
PARTICULARIDADES	Se INCLUYEN aulas con ordenadores conectados a Internet o cobertura wifi, que también disponga de un proyector multimedia y una pizarra digital en las que se pueda grabar los contenidos de la clase, independientemente de que se distribuyan en tiempo real o no.
EJEMPLO	Si se dispone de 100 aulas sin ordenadores pero con cobertura wifi, de las cuales 80 disponen de proyector multimedia. De las cuales 10 pueden grabar los contenidos de la clase, pero solo 2 pueden grabarlos y distribuidos en tiempo real. Si de estas 10 solo 3 tienen pizarra digital fijas, entonces el valor final de este indicador sería 3. Si no existen pizarras fijas pero hay 5 pizarras digitales móviles entonces el valor final será 5.
VALOR EJEMPLO	5,00
VALOR MÍNIMO	0,00
VALOR MÁXIMO	NAULAS

CRUE-TIC 01.05 Número d'aulas amb equipament TIC avançat tipus 3. ■REQUERIT

Indica el número d'aulas amb equipament TIC avançat tipus 2, aules amb els ordinadors connectats a internet o cobertura wifi, amb projector multimèdia i en les que es pugui gravar els continguts de la classe, independentment de que es distribueixi en temps real.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

CRUE-TIC Objectiu 1.2 Proporcionar soporte y promover la docencia no presencial.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 1.2 de la CRUE-TIC. Proporcionar soporte y promover la docencia no presencial.

CÓDIGO	NPORTATILES
DEFINICIÓN	Nº de ordenadores portátiles en préstamo a libre disposición de los estudiantes.
PARTICULARIDADES	Se incluyen los portátiles que se prestan de manera individual en mostrador y e excluyen portátiles que forman parte de aulas móviles.
UTILIDAD	Mide el número de portátiles existentes para préstamos.
VALOR EJEMPLO	50,00
VALOR MÍNIMO	0,00
VALOR MÁXIMO	NESTUDIANTES

CRUE-TIC 01.08 Nombre d'ordinadors portàtils en préstec a disposició dels estudiants. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el nombre d'ordinadors portàtils en préstec a disposició dels estudiants.

CÓDIGO	NPAULAMOVIL
DEFINICIÓN	Nº Total de ordenadores portátiles dedicados a aulas móviles.
PARTICULARIDADES	Se cuentan los portátiles que se encuentran disponibles en aulas móviles, osea para ser llevados en carritos adonde se necesiten.
UTILIDAD	Sirve para medir el número de portátiles dedicados a aulas móviles.
VALOR MÍNIMO	0,00

CRUE-TIC 01.09. Nombre d'ordinadors portàtils destinats a aules mòbils. ■ REQUERIT

Indica en data 31/12/2011 el nombre d'ordinadors portàtils destinats a aules mòbils.

CÓDIGO	NSALASVIDEO
DEFINICIÓN	Nº de salas de videoconferencia profesional (RDSI, IP, AccessGrid, etc.)
PARTICULARIDADES	Se cuentan todas las salas de videoconferencia en funcionamiento independientemente de la tecnología que la soporte (RDSI, IP, AccessGrid, etc.)
UTILIDAD	Mide el número de salas equipadas disponibles para realizar videoconferencias profesionales.
VALOR MÍNIMO	0,00

CRUE-TIC 01.010. Nombre de sales de videoconferència. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el nombre de sales de videoconferència.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 3 - Millores organitzatives de les TIC

La millora i evolució del model organitzatiu de les TIC ha de potenciar l'optimització en l'assignació de les tasques TIC als recursos humans existents en cada unitat i afavorir la dedicació d'aquests recursos a les feines de més valor per als seus usuaris. En aquest sentit, cal potenciar la disponibilitat del personal TIC, compartir les bones pràctiques, afavorir la transferència de coneixement entre unitats i la dedicació del personal a tasques i projectes de valor afegit per a la unitat.

L'assoliment d'aquest objectiu es fonamenta en el desenvolupament d'accions orientades a:

- Determinar la viabilitat de la posada en marxa del model GEOS (Unitat de Suport Departamental), per oferir suport TIC complementari a les unitats, en cas de baixes, vacances o càrregues de feina extraordinàries. De la mateixa manera, caldria analitzar quins són els serveis TIC "universals" que poden ajudar a millorar la dedicació del personal TIC als serveis i projectes de més valor afegit.
- Facilitar la mobilitat del personal TIC entres diferents unitats. Per tal de potenciar que els èxits en àmbits específics de determinades unitats puguin ser compartits amb d'altres, es podrien realitzar accions de mobilitat dels TIC entre les unitats (amb l'acord de totes les parts). Aquestes accions de mobilitat poden ser considerades com estades de formació inicial o de traspàs de coneixement de projectes que es vulguin implantar a altres unitats.
- Analitzar quina hauria de ser el tipus de feina i formació que hauria de tenir un informàtic d'unitat. Un informàtic d'unitat, bàsicament, dona el suport als serveis TIC de la seva unitat. Entre d'altres, s'identificaran accions que permetin que assumeixi tasques:
 - De valor específic per a la seva unitat: p.e. activitats TIC de suport a la recerca.
 - Com a punt d'enllaç amb UPCnet per analitzar necessitats de la unitat i el seguiment dels serveis.
 - De relació i coneixement del què es fa a la resta de la UPC.
- Potenciar les especificitats de cada unitat, revertint-les en les altres, promocionant, donant a conèixer i fomentant la transferència i l'ús d'aquells projectes interessants on es produeixin (p.e. MEDIATIC3).
- Fomentar la utilització de serveis TIC universals de la Universitat, mitjançant la definició d'un marc d'ús.

PLATIC 03.01 Número d'accions de mobilitat interna. ■REQUERIT

Personal de la teva unitat desplaçada a un altra unitat per participar en un projecte TIC.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 4 - Millora de la qualitat i eficiència dels serveis TIC

Aquest objectiu persegueix la definició i el desenvolupament d'un model de prestació de serveis TIC que sigui de qualitat i eficient. Per això, cal fomentar l'ús d'estàndards, la definició d'un model de gestió, i d'un sistema d'indicadors que mesurin tant l'eficiència com la qualitat objectiva i percebuda pels usuaris dels serveis. Així mateix, dins del context de la universalitat, cal que els serveis segueixin recomanacions de bones pràctiques, estiguin adaptats a la diversitat de la institució, siguin accessibles i assegurin la sostenibilitat.

Les accions a desenvolupar al voltant d'aquest objectiu van dirigides a l'establiment de sistemes de seguiment i control de la qualitat dels serveis als usuaris, sobre tot aquells relacionats amb estudiants i professors. Aquests sistemes de gestió de la qualitat hauran de disposar d'uns nivells de serveis estàndard i d'unes mètriques de seguiment, que ajudaran a determinar els requisits de disponibilitat de cadascú dels serveis i les millores relacionades amb ells.

Així mateix, caldrà incidir en l'estandardització i l'aplicació de les bones practiques del mercat en la gestió dels serveis que s'ofereixen (ITIL4, COBIT5, ISO). En línia amb la col·laboració de la Universitat amb la sectorial TIC de la CRUE6 per impulsar la certificació de les universitats en temes de qualitat i direcció TIC.

Dins de l'àmbit relacionat amb l'explotació dels serveis, s'hauran d'implantar sistemes de monitoratge integrat per a aquells serveis TIC que es consideren crítics a la Universitat.

Un altre àmbit de treball relacionat amb la qualitat i eficiència dels serveis TIC es focalitza en la promoció de l'accessibilitat web dels Sistemes d'Informació de la UPC, seguint la legislació vigent i adaptant-se a les recomanacions existents sobre aquesta temàtica i al UPC14.

Una vegada finalitzat el període del pla, i engegades les accions corresponents, l'escenari que es pretén tenir implementat estarà fonamentat en:

- La definició de processos estàndards, de mètriques d'èxit i indicadors , de nivells servei (SLAs).
- La implantació d'alguns processos i bones pràctiques ITIL de forma majoritària, utilitzant una eina gestió d'incidències (p.e. GN6) a tots els serveis TIC.
- El monitoratge integrat de serveis crítics i la disponibilitat d'eines per la mesura de la qualitat dels serveis (indicadors i mètriques) que permetin engegar accions de millora continua.
- El seguiment de les recomanacions WAI 7 en temes d'accessibilitat web.
- L'acompliment de la legislació vigent en temes d'accessibilitat.

Pla d'Accions 2011-2014

L'àmbit de treball d'aquest objectiu es focalitza en la definició d'accions dirigides a la modelització de la gestió dels serveis segons un criteris i principis de qualitat i eficiència preestablerts i que siguin suportats mitjançant l'ús d'eines de control i seguiment.

1. Gestionar eficientment els serveis TIC:
 1. Establir processos estàndards, mètriques d'èxit i indicadors per a les relacions amb els usuaris TIC (especialment amb l'estudiantat i el PDI).
 2. Establir nivells de servei estàndard, pe. temps de caigudes no planificades, fallides transparents a l'usuari ("No Planned Downtime"/"Failures Transparent to End Users"). Aquests estàndards són necessaris per determinar els requisits de disponibilitat dels serveis.

3. Estandarditzar i aplicar les bones pràctiques del mercat per a la gestió de serveis (ITIL, COBIT) i definir el model de govern TIC segons la ISO38500 (Corporate governance of information technology), i amb coordinació amb la sectorial TIC de la CRUE.
 4. Implementar el monitoratge integrat de serveis que requereixen 24x7 i fer l'escalat d'alarmes.
 5. Assegurar la qualitat desenvolupant processos de gestió de qualitat: Mesura i seguiment dels indicadors i mètriques, rendició de comptes, identificació de punts febles i establiment d'accions de millora (en relació amb les mètriques d'èxit).
 6. Identificar i implementar eines i utilitats de suport a aquests serveis. Estendre l'ús d'eines de gestió de tiquets entre les unitats.
2. Garantir l'accessibilitat als serveis:
 1. Definir el model d'accessibilitat web dels Sistemes d'Informació de la UPC segons recomanacions de la WAI i legislació vigent i vigilar per a que els desenvolupaments de les aplicacions Web el segueixin.
 2. Promoure i facilitar la incorporació d'eines i ajudes TIC per garantir la igualtat d'oportunitats.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 4 del PlaTIC. Millora de la qualitat i eficiència dels serveis TIC

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

PLATIC 04.01 Nombre de processos ITIL en la unitat. ■REQUERIT

Nombre de processos ITIL implementats en la teva unitat

PLATIC 04.02 Nombre de serveis TIC de la Unitat. ■REQUERIT

Nombre de serveis que oferiu als vostres usuaris.

PALTIC 04.03 Nombre de serveis TIC amb Mètriques i SLAs. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de serveis TIC que tenen definits indicadors i SLAs.

PLATIC 04.04 Nombre de serveis TIC que tenen una eina de gestió de tiquets.

■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de serveis TIC que utilitzen una eina de gestió de tiquets per gestionar les incidències.

PLATIC 04.05 Nombre de serveis TIC monitoritzats. ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 indica el nombre de serveis TIC que monitoritza la teva unitat.

PLATIC 04.06 Nombre de Sites i S.I. amb WAI (A i AA). ■REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número de sites i sistemes d'informació que compleixin les normatives WAI (A i AA) de la teva unitat.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 6 - Fomentar la col·laboració i la generació de xarxa

La creació de sinèrgies que permetin el flux d'informació i coneixement entre el personal TIC, així com amb grups de recerca i altres xarxes o grups professionals, ha de fomentar la millora constant de les TIC a la UPC.

L'assoliment d'aquest objectiu implica:

- Identificar i implantar mecanismes per facilitar la compartició d'iniciatives i bones pràctiques de forma àgil.
- Recollir i difondre les col·laboracions internes i externes.
- Buscar vies per incentivar les iniciatives de compartició de coneixement.
- Establir metodologies de col·laboració que incloguin la concreció de fites i resultats.
- Difondre els èxits TIC a la comunitat UPC.

Amb aquestes accions a desenvolupar es pretén disposar d'un entorn que permeti divulgar de forma regular i compartir el coneixement i expertesa TIC de la UPC, tant dins de la pròpia Universitat com amb la resta de la societat.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 6 del Pla TIC. Fomentar la col·laboració i la generació de xarxa.

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

PLATIC 06.01 Utilitzeu eines de col·laboració per compartir coneixement entre els TIC UPC.

REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 si utilitzeu eines de col·laboració per compartir coneixement entre els TIC UPC.

Sí

No

PLATIC 06.02 Nombre de col·laboracions amb altres Serveis Informàtics. **REQUERIT**

Indica a data 31/12/2011 en número de col·laboracions que la teva unitat ha tingut amb altres SI-UB.

PLATIC 06.03 Nombre d'èxits TIC comunicats en eines de col·laboració. **REQUERIT**

Indica a data 31/12/2011 el nombre d'èxits TIC de la teva unitat comunicats a eines de col·laboració com EspaiTIC, eInformacions, ...

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 8 - Fomentar la innovació

La innovació consisteix en el desenvolupament i posada en marxa de productes, serveis, processos o formes d'organització, nous o millorats. La innovació genera major productivitat i satisfacció dels usuaris, és un element bàsic en el progrés dels serveis TIC i en la seva gestió. Les idees innovadores requereixen de la receptivitat a les necessitats dels usuaris i dels avanços de la tecnologia, junt amb creativitat i capacitat de resolució de problemes.

Amb aquest plantejament es pretén incorporar en els projectes i serveis TIC el concepte d'innovació, introduint els principis de la cooperació i la creativitat, aprofitant les capacitats de les persones que generen idees i establint aliances per fer-les realitat. Així mateix, serà necessària la posada en marxa de processos, procediments i eines per a la gestió de la innovació i fomentar que el personal TIC investigui i comparteixi tendències tecnològiques per desenvolupar noves solucions.

El foment de la innovació permetrà disposar d'un escenari considerant dues vessants diferenciades:

a. Vessant relacionada amb les persones:

- Xarxa de col·laboració: Banc d'idees. Recollir totes les propostes de les persones que generen idees.
- Procediments per a la identificació d'usuaris pioners que ajuden a detectar noves necessitats, s'avancen a la tendència dels serveis i estan oberts a col·laborar per a trobar solucions als seus problemes.

b. Vessant relacionada amb els projectes innovadors i la seva difusió:

- Participació en fòrums d'innovació i en concursos i premis (p.e. Premi UPC a la Qualitat en la Gestió Universitària, Premi Davyd Luque, ...)
- Finançament de projectes innovadors (p.e. al Pla TIC).
- Selecció de projectes amb criteris d'innovació, fent que la innovació formi part dels criteris de valoració.
- Presentació de resultats dels projectes innovació (COTETIC, UPCommons, Sessions InnoTIC).

Pla d'Accions 2011-2014

Les accions orientades al foment de la innovació van dirigides al finançament d'activitats vinculades amb la producció d'innovació i a la difusió dels èxits aconseguits en aquest àmbit. Així, i tenint en consideració aquestes dues qüestions, s'han identificat les següents línies d'actuació:

1. Posar en marxa un Banc d'idees innovadores que permeti recollir i compartir les propostes de les persones que generen idees.
2. Facilitar la posada en marxa de projectes innovadors, prioritzant les propostes que aportin algun component d'innovació i finançant-los adientment i incorporant la innovació com a criteri de valoració d'ofertes.
3. Fomentar que el personal TIC investigui, comparteixi tendències tecnològiques i desenvolupi noves solucions tecnològiques, promocionant la participació en el premi Davyd Luque.
4. Desenvolupar processos de vigilància tecnològica en xarxa.
5. Divulgar el èxits en innovació en fòrums interns i externs, seleccionant aquells que es considera que tenen un major impacte de divulgació.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 8 del PlaTIC. Fomentar la innovació.

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

PLATIC 08.01 Inversió en projectes innovadors. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 els € invertits en projectes innovadors.

PLATIC 08.02 Número de projectes d'innovadors. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 els projectes innovadors iniciats aquest 2011.

PLATIC 08.03 Número de projectes iniciats amb col·laboració amb grups de recerca.

REQUERIT

Indica en data 31/12/2011 Número de projectes iniciats amb col·laboració amb grups de recerca l'any 2011.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 9 - Dissenyar i implementar nous serveis TIC innovadors i de qualitat per a la docència

El disseny i la posada en marxa de nous serveis TIC innovadors i de qualitat per a la docència, adaptats a les noves necessitats dels usuaris (estudiants i professors) i als nous models d'aprenentatge, són una de les prioritats estratègiques de la Universitat.

L'assoliment d'aquest objectiu es farà definint i implementant un model de serveis focalitzat en l'estudiantat, anticipant-se a les seves necessitats i definint un catàleg de serveis basat en una sèrie d'estàndards de qualitat i de nivells de servei preestablerts.

Aquestes accions han de permetre disposar, en el futur, de:

- Un catàleg de serveis per a l'estudiant atractiu, adient i innovador, amb identificació de processos estàndard, mètriques d'èxit i indicadors, nivells de servei.
- Un entorn virtualitzat del PC d'aula informàtica per permetre l'ús a l'estudiantat del seu propi ordinador portàtil. Una prova de concepte del servei de suport a portàtils particulars i de préstec de portàtils per Campus.
- Un accés als serveis per a tots l'estudiantat, des d'un navegador web. Un canal d'informació UPC per a mòbils (descriptor serveis, ...).
- Un ús eficient de nous canals/xarxes socials. Un servei multilingüe.
- Un sistema de revisió anual dels dispositius als que se'ls doni suport i determinar-ne el nivell de servei (valorar viabilitat de donar suport a altres dispositius com Macs, netbooks, e-readers...).

Pla d'Accions 2011-2014

Les TIC han d'actuar com a suport en el procés d'adaptació dels nous models d'aprenentatge de la UPC. Cal definir una sèrie d'accions que ajudin a la comunitat docent en aquesta transformació.

1. Establir un marc de treball col·laboratiu que permeti anticipar-se i comprendre les necessitats i expectatives TIC dels presents i futurs estudiants, incorporant-los a la presa de requisits.
 1. Definir mecanismes per conèixer i comprendre el comportament i les expectatives dels estudiants.
 2. Utilitzar nous canals que facilitin la comunicació i la informació als usuaris (Mòbil, VoIP...), utilitzar les eines TIC per facilitar els serveis web 2.0, desenvolupar xarxa social d'usuaris, ús de FAQ, fòrums, atenció multilingüe, etc..
2. Definir i implementar un catàleg de serveis específic per a l'estudiant.
 1. Definir indicadors i nivells de servei de qualitat.
 2. Realitzar estudis de benchmarking de serveis dels mercats i d'altres universitats per identificar noves oportunitats i serveis innovadors en l'àmbit docent (ITlabs, vigilància tecnològica, desktop virtual).
 3. Garantir l'accés als serveis per a tots els estudiants des d'un navegador web, mitjançant el seu ordinador portàtil.
3. Analitzar la viabilitat de posar en marxa un servei de suport a l'ús de portàtils personal (servei de préstec, servei de substitució, etc.), mitjançant la realització d'una prova de concepte.
4. Definir un model d'avaluació de la satisfacció i la qualitat percebuda, per a aquells serveis que no ho tinguin, i definir mecanismes que permetin identificar accions de millora de la qualitat dels serveis.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 9. Dissenyar i implementar nous serveis TIC innovadors i de qualitat per a la docència.

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

PLATIC 09.01 Nombre de serveis TIC a la docència dissenyats per ser accedits des de mòbil. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el nombre de serveis TIC a la docència dissenyats per ser accedits des de mòbil.

PLATIC 09.02 Nombre de serveis TIC a la docència integrats amb alguna xarxa social.

■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el nombre de serveis TIC a la docència integrats amb alguna xarxa social.

PLATIC 09.03 Nombre de SI i serveis d'atenció a la docència amb suport multilingüe.

■ REQUERIT

Indica en data 31/12/2011 el nombre de Sistemes d'Informació i serveis d'atenció a la docència amb suport multilingüe.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 12 - Espais adaptats a les TIC

Al igual que els sistemes d'informació, els espais i entorns de treball de la UPC han d'estar alineats amb l'estratègia TIC de la UPC. Així, qualsevol disseny d'obra nova o espai haurà detenir en compte les necessitats TIC, impulsant-ne l'accessibilitat i la mobilitat tecnològica.

Les accions encaminades a l'assoliment d'aquest objectiu requeriran la implicació de diferents agents, des del personal TIC, que haurà de ser capaç de conèixer les darreres innovacions i d'entendre les necessitats funcionals dels espais, fins als agents responsables del disseny i l'execució d'obres i edificis que hauran de recollir aquestes necessitats. Per això, s'hauran de definir procediments, pautes de treball i recomanacions de bones pràctiques per a l'adaptació dels espais.

Per altra banda, es desenvoluparan accions per ampliar i complementar les infraestructures per donar una major cobertura als espais: millorar la cobertura de la xarxa sense fils, cobertura 3G, punts de connexió elèctrica, etc.

L'escenari futur ha de permetre:

- Disposar de fluxos d'informació i comunicació amb les responsables del disseny i execució d'obra nova o remodelació d'espais.
- Disposar de les recomanacions, com a marc, a l'hora de crear nous espais o adaptar-los en el cas d'existents.
- Aconseguir que els espais flexibles i modulars estiguin adaptats a les TIC.
- Tenir connectivitat i mobilitat a tota la UPC.

Pla d'Accions 2011-2014

Els diferents espais universitaris han de disposar de les infraestructures necessàries per poder utilitzar les eines i serveis TIC. Per això, les accions identificades són:

1. Fomentar la vigilància tecnològica sobre aquest àmbit per tal de que el personal TIC aportí les darreres innovacions.
2. Capacitar al personal TIC per a que siguin capaços d'entendre les necessitats funcionals d'aquests espais.
3. Establir models de coordinació que permetin aconseguir el compromís dels agents responsables del disseny i l'execució d'obres i edificis per recollir les necessitats TIC, contactant amb el responsable TIC de les unitats implicades.
4. Crear pautes i recomanacions de bones pràctiques per a l'adaptació dels espais a les necessitats TIC, amb especial èmfasi en els espais d'aprenentatge i sales de reunions.
5. Ampliar i complementar les infraestructures de comunicacions per donar una major cobertura als espais: cobertura de la XSF, cobertura 3G, punts de connexió elèctrica, etc.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 12 del PlaTIC. Espais adaptats a les TIC.

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

PLATIC 12.01 Nombre d'obres que contempen els requisits TIC .

■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 el número d'obres que es realitzen a la UB que contempen els requeriments TIC.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 15 - Aportació de valor de les TIC a les estratègies de les unitats

Les TIC han revolucionat la forma de fer les coses i està actuant com a motor de canvi. Constitueixen un instrument per desenvolupar noves capacitats i han esdevingut imprescindibles per assolir processos més complexos i de valor afegit. Avui en dia les TIC són estratègiques arreu: des de les activitats de recerca i docència desenvolupades per les unitats bàsiques fins a les de govern i gestió a tots els nivells.

És en aquest context que es considera que els professionals de les TIC han de participar en l'estratègia de la universitat aportant la capacitat d'innovació i millora dels processos a través de l'ús de la tecnologia i accelerant l'assoliment dels reptes de l'organització. És necessari afavorir la participació dels professionals TIC de la UPC en la presa de decisions: òrgans electes i equips directius, per tal d'aportar valor en els processos dels diferents àmbits (recerca, docència, gestió).

Per això, s'ha de promoure la col·laboració i implicació dels professionals TIC en tots els àmbits de la universitat: Gestió, Docència i Aprenentatge i Recerca (CTT, Innova, etc), posant en marxa, entre d'altres, sistemes de suport per a la col·laboració i mecanismes per al foment de la comunicació entre els diferents professionals universitaris.

En el futur, s'hauran de promoure els mecanismes que permetin als professionals TIC:

- Assessorar o participar en els òrgans de govern (electes, com membres nats o com assessors).
- Col·laborar amb els equips directius de les seves unitats bàsiques.
- Participar en les fòrums no TIC.
- Formar a la resta de professionals en eines col·laboratives, que fomentin l'aportació de valor i la participació.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 15 del PlaTIC. Aportació de valor de les TIC a les estratègies de les unitats

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

PLATIC 15.01 Nombre de TICs de la teva unitat en òrgans de govern generals.

■ REQUERIT

indica a data 31/12/2011 en ombre de TICs de la teva unitat en òrgans de govern generals.

PLATIC 15.02 La teva Unitats Bàsiques té TICs en Equip Directiu?. ■ REQUERIT

Indica si la teva Unitats Bàsiques té TICs en Equip Directiu.

Sí

No

PLATIC 15.03 Està formalitzada la participació de l'interlocutor CC en els òrgans de direcció del centre o departament? ■ REQUERIT

Indica si està formalitzada la participació de l'interlocutor dels SI en els òrgans de direcció de la UB?

Sí

No

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

OBJ 16 - Contribuir a potenciar el posicionament de la UPC com a referent en les TIC

La UPC és una universitat de prestigi i de referència al servei de la societat, en aquest sentit les TIC també han d'actuar com a valedor d'aquest prestigi.

La definició i execució d'estratègies de difusió dels serveis TIC de la UPC, per a que les organitzacions i la societat en general les coneguin, facilitaran el posicionament de la UPC com a punt de referència dins de l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Les accions que donaran suport a l'assoliment d'aquest objectiu es centraran, fonamentalment en:

- La contribució al Pla de comunicació de la UPC a la societat, en col·laboració amb el SCP8 i l'OMC9, centrada en la difusió dels èxits i bones pràctiques, identificant els canals i eines de comunicació que millor s'adaptin a l'objectiu que es pretén assolir (web 2.0, premsa especialitzada, etc.).
- L'augment de la presència en els fòrums TIC o no TIC més rellevants.
- La presència al web 2.0

Una vegada finalitzat el període del pla, ens hauríem de trobar en un escenari amb:

- Les TIC UPC posicionades en l'entorn (societat, stake holders, reconeixement del potencial i coneixement de l'activitat TIC UPC).
- La UPC reconeguda en esdeveniments TIC.
- L'ús de les xarxes socials com eina de difusió i de coneixement.

Indicadors corresponents a l'Objectiu 16 del Pla TIC. Contribuir a potenciar el posicionament de la UPC com a referent en les TIC

Podeu consultar els indicadors de l'any passat [aquí](#)

PLATIC 16.01 Nombre de ponències amb projecció externa a la UPC. ■ REQUERIT
Indica el número de ponències o publicacions amb projecció externa a la UPC que han fet els Serveis Informàtics de la teva UB.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

PlaVE G.TIC.2.3 Programari Lliure

Migrar a entorns de programari lliure els sistemes/serveis/aplicacions docents-recerca que actualment tenen un cost de llicència. Avaluar el cost/oportunitat de migració (hores RRHH, nova formació, gestió del canvi, etc)

G.TIC.2.3

Àmbit	Gestió i Serveis a la Comunitat	Comissió	TIC
Mesura:	Revisar, Unificar i/o racionalitzar les compres, manteniment i serveis TIC	Accions:	Migrar a entorns de programari lliure els sistemes/serveis/aplicacions docents-recerca que actualment tenen un cost de llicència. Avaluar el cost/oportunitat de migració (hores RRHH, nova formació, gestió del canvi, etc)

Breu motivació de les mesures proposades	Disminuir la despesa en adquisició i manteniment en llicències de software per a la docència, recerca i gestió mitjançant la revisió, avaluació i renegociació amb els proveïdors de les despeses actuals així com, amb les unitats implicades, avaluar la migració a entorns de software lliure.
Persones/unitats que ho despleguen	Direcció Informàtica, Servei de Desenvolupament Professional, Unitats Bàsiques i funcionals, ICE, OSI, CPL i UPCnet.
Abast	Tots els productes informàtics llicenciats que actualment tenen un cost i que poden ser substituïts per programari lliure.
Mètode	Existència d'alternatives competitives en software lliure i un ampli ventall de possibles aplicacions d'aquest programari a l'entorn de la universitat. Experiències internes desenvolupades amb PL: atenea, genweb, k2pim, eATIC, smeagol, ... El personal dels serveis TIC de les diferents unitats té coneixements en programari lliure.
Impacte econòmic	A valorar a la finalització dels estudis de migració i impacte en la docència i recerca
Temporalització	3r trimestre 2012
Recursos necessaris	RRHH dels serveis informàtics de les Unitats Bàsiques, RRHH d'UPCnet, RRHH del ICE, RRHH del SDP, Contractació de cursos de formació externs.
Indicadors de seguiment / Procés de seguiment	Revisió anual dels processos de migració i revisió del seu impacte en la renovació dels contracte de manteniment de software.

Indicadors corresponents a l'Objectiu G.TIC.2.3 del PlaVE. Programari Lliure

PVE 03.01 Número de sistemes d'informació migrats. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 número de sistemes d'informació migrats a programari lliure

PVE 03.02 estalvi en llicències anual. ■ REQUERIT

Indica a data 31/12/2011 l'estalvi econòmic en llicències de software, llicències no contractades aquest any per substituir-lo per programari lliure

PVE 03.03 cost projecte migració. ■ REQUERIT

Indica en data 31/12/2011 el cost dels projectes de migració de sistemes d'informació a programari lliure.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

2011 PVE G.TIC.2.6 Reduir despesa en les sales tècniques

Reduir la despesa associada a les sales tècniques (electricitat, aire condicionat, SAI, monitorització i control i extinció d'incendis) on s'allotgen servidors, mitjançant la concentració d'aquests en CPDs (centres de processament de dades) centralitzats i amb unes condicions tècniques i ambientals eficients.

G.TIC.2.6	
Àmbit	Gestió i Serveis a la Comunitat
Comissió	TIC
Mesura: Revisar, Unificar i/o racionalitzar les compres, manteniment i serveis TIC	Accions: Reduir la despesa associada a les sales tècniques (electricitat, aire condicionat, SAI, monitorització i control i extinció d'incendis) on s'allotgen servidors, mitjançant la concentració d'aquests en CPDs (centres de processament de dades) centralitzats i amb unes condicions tècniques i ambientals eficients.

Breu motivació de les mesures proposades	La mesura incideix principalment en assolir nivells d'estalvi energètic bàsicament provinents dels sistemes de refrigeració i de SAI dels CPDs de les unitats. Així mateix, no caldrà invertir en ampliar o renovar aquests equipaments. El CPD central disposa d'uns nivell de servei 24x7 que no es tenen en totes les unitats. En el cas de reduir i/o eliminar el CPD, la unitat recupera l'espai destinat.
Persones/unitats que ho despleguen	Unitats Bàsiques amb sales tècniques, i UPCnet
Abast	Tots els col·lectius
Mètode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establir la capacitat actual del CPD de la UPC en relació a la incorporació de nous equipaments. 2. Analitzar informes de tancament d'espais per la mesura d'estalvi de l'agost dels edificis i campus de la UPC 3. Anàlisi de les instal·lacions dels CPD de les unitats. 4. Obtenir informació en relació a la despesa en manteniment i/o renovació d'equips d'aires condicionat i SAIs per condicionament de sales tècniques. 5. Definir projecte de trasllat, acord de servei, i gestió del canvi.
Impacte econòmic	Pendent de valoració
Temporalització	2012 Anàlisi i prioritització 2013 Execució de l'acció 2014 Seguiment dels nivells d'acord de servei
Recursos necessaris	RRHH per a les fases 1 a 5. Infraestructura necessària, resultant de la fase 1.
Indicadors de seguiment / Procés de seguiment	Comissió de seguiment del Contracte Marc entre UPC i UPCnet

PVE 06.01 Número de sales tècniques. ■ REQUERIT
Indica en data 31/12/2011 el número de sales tècniques de la teva UB.

Comentaris

En aquest apartat pots fer els suggeriments, aportacions i comentaris que creguis convenient. Ens ajuda a millorar.

Desar

Següent

Sortir

Ja has finalitzat la introducció d'indicadors. Pots enviar els indicadors premen el botó següent. També pots desar i seguir el procés mes tard, recorda que quan tinguis tots els indicadors introduïts els has d'enviar, premen el botó següent d'aquest apartat. Gràcies per la teva col·laboració.

