Despliegue del Catálogo de Servicios TIC en el Sistema Universitario Español

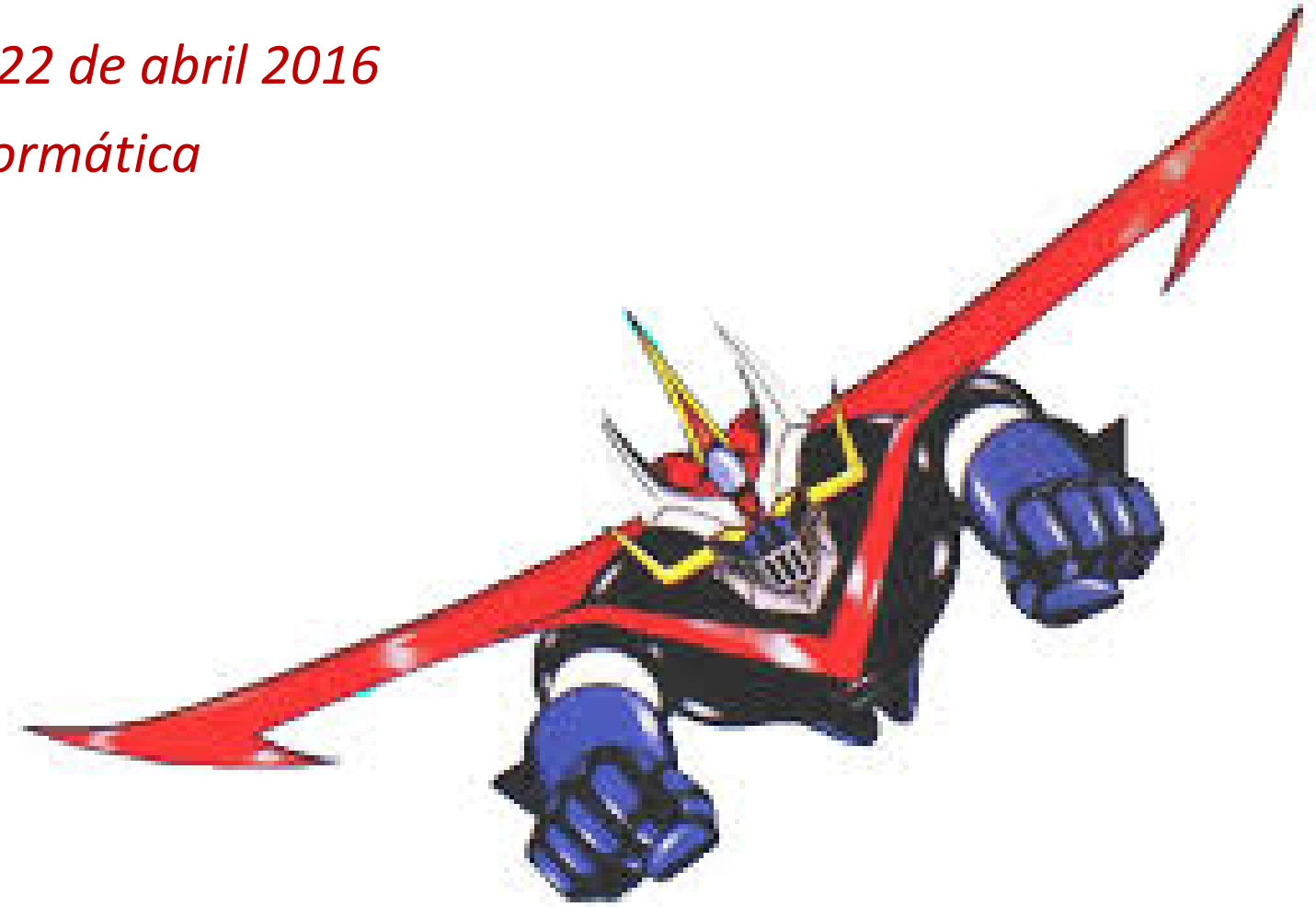
Jornadas CRUETIC Málaga. 21 y 22 de abril 2016

Sesión Técnica: Directores de Informática

Adelaida Cabrero Bueno – UJA –

es.linkedin.com/in/adelaidacabrero

acabrero@ujaen.es



El equipo

UCA Universidad de Cádiz

ULL Universidad de La Laguna

UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

Universidad de Sevilla

uja. Universidad de Jaén

Universidad Zaragoza

Universidad de Burgos

universidad de león

upna Universidad Pública de Navarra

Un objetivo: Catálogo de Servicios

Dual IT

Estrategia	Operación
Valor	Infraestructura
Innovación	Tradición
Inversión	Gasto

Procesos del Negocio	Procesos de soporte
Soporte TIC a la Docencia	Soporte TIC a la Gestión
Soporte TIC a la Investigación	Correo y colaboración
Publicación Web	Soporte a equipamiento del puesto de trabajo
	Comunicaciones
	Gestión de identidades

Servicios de soporte o técnicos

Colaboradores

UCLM UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA ICAI ICADE COMILLAS MADRID

UJA. Universidad de Jaén

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

UNIVERSIDAD DE BURGOS

UAX UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

POLITÉCNICA

Universidad Zaragoza

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

UNIVERSIDAD DE MURCIA

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Otro objetivo: Ficha de Servicios v1.0

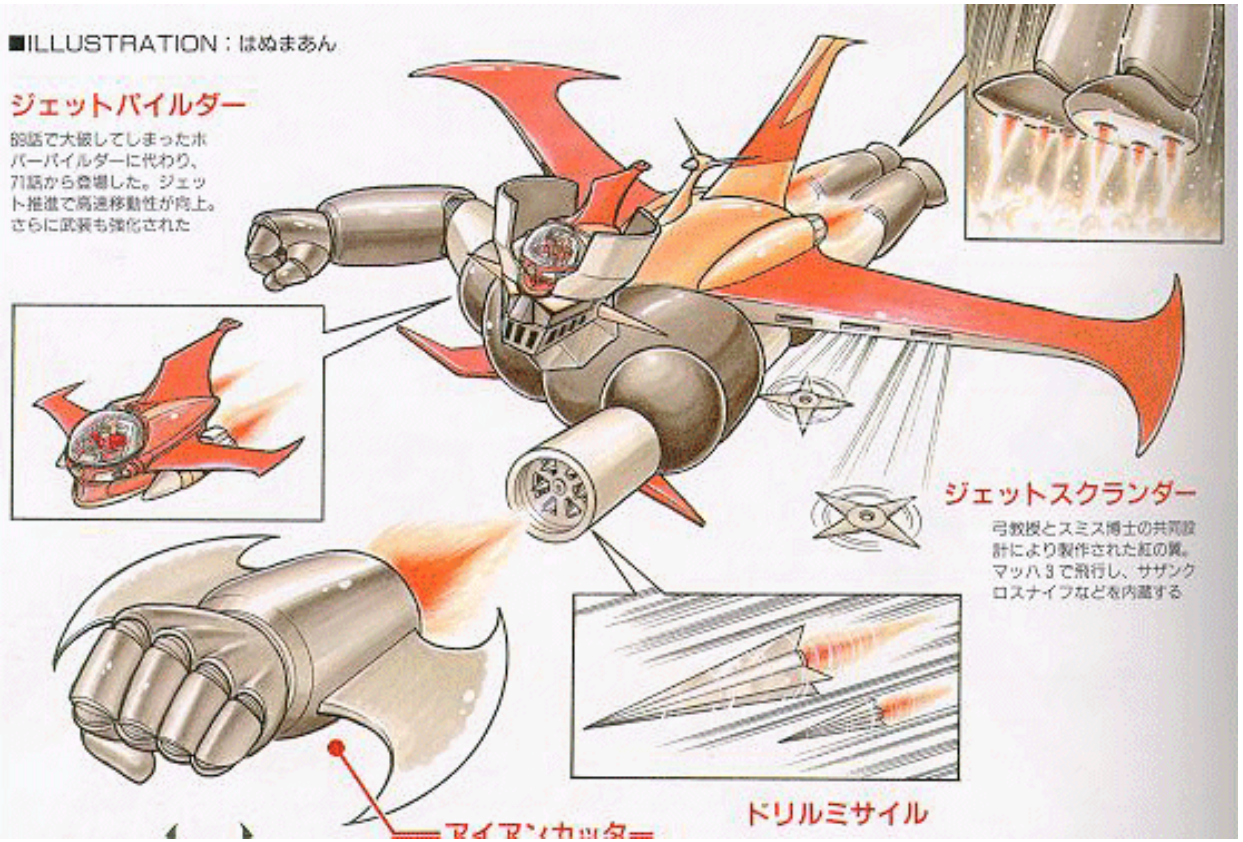
Información pública	Descripción del servicio para el usuario	Código
		Nombre del servicio
		Funcionalidades
	Solicitud acceso, modificacion y baja	Acceso al servicio
		Soporte y atención de incidencias
	Ayuda	Ayuda

Información para el promotor	Valor para el negocio	Grupo de servicios
		SLA: horarios, plazo
	Información del coste	Coste del servicio

Información interna	Roles	Grupos de interés
		Responsable funcional
		Promotor
		Interlocutor del departament
		Responsable Técnico
	Información técnica	Componentes del servicio
		Instrucciones técnicas y manuales
		Áreas internas y OLA
		Suministradores y UC
	SLA	Criticidad del servicio
		SLA
		Franja de disponibilidad
	Indicadores	KPI
	Varios	Fecha inicio
		Fecha fin
		Versión
		Fecha última versión
		Elaborado por
		Aprobado por

Modelado ULL

GitHUB https://github.com/tic-ull/Modelado-de-Servicios-TIC

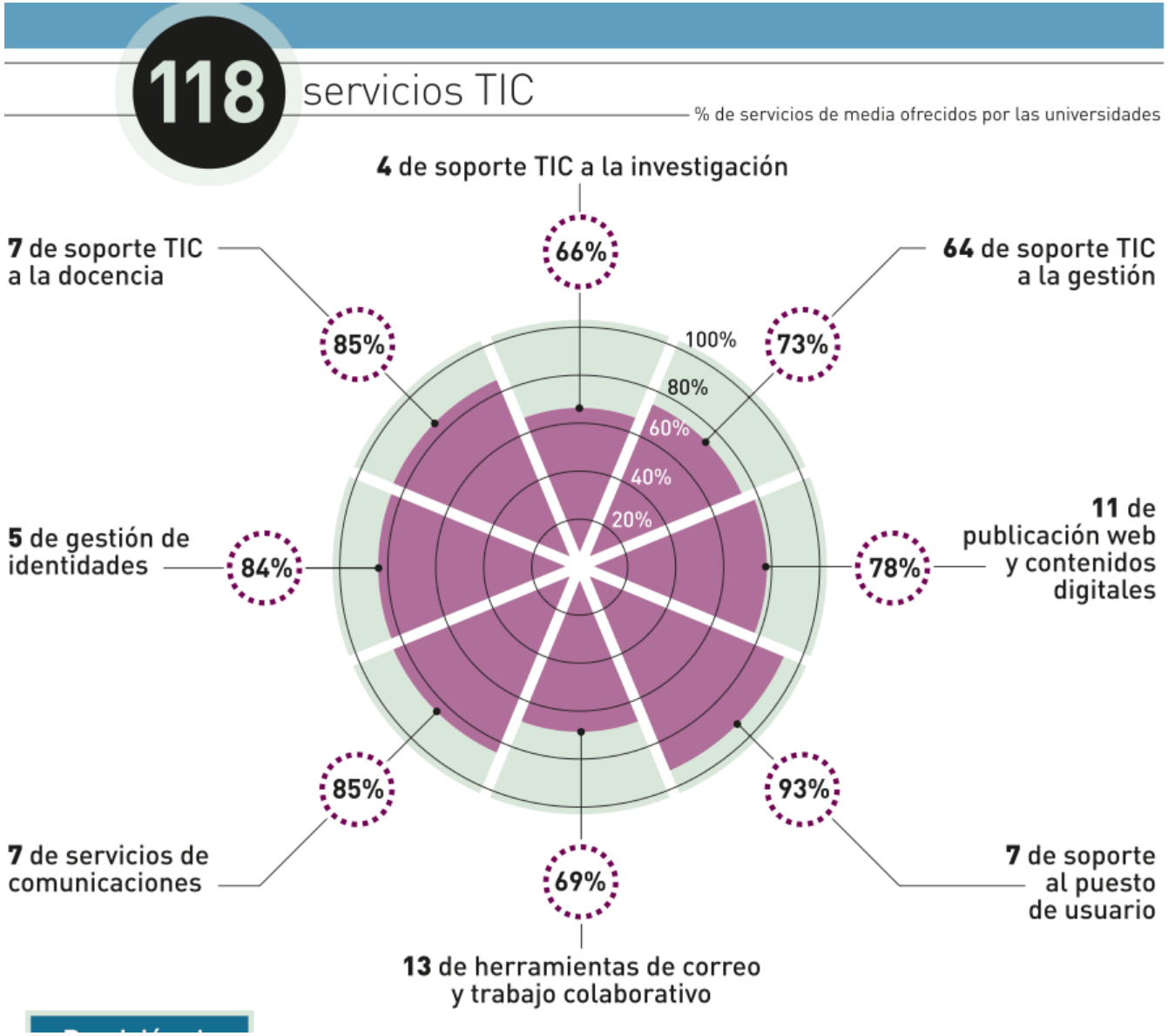


- ✓ Genera las páginas web con todas las fichas de servicio del catálogo a partir del modelo en Archimate.
- ✓ Genera los primeros esqueletos de los ficheros de configuración de una plataforma de monitorización Nagios.
- ✓ Análisis de dependencias que es capaz de detectar los colectivos universitarios que se ven afectados por una alarma en un determinado elemento.
- ✓ Módulo que recoge indicadores y objetivos de forma genérica y cambia el color de los servicios en función de que se estén cumpliendo o no los objetivos fijados.

Modelado ULL

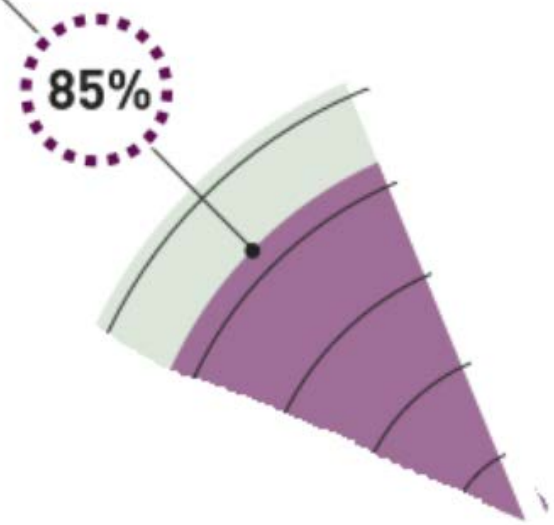
https://github.com/tic-ull/Modelado-de-Servicios-TIC

Un resultado



UNIVERSITIC desde 2006 crue Universidades Españolas TIC 2015

7 de soporte TIC a la docencia



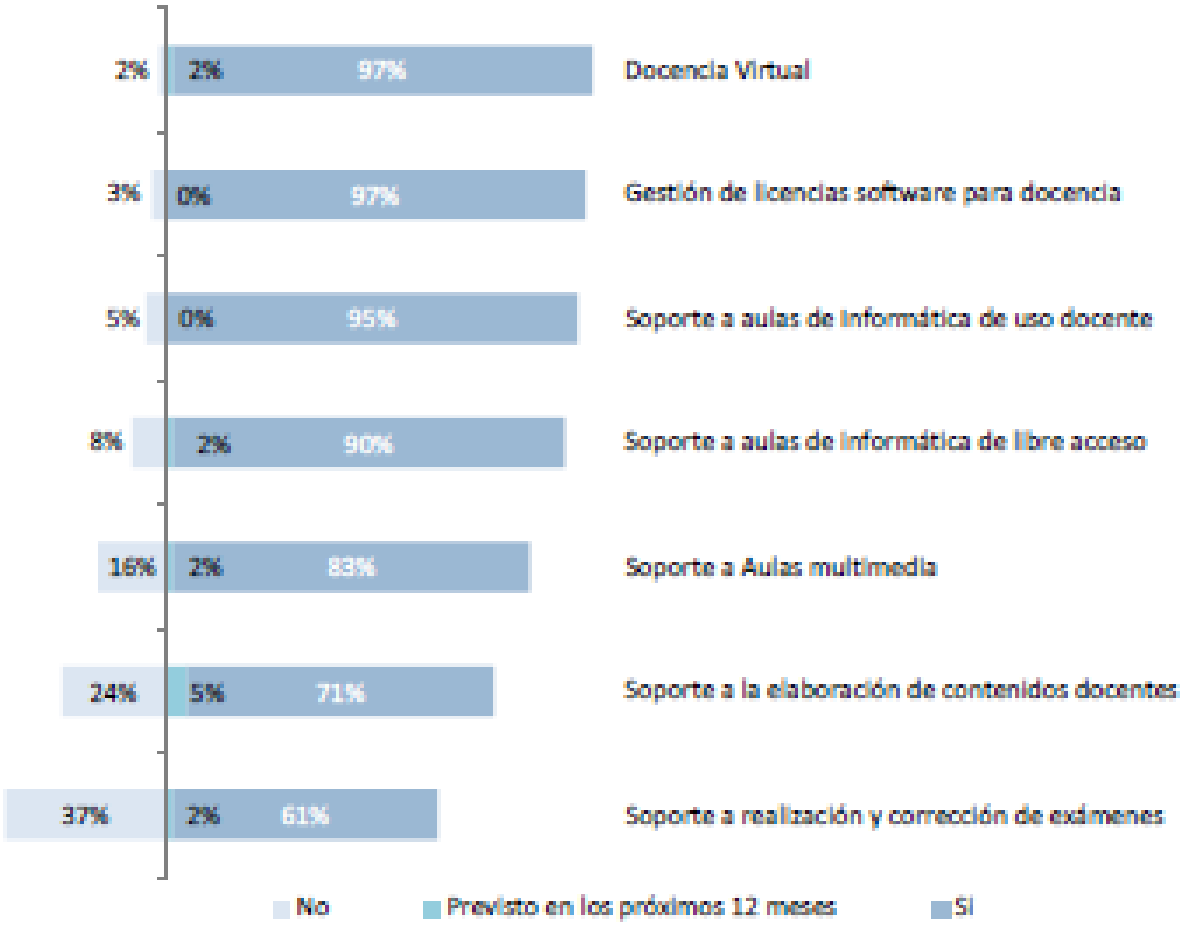
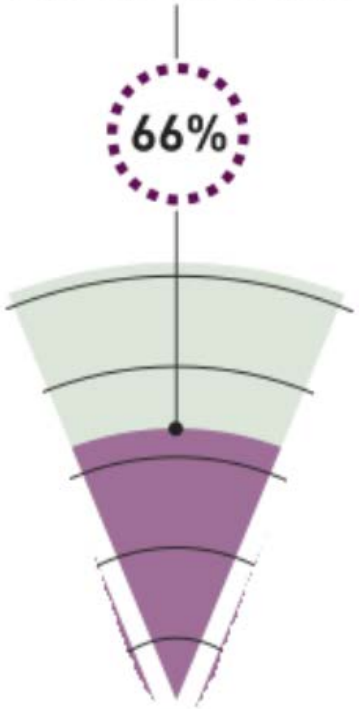


Gráfico 11. Servicio de soporte TIC a la docencia porcentajes

UNIVERSITIC 2015

4 de soporte TIC a la investigación



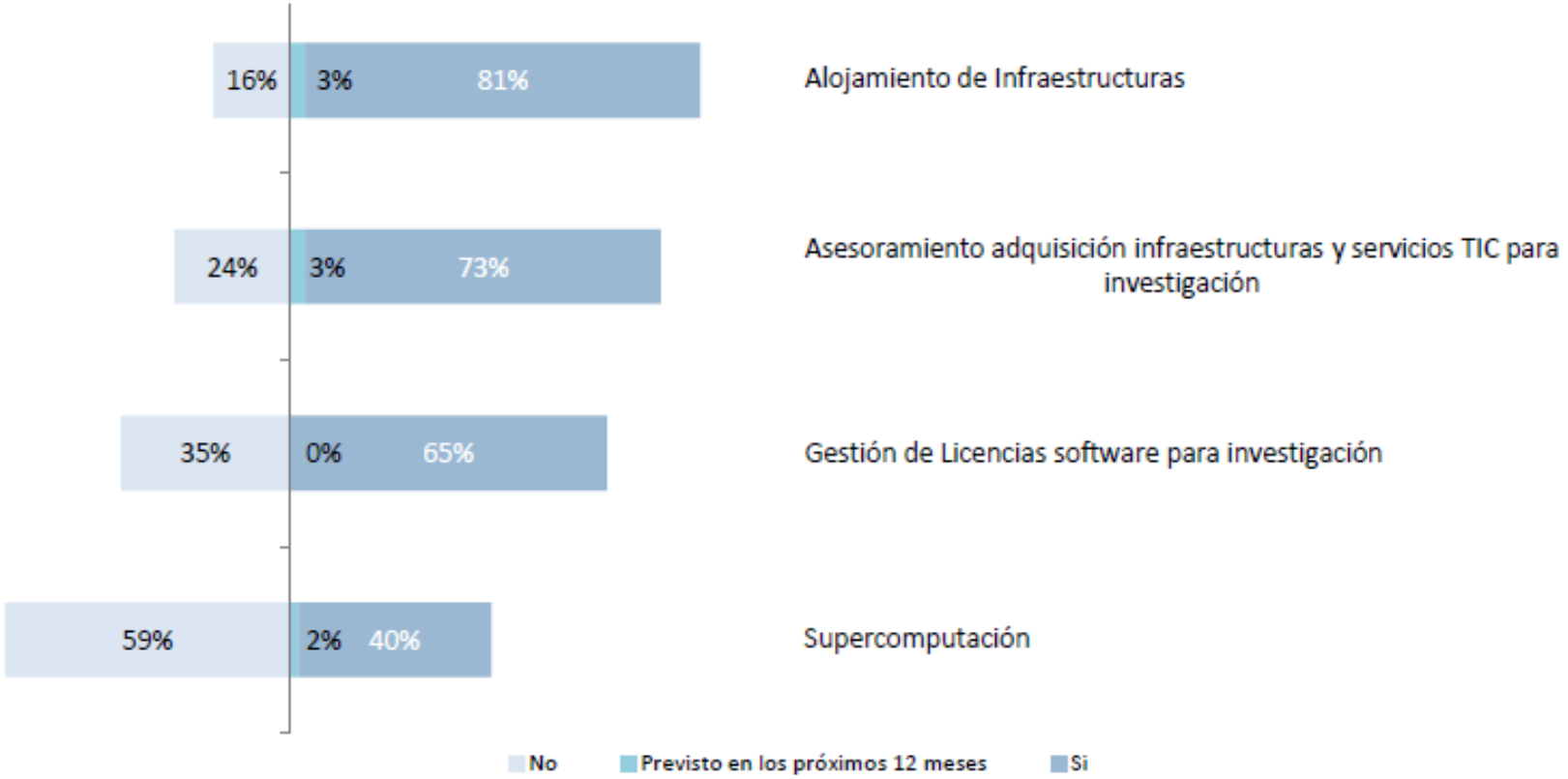
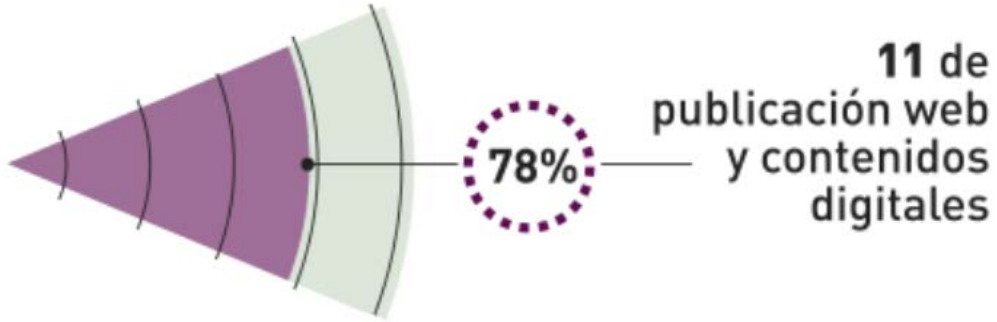


Gráfico 1.4.Servicios TI de soporte a la investigación gestionados de manera centralizada: porcentajes



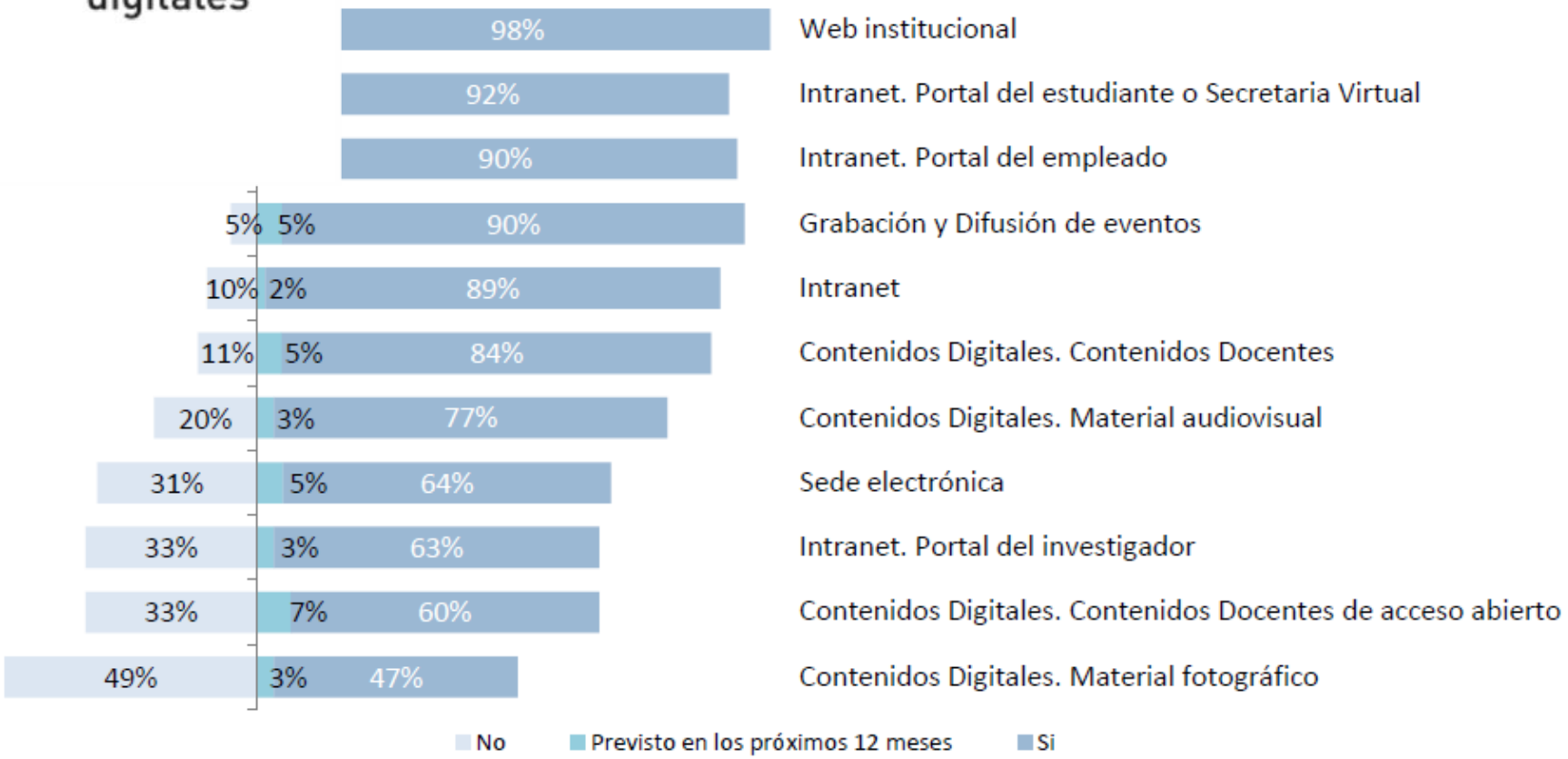
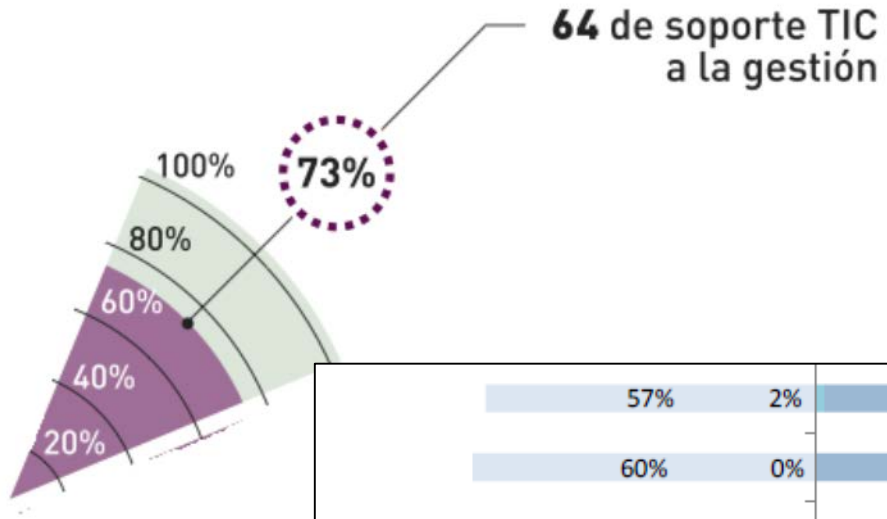
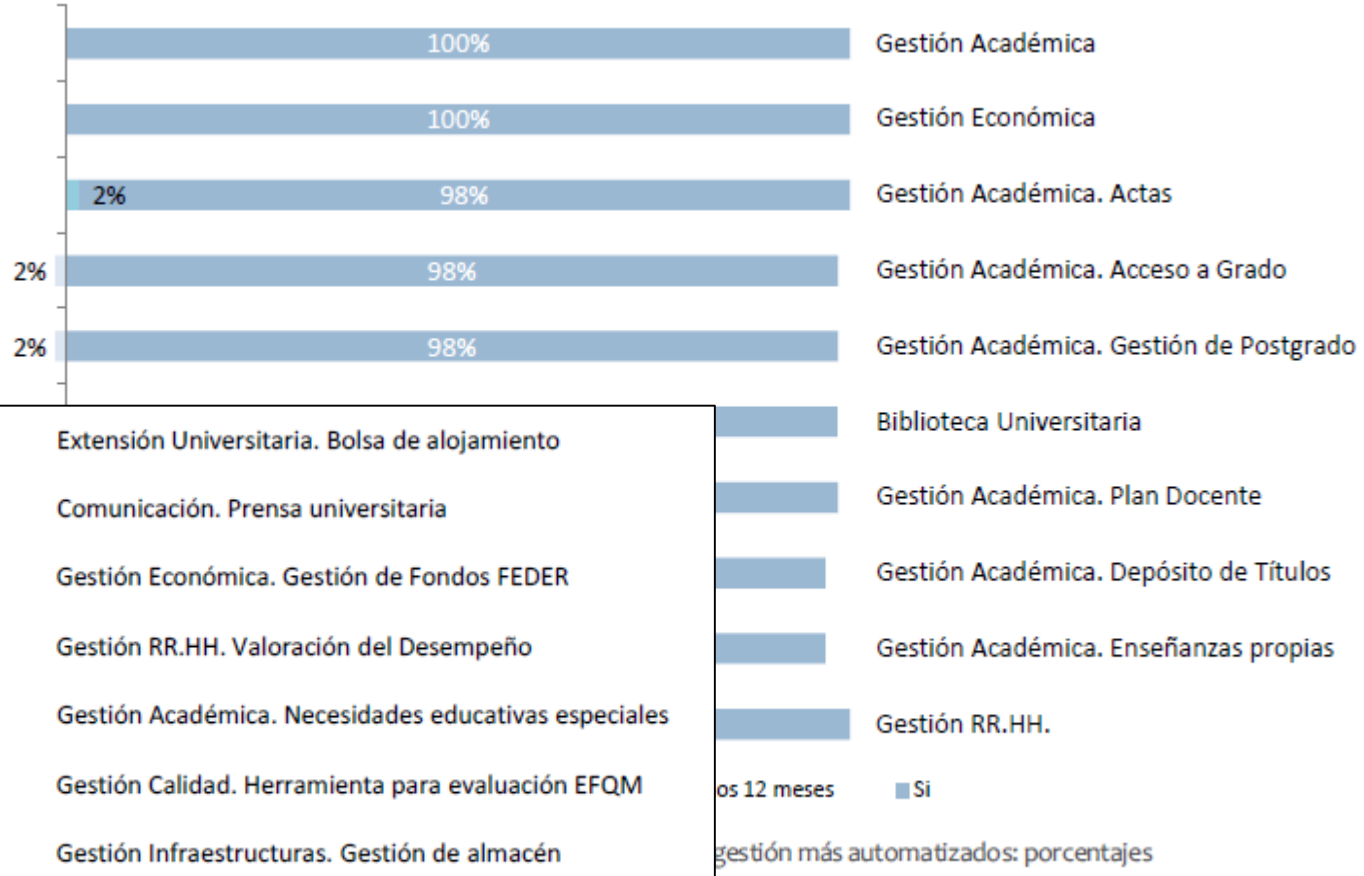


Gráfico 1.15. Servicios de publicación web de contenidos digitales que se proporcionan: porcentajes

UNIVERSITIC 2015





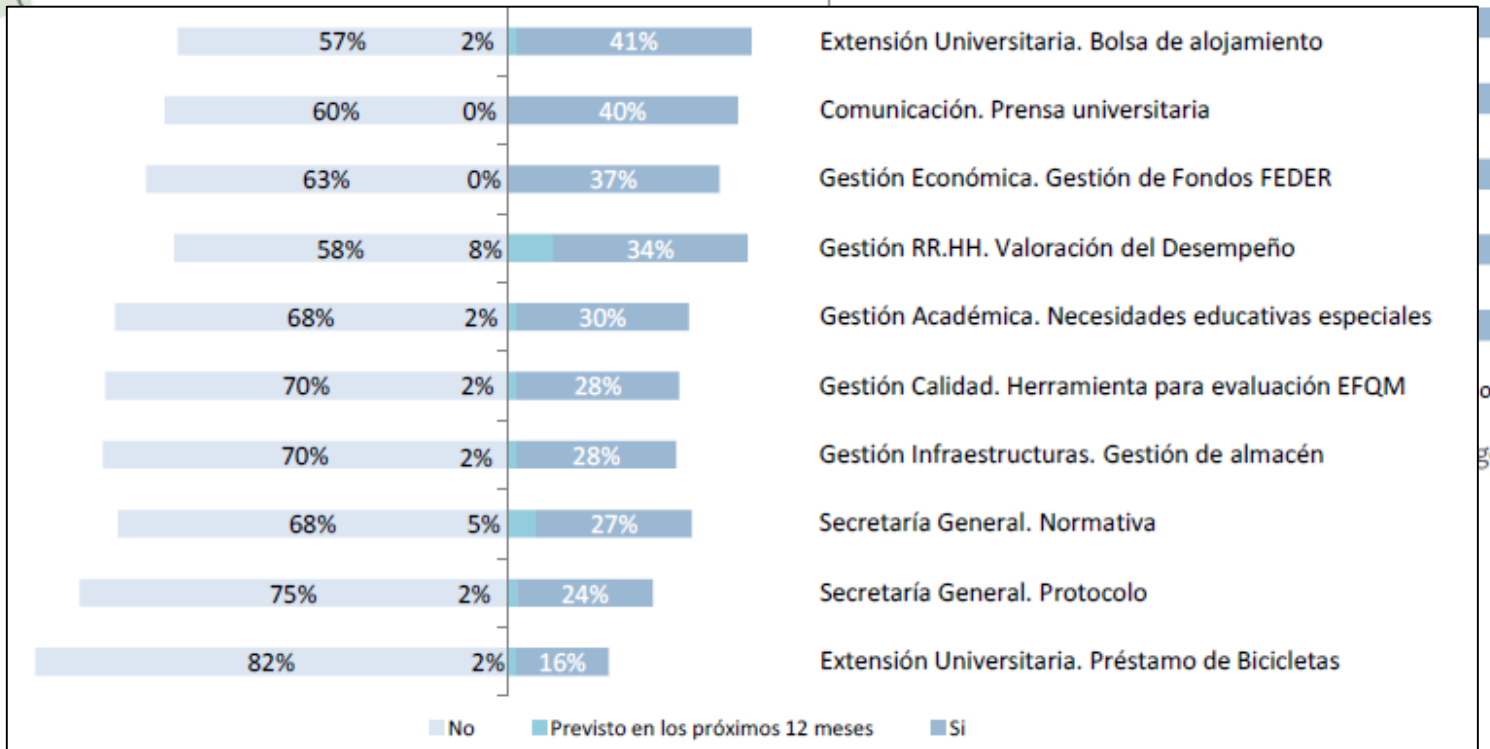
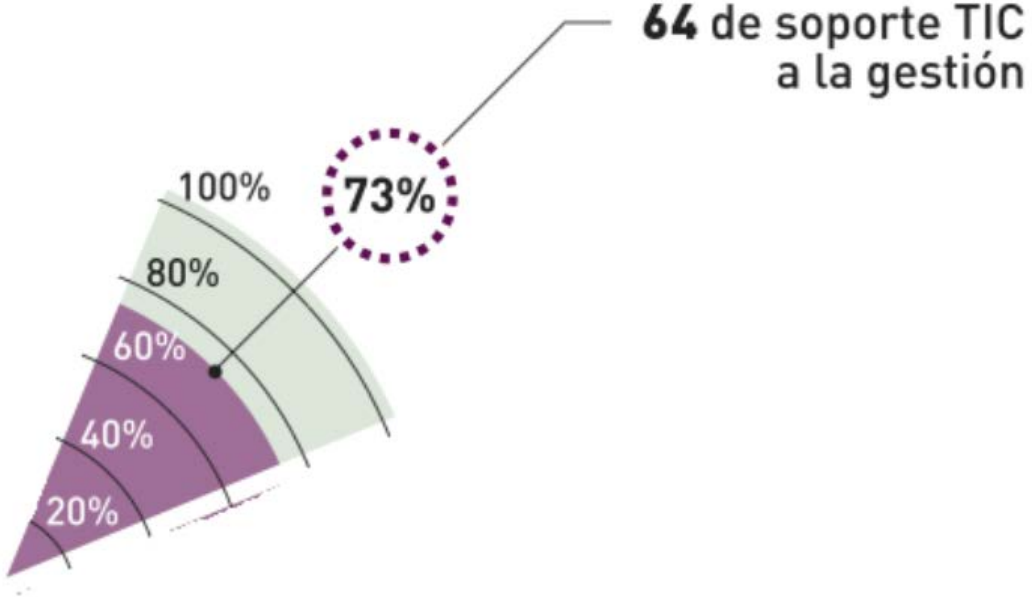


Gráfico 1.6. Procesos de servicios de soporte TIC a la gestión menos automatizados: porcentajes



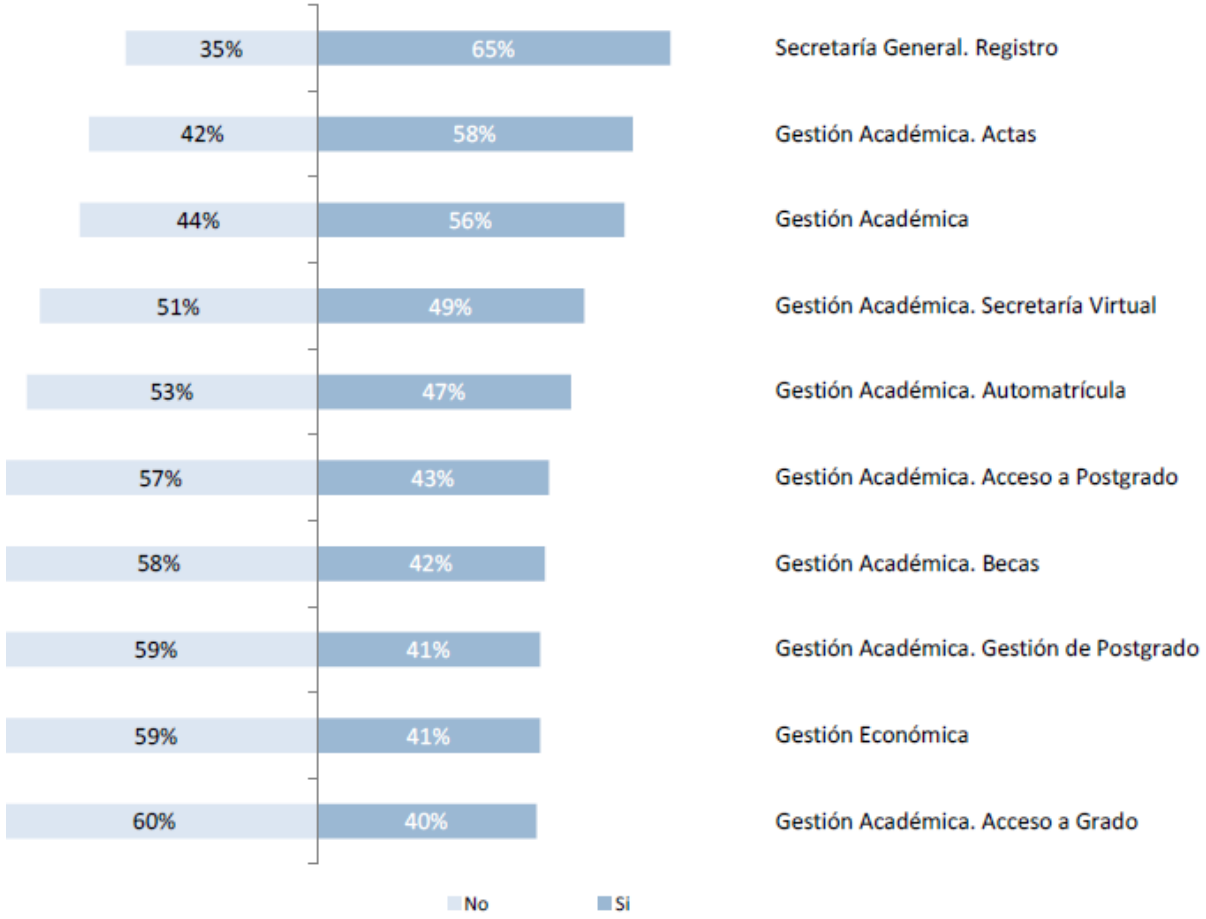
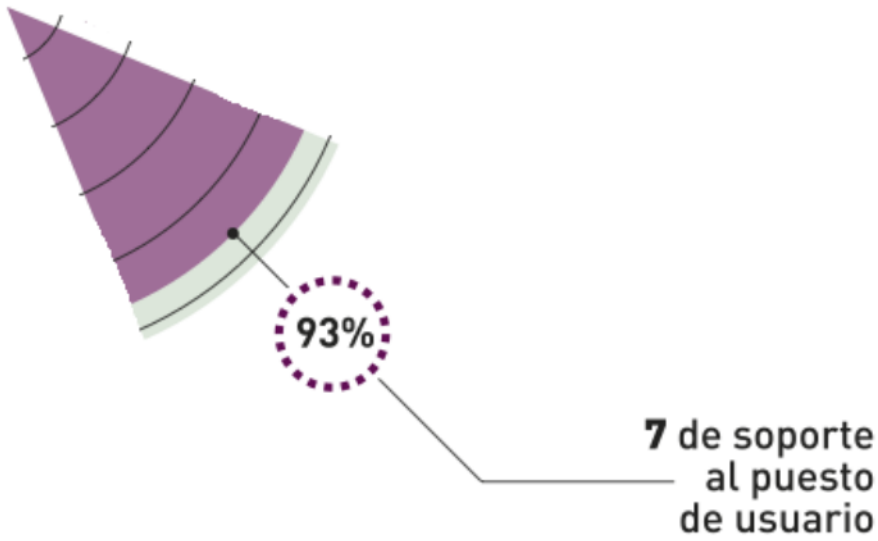
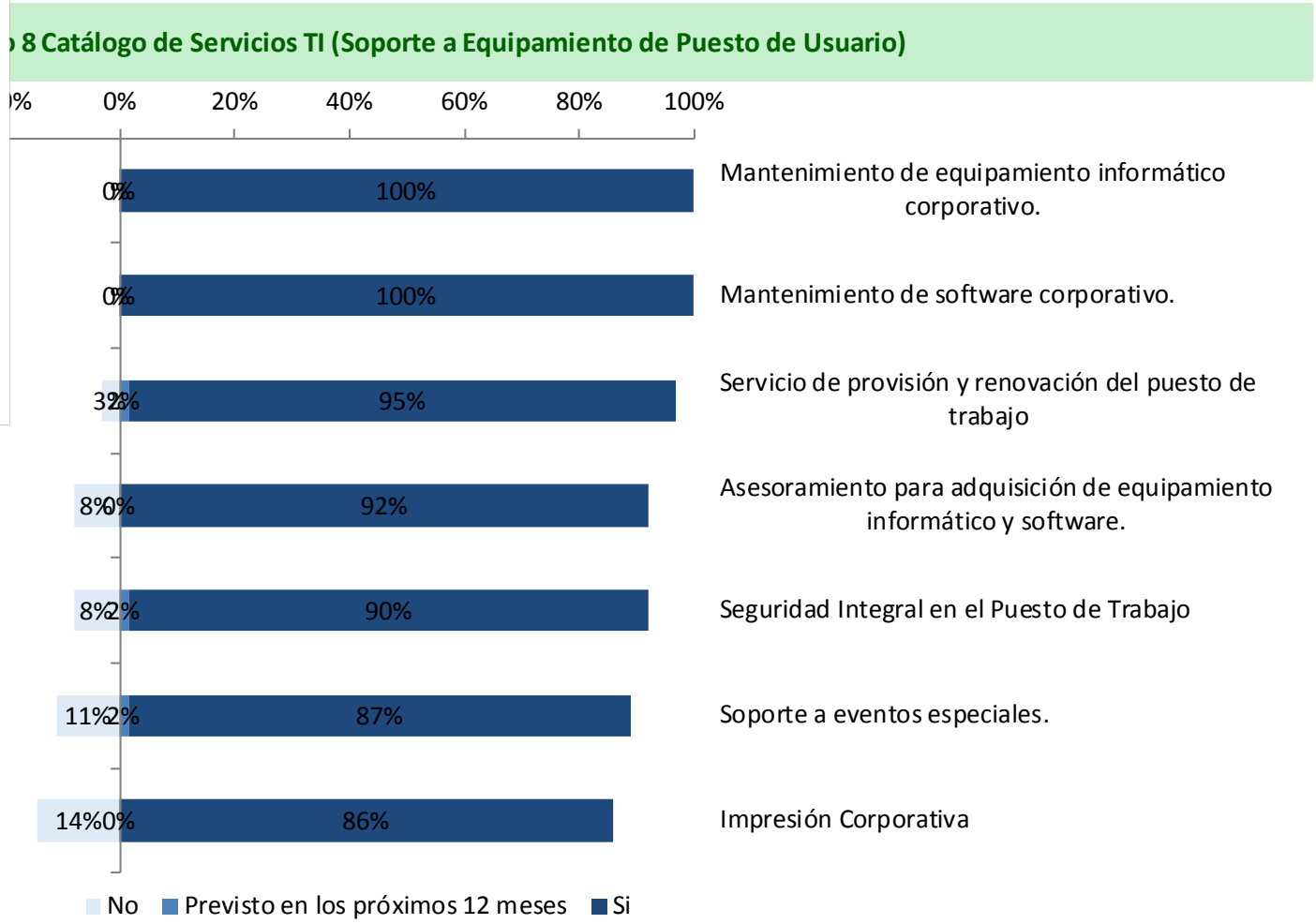
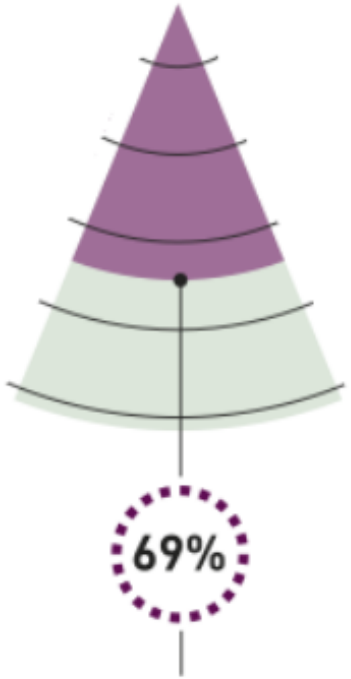


Gráfico 1.8. Servicios de gestión incorporando elementos de administración electrónica más implantados: porcentajes

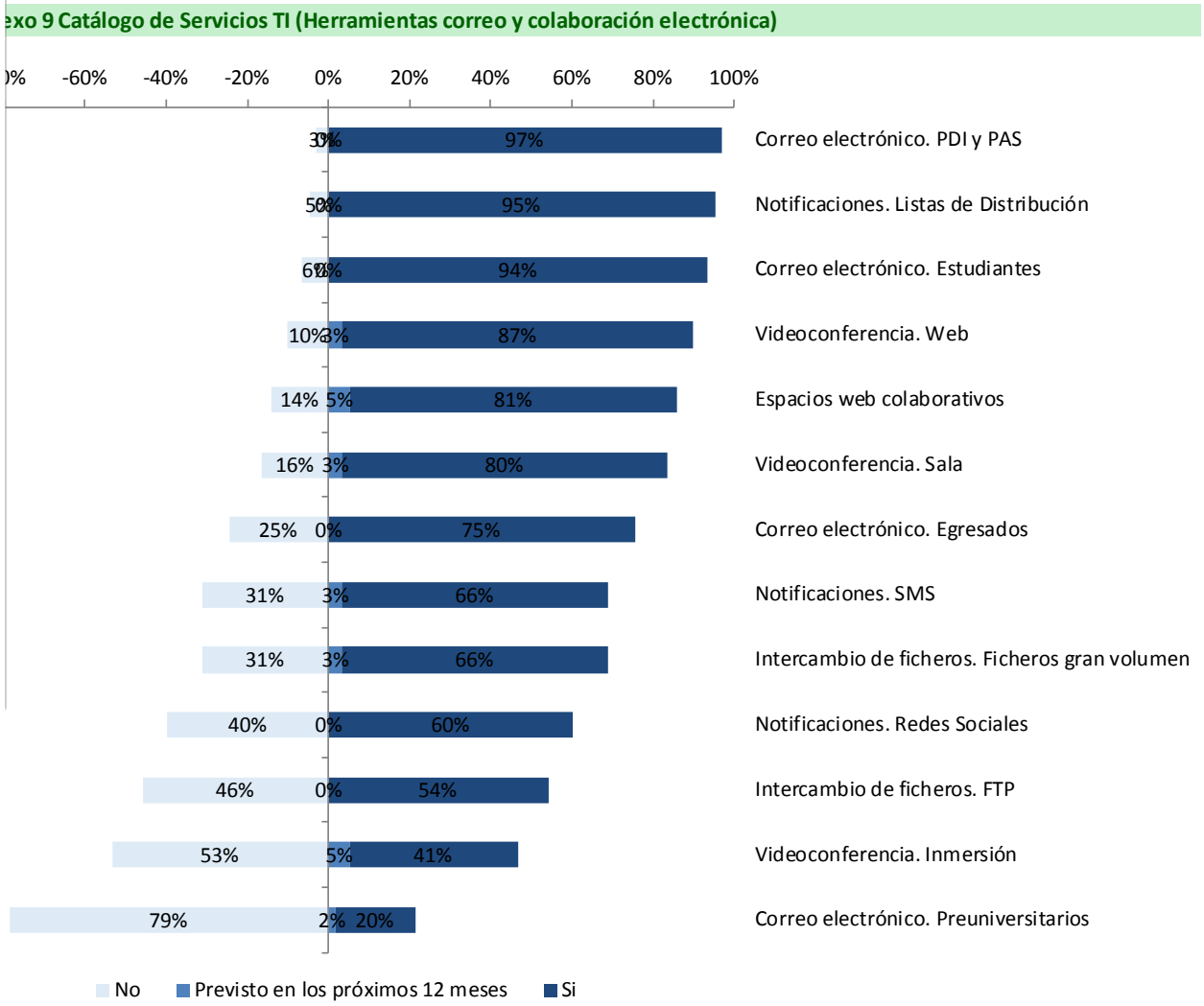




UNIVERSITIC 2015

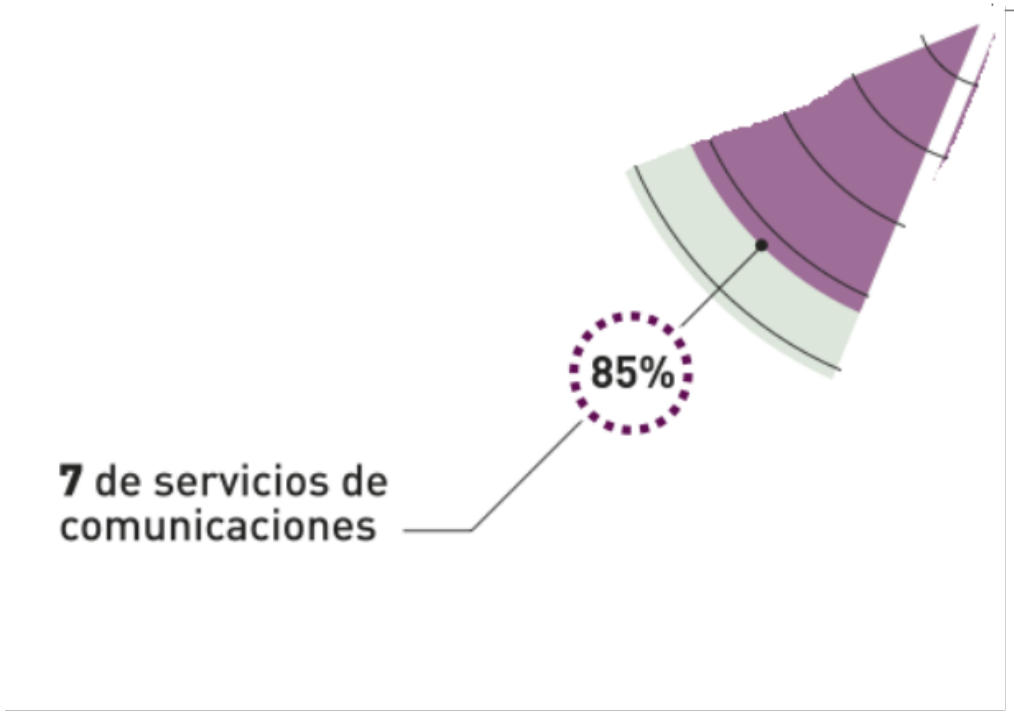


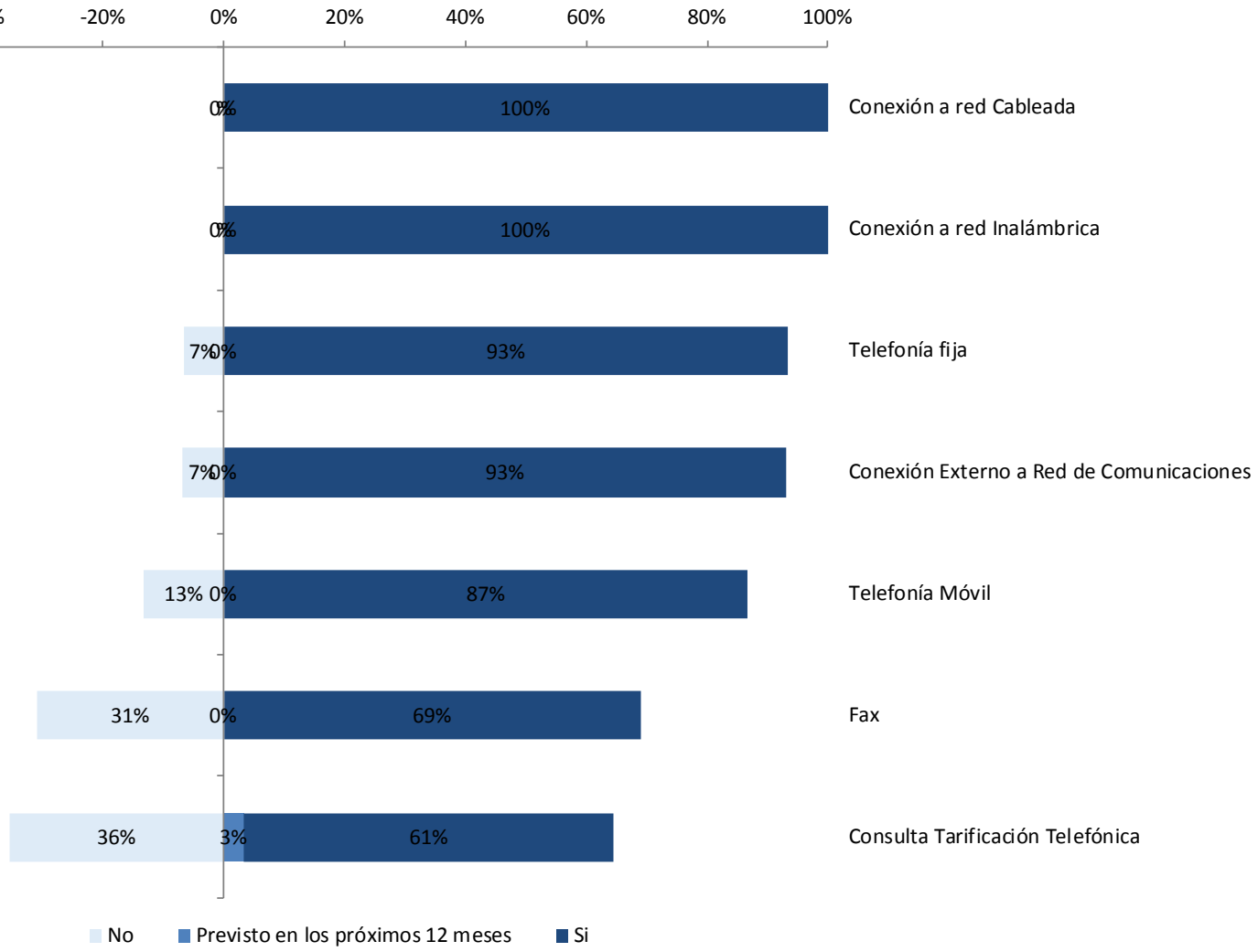
13 de herramientas de correo y trabajo colaborativo



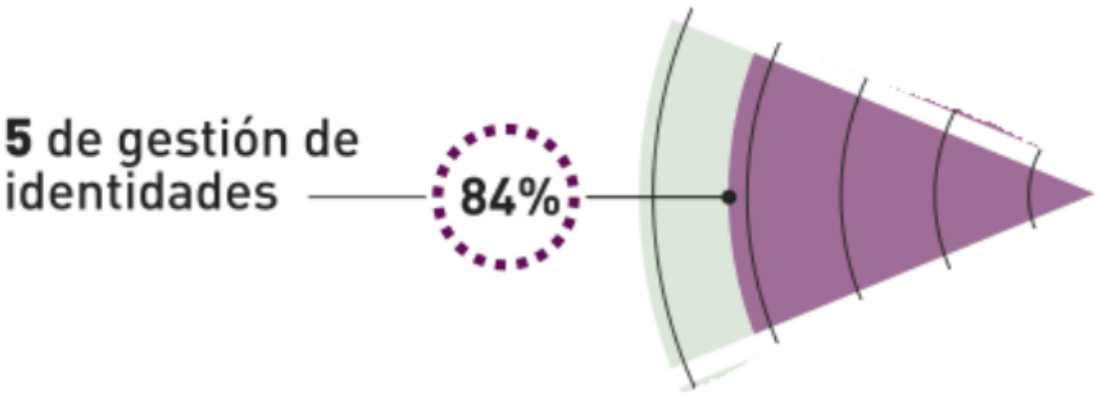
UNIVERSITIC 2015

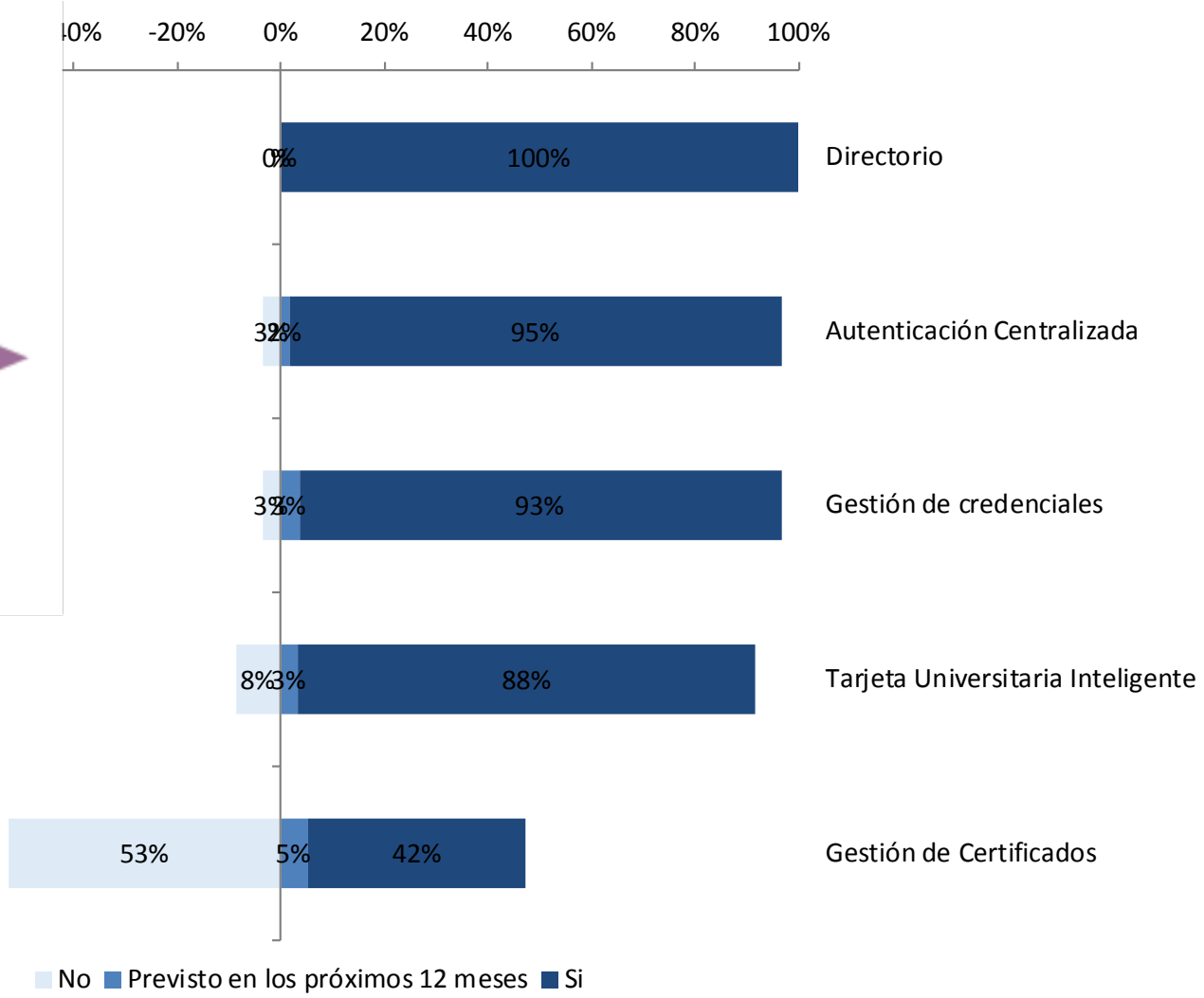
Anexo 10 Catálogo de Servicios TI (Servicios de Comunicaciones)





Anexo 11 Catálogo de Servicios TI

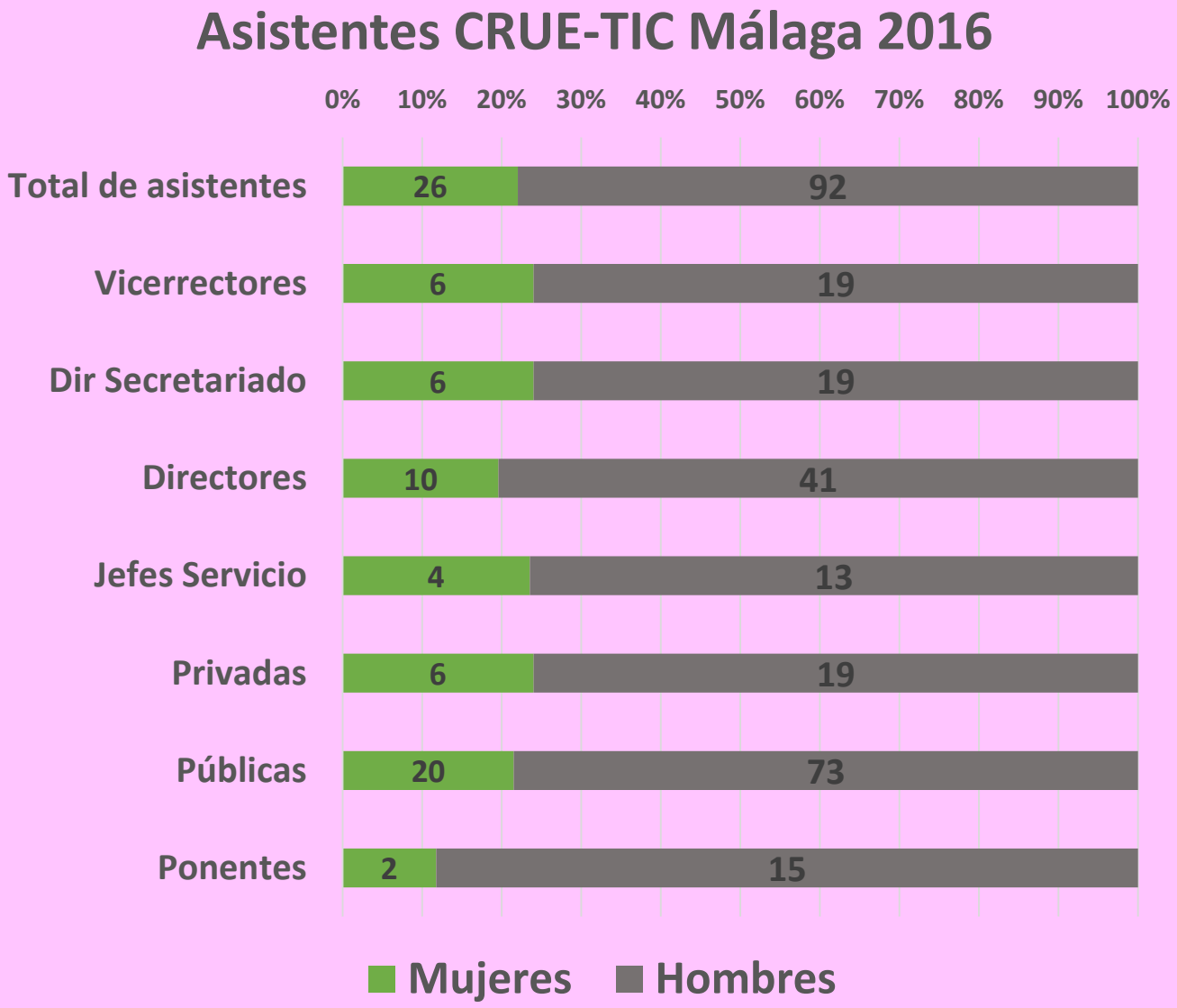




Próximos pasos

- Difusión y apoyo:
  - ✓Informe de Tendencias
  - ✓GT RedIRIS
  - ✓Web CRUE
  - ✓Web específica...
- Modelado ULL
- Servicios de apoyo
- Mapa de procesos

Aphrodite A
Diana A


Asistentes CRUE-TIC Málaga 2016
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Total de asistentes
26
92
Vicerrectores
6
19
Dir Secretariado
6
19
Directores
10
41
Jefes Servicio
4
13
Privadas
6
19
Públicas
20
73
Ponentes
2
15
Mujeres
Hombres

EL CONDENSADOR DE FLUZO
DOC'S CAFE
EXPERTICOS 2014/15
Experto en Dirección de Servicios TI de Universidades
pilar