

Servicios que presta la UDI. Alcances y procedimientos.

Sumario

Introducción-----	2
¿De que se encarga la UDI?-----	2
Plataforma de servicios que ofrece la UDI-----	4
Gestión de solicitudes-----	4
Criterio de resolución de solicitudes-----	5
Correo electrónico institucional-----	7
Alta de cuentas-----	7
Funcionarios y Docentes-----	7
Otros-----	7
¿Qué sucede cuando termina la vinculación con la Facultad?-----	8
¿A dónde debo acudir cuando tenga un problema con mis claves de acceso?---	8
Plataformas web institucionales-----	8
Gestión de Hardware-----	11
Solicitud de equipos-----	11
Solicitud de traslado de equipos-----	11
Compra de Equipos-----	11
Administración de los equipos-----	12
Gestión de Software-----	13
Instalación de Software-----	13
Actualización de Software-----	13
Software Instalado y Soportado por la Unidad-----	14

Introducción

La Unidad de Informática (UDI) es la encargada de brindar soporte, en lo que se refiere a Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), a docentes, funcionarios y estudiantes de la Facultad.

Este documento pretende explicar y dar a conocer al usuario, los protocolos generales utilizados para la gestión de la Unidad de Informática.

¿De que se encarga la UDI?

La Unidad de Informática (UDI) es la encargada de brindar soporte, en lo que se refiere a Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), a docentes, funcionarios y estudiantes de la Facultad.

Es la responsable de garantizar el correcto funcionamiento de todos los asuntos relacionados con la informática, tanto a nivel hardware como software, así como el mantenimiento de las redes de comunicación.

La UDI realiza tareas de mantenimiento, tanto correctivo como preventivo, de los equipos y servicios informáticos de la Facultad, sin olvidar otras tareas tan importantes como son la seguridad, las comunicaciones, actualización, respaldo y monitoreo de la plataforma de servicios.

Sus principales funciones son:

- Administración del parque informático de la Facultad:
 - Equipos de sobremesa, equipos portátiles, impresoras.
 - Administración de sistemas operativos.
 - Respaldo de información institucional.

- Asesorar a los usuarios en el manejo de software y hardware.

- Apoyo, despliegue y mantenimiento de los sistemas horizontales de la UdelaR.
- Solucionar problemas técnicos con hardware o software.
- Reparar o derivar a servicios especializados hardware o software.

- Diseño y mantenimiento de redes:
 - Dimensionamiento.
 - Planificación de recambio de equipamiento.
 - Actualización de sistemas embebidos.
 - Operación del equipamiento de red.
 - Monitorización de todos los activos.
 - Gestión del tráfico en la red.
- Administración de sistemas
 - Dimensionamiento de los servicios.
 - Planificación.
 - Mantenimiento de los sistemas.
 - Operación de la plataforma de servicios.
 - Llevar a cabo respaldos periódicos.
 - Mantener y supervisar los diferentes aspectos de la seguridad de la información.
- Asesoramiento en Licitaciones, llamado a precios y compras directas de material informático para la Facultad.
- Diseño y Desarrollo de plataformas web utilizando gestores de contenido libres y tecnologías bases como html, css y javascript
- Investigación en lo que se refiere a nuevas tecnologías que estén a la vanguardia de la informática actual.
- Relacionamiento con las diferentes áreas y unidades institucionales.

Plataforma de servicios que ofrece la UDI

La Unidad ofrece la siguiente plataforma de servicios:

- Sistema de correo electrónico institucional (zimbra).
- Plataforma web (wordpress).
- Nube institucional (Nextcloud).
- Servicio de recursos compartidos (samba).
- Gestor de proyectos e incidencias (glpi).
- Listas de correo (sympa).

Gestión de solicitudes

Las solicitudes a la UDI se realizan únicamente a través de la mesa de ayuda a través de dos vías:

- completar el formulario que se encuentra disponible en <https://soporte.artes.udelar.edu.uy> (se puede ingresar desde cualquier dispositivo)
- escribir un correo electrónico a soporte@artes.udelar.edu.uy



La mesa de ayuda es el área designada para hacer llegar a los usuari@s de la Facultad los servicios ofrecidos por la Unidad de Informática, de manera única, clara y transparente. La mayoría de los servicios ofrecidos por la UDI, se prestan directamente desde la mesa de ayuda, siendo el área encargada de proporcionar el soporte de primer nivel en informática e infraestructuras de red de la Facultad.

La mesa de ayuda es por tanto la ventanilla única de los servicios informáticos de la Facultad de Artes, donde cualquier miembro de la institución puede acudir para realizar solicitudes. Cuenta con un sistema informático donde quedan registradas las peticiones de servicios, las solicitudes y las consultas. También se registran los comentarios que se realizan y las soluciones aportadas por los técnicos. De esta forma se posibilita el seguimiento de las solicitudes, se agiliza la tramitación de peticiones y se proporciona al usuario un sistema único para realizarlas. Toda solicitud será asociada a un usuario o entidad institucional y recibirá un número de identificación de petición, para que el usuario pueda referenciar su solicitud en cualquier momento y para su posterior seguimiento y control.

Criterio de resolución de solicitudes

Todas las solicitudes, pasan por un primer filtro donde se clasifican según los criterios de prioridades de la UDI.

Las solicitudes asignadas a los técnicos, tienen una prioridad que establece el orden de resolución. Debido a la gran variedad de las mismas, el tiempo medio de respuesta variará en función de la prioridad de la solicitud.

Prioridad 1 - Inmediata

Las solicitudes que impliquen la detención laboral del solicitante, tendrá prioridad INMEDIATA. Un técnico será asignado para que intervenga personalmente, para resolverla en el menor tiempo posible.

Criterio:

- Problemas de conectividad.
- Problemas con recursos compartidos.
- Defectos en equipos.

- Problemas de programas específicos de la UdelaR (C2,SIAP,EXPE,ALEPH,SGB).

Prioridad 2 - Media

Las solicitudes que no impliquen la asistencia personal de un técnico, tendrán prioridad MEDIA. En esta atención se intenta solucionar la incidencia con la colaboración del usuario, el cual sigue las instrucciones de la documentación brindada por el técnico, o bien por escritorio remoto.

Criterios:

- Acceso y configuración correo electrónico.
- Problemas con programas específicos de oficina.
- Acceso a la plataforma de servicios de la UDI.

Prioridad 3 - Normal

Si la solicitud es calificada como NORMAL, será planificada y coordinada con el solicitante.

Criterios:

- Actualizaciones de software (Solamente el soportado por la Unidad).
- Instalación de software.
- Creación de usuarios en las computadoras.
- Instalación de nuevos equipos.
- Instalación de hardware.
- Mantenimiento preventivo.

Una vez resuelta la solicitud, se informará al usuario (personalmente, correo electrónico) de todas las acciones que se han llevado a cabo, así como del cierre de la misma.

Es importante que todas las solicitudes, consultas o peticiones de servicio, empiecen desde la primera línea ya que esto nos permitirá adquirir el conocimiento de cuáles son las necesidades más inmediatas por parte de

los propios usuarios y actuar en consecuencia. Por lo tanto, todas las peticiones serán admitidas exclusivamente por el formulario web.

Correo electrónico institucional

Alta de cuentas

Cada usuario podrá disponer únicamente de una cuenta de usuario y éste no podrá ser impersonal, es decir, deberá estar necesariamente ligado a una persona física. El nombre de usuario se forma a partir de la combinación del nombre y los apellidos según su disponibilidad en los servidores.

Funcionarios y Docentes

Al ingresar a la institución se les asignarán a todos los docentes a excepción de los contratados, y funcionarios un usuario y clave de correo electrónico institucional. En el caso de no contar con una, debe dirigirse a la sección Personal y solicitar los formularios correspondientes para la solicitud de una nueva casilla.

Todas las notificaciones y trámites deben realizarse exclusivamente a través de la dirección institucional asignada.

Otros

En el caso de casillas relacionadas con áreas académicas, proyectos o secciones, deberán solicitar la creación vía correo electrónico a soporte@artes.udelar.edu.uy utilizando su casilla de correo institucional, es decir, aquella que termina @artes.udelar.edu.uy.

En caso de NO contar con dicha cuenta deberá presentarse físicamente con cédula de identidad en la Unidad de Informática para la creación de la casilla. Deberá acreditar su carácter de funcionario o docente de la Facultad.

¿Qué sucede cuando termina la vinculación con la Facultad?

El sistema los finaliza y da un plazo de cortesía de 3 meses a partir de la finalización del vínculo para que puedan retirar la información que tengan almacenada en la cuenta de correo.

¿A dónde debo acudir cuando tenga un problema con mis claves de acceso?

Puedes realizar la solicitud a través de la [mesa de ayuda](#) o telefónicamente en los horarios de atención de la UDI.

Plataformas web institucionales

Ver resolución Exp. N° 162900-000024-25

La Unidad de Informática (UDI) es la responsable de asegurar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sitios institucionales alojados en nuestros servidores. Esto implica prevenir accesos no autorizados, pérdida de información y garantizar el acceso a los servicios los 365 días del año.

Para que esto pueda llevarse a cabo primeramente deben cumplirse ciertos requisitos previos que se detallan a continuación:

- La solicitud de creación del sitio web deberá ser enviada por el o la responsable de la cátedra correspondiente al Consejo de la Facultad con el nombre de dominio a utilizar.
- Los sitios institucionales deben cumplir con las normas y estándares de diseño y lineamientos gráficos institucionales de la Facultad (ver Manual de Marca).
- Todos los sitios se alojarán exclusivamente en los servidores de la Facultad.
- La estructura del sitio web debe ajustarse a criterios institucionales. En casos excepcionales que requieran recursos especiales, deberá notificarse a la UDI.
- Al momento de entregar las credenciales de acceso a la persona responsable, se notificará de los requisitos y recomendaciones acerca de las normas y políticas institucionales en torno a la creación, mantenimiento y actualización de los sitios web.

Nombres de dominio

- Todos los dominios deben contar con la aprobación del Consejo de la Facultad.
- Los sitios se implementarán bajo el subdominio institucional: proyecto.artes.udelar.edu.uy, dónde “proyecto” será definido en coordinación con la cátedra correspondiente.

Modalidades de implementación

Se ofrecen dos alternativas para la creación de los sitios:

1 - Sitios estáticos: desarrollados en HTML, CSS y, si fuera necesario, funciones en JavaScript. Cualquier componente dinámico en JS será evaluado por el equipo técnico para evitar vulnerabilidades.

2 - Sitios con gestor de contenidos (CMS): se utiliza Wordpress, configurado y afinado por la UDI para garantizar una instalación segura y actualizaciones periódicas.

En ambas modalidades, la creación de contenido y diseño del sitio es pura y exclusivamente responsabilidad de la cátedra solicitante. La UDI no se encarga del diseño web ni del mantenimiento del contenido.

Seguridad

Av. 18 de julio 1772
CP. 13000
Montevideo, Uruguay

www.artes.udelar.edu.uy

Para garantizar la seguridad de los sitios desarrollados en Wordpress, es indispensable utilizar versiones actualizadas y libres de vulnerabilidades tanto del gestor de contenido como de los temas (themes) y extensiones (plugins).

Por este motivo únicamente el personal de la UDI está autorizado a realizar la instalación de Wordpress, así como sus temas y plugins.

Toda persona interesada en montar un sitio en nuestros servidores deberá especificar previamente qué temas y plugins requiere, para que puedan ser evaluados y aprobados por el equipo técnico.

Mantenimiento, actualización y borrado de los sitios web

Es fundamental que los sitios dinámicos (Wordpress) se mantengan actualizados.

El desuso o la falta de mantenimiento pueden convertirlos en blanco de ataques, generando posibles usos indebidos como el alojamiento de sitios de estafa o malware.

Adicionalmente, las actualizaciones de temas, plugins o del propio Wordpress pueden ocasionar problemas de visualización si no son correctamente adaptadas.

Por esta razón:

- La cátedra solicitante deberá contar con personal idóneo que pueda encargarse de estas tareas en coordinación con la UDI.
- En el caso de que el sitio no haya sido actualizado por más de un año, en acuerdo con la cátedra solicitante se convertirá en sitio estático de solo lectura (no se puede actualizar) como forma de mantener un registro histórico en línea, eliminando la necesidad de mantenimiento de software.
- Para los sitios históricos que fueron pasados de Wordpress a estático se considera como “sitio muerto” si no ha tenido ningún acceso público por al menos 1 año y se procederá a eliminarlo.
- Para los sitios que fueron creados estáticos desde el inicio se considerará como un “sitio muerto” si no ha tenido acceso público por al menos 2 años y se procederá a eliminarlo.

En tanto, si la cátedra solicitante cumple con todos los requisitos y está de acuerdo en las políticas anteriormente mencionadas la UDI accederá a la creación del sitio web institucional.

Gestión de Hardware

Solicitud de equipos

Para solicitar la instalación o cambios de equipos, deberá ser mediante una nota a la UDI, justificando la solicitud y especificando el lugar donde se instalará. La nota deberá ser firmada por el responsable del área académica o departamento. La UDI evaluará la solicitud teniendo en cuenta la finalidad del equipo y disponibilidad de los mismos.

En el caso de instalar el equipo, deberán estar las condiciones básicas para su funcionamiento (debe estar asignado un escritorio, dos toma corriente y disponibilidad de red), de lo contrario no será instalado.

Solicitud de traslado de equipos

Para solicitar el traslado de equipos, se puede realizar a través de la mesa de ayuda, indicando el código del equipo y destino.

Deberán estar las condiciones básicas para su funcionamiento (debe estar asignado un escritorio, dos toma corriente y disponibilidad de red), de lo contrario no será trasladado.



Compra de Equipos

Para la adquisición de nuevos equipos la UDI considerara excluyentes los siguientes ítems:

- Compatibilidad con Software Libre.
- Los teclados de todos los equipos deberán ser de distribución Español – España.
- Las fuentes de poder deben ser adecuadas a la alimentación eléctrica en el Uruguay, es decir 230V 50Hz y contar con certificación 80 plus avalada por Energy Star.
- Los tomas de los cables de alimentación deberán ser conforme a las normas nacionales, es decir compatibles “Schuko” (F CEE 7/4 o E+F CEE 7/7) para los equipos que requieran conexión a tierra, y C (CEE 7/16) para los que no lo requieren.
- Todos los equipos deben estar provistos de cables de conexión apropiados, a las normas indicadas (en particular los conectores de monitor DVI y HDMI).
- Se solicita al menos tres años de garantía on-site y servicio técnico propio por parte de la empresa.

Administración de los equipos

Los equipos serán administrados exclusivamente por la UDI y se le asignarán permisos estándares para la utilización del equipo.

Gestión de Software

Instalación de Software

Para solicitar la instalación de un software específico que no se encuentre dentro del soportado por la Unidad, deberá solicitarse anticipadamente vía mesa de ayuda, con la correspondiente justificación, especificando nombre del programa, versión y equipo donde se requiere.

La UDI evaluará si es pertinente la instalación del mismo, tomando en cuenta el tipo de licenciamiento y objetivo del mismo. Es claro que hay una serie de programas conocidos que no pueden ser instalados a menos que se pague por su licencia, por ejemplo: Microsoft Word, Microsoft Excel, Adobe Cloud, CorelDraw.

La UDI brinda soporte técnico solamente a software licenciado. En el caso de encontrar software instalado sin licencias, se procederá a desinstalarlo y elevar un informe al consejo de Facultad.

Actualización de Software

El software instalado en los equipos será actualizado según el cronograma definido anualmente por la UDI.



Software Instalado y Soportado por la Unidad

A continuación se detalla una lista de algunos de los software instalados y soportados por la UDI.

Software	Categoría
Mozilla Firefox	Internet
Chrome	Internet
Mozilla Thunderbird	Internet
OpenOffice	Ofimática
LibreOffice	Ofimática
Adobe Reader	Ofimática
Zoom	Videoconferencia
VLC	Audio y vídeo
Audacity	Audio y vídeo
Reeper	Audio y vídeo
Avidemux	Audio y vídeo
7zip	Compresor de archivo
Gimp	Gráficos
Inkscape	Gráficos
Krita	Gráficos
Scribus	Gráficos
Darktable	Gráficos
DigiKam	Gráficos