

Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías
Área de Informática y Comunicaciones



EXTRACTO DEL

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE

INFORMÁTICA DE LA UCM

NORMAS Y RECOMENDACIONES DE USO

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1	ESTRUCTURA DEL CATÁLOGO.....	4
1.2	DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	5
2.	NORMAS Y RECOMENDACIONES DE USO.....	6
	NORMAS DE CARÁCTER GENERAL	6
	ACCESO A LA RED DE DATOS DE LA UCM.....	7
	SERVIDORES	8
	AULAS Y LABORATORIOS DE INFORMÁTICA	8
	SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	8
	CORREO ELECTRÓNICO	8

1. INTRODUCCIÓN

La evolución del uso de las tecnologías de la información presenta un crecimiento explosivo en los últimos años dentro de la Comunidad Universitaria. Actualmente no es fácil encontrar algún aspecto de las actividades que se desarrollan en la Universidad que no haya sido influido de manera directa por la tecnología informática. Lejos de ser una herramienta sólo para investigadores de las materias más relacionadas tradicionalmente con la ciencia y la tecnología, ha pasado a ser una herramienta de uso cotidiano y básico para cualquier área de conocimiento.

Como consecuencia de este crecimiento, la Universidad dispone de un parque informático de un volumen considerable y de una variedad y complejidad elevadas. La actividad de los servicios complementarios destinados a lograr que estos equipos funcionen adecuadamente ha crecido en volumen y complejidad, siguiendo una curva exponencial, dado que al subir el número de equipos que comparten una red, las relaciones entre ellos aumentan las posibilidades de conflicto o interacción. En este escenario, se apunta como decisivo el establecimiento de unas normas claras y eficaces que estén orientadas tanto a evitar posibles incompatibilidades entre distintas soluciones, como a determinar las obligaciones y derechos que cada usuario asume al aceptar el uso de los recursos informáticos dentro del medio compartido que es la Red de la Universidad.

Al igual que para conectarse a Internet es necesario aceptar condiciones técnicas y de comportamiento impuestas los propios proveedores y compañías operadoras de telecomunicaciones, para conectarse a la Red de la Universidad se hace necesario asumir algunas limitaciones en el tipo de opciones disponibles, tanto en el plano técnico, como en el de los procedimientos.

El AIC tiene encomendada por la Universidad la doble misión de responder al reto que supone adaptarse a estas nuevas circunstancias y de ofrecer a la Comunidad Universitaria el conjunto de servicios necesarios para asegurar el buen funcionamiento de los diferentes sistemas y programas. Pero, dado que estos servicios han de detallarse para que su coste pueda ser cuantificable y la calidad del servicio mensurable, se hace muy necesaria la elaboración de un Catálogo de Servicios que el AIC ha de ofrecer a la Comunidad, así como las condiciones en que estos servicios se prestarán.

No hubiera sido aceptable que la elaboración de este catálogo representara un salto en el vacío, desechando la larga experiencia que se ha ido acumulando a lo largo de los últimos años en la prestación de servicios informáticos a la Comunidad. Por el contrario, toda esa experiencia, así como los problemas y soluciones hallados, han sido tenidos muy en cuenta. Pero se ha pretendido ir un paso más allá, para lograr la elaboración de un documento integrado, donde todos los servicios demandables aparecen ordenados y estructurados en la forma que se ha creído más conveniente para los usuarios. Y ello sin olvidar otra información, igualmente relevante para la Comunidad, como es la relativa a los servicios básicos sobre los que se asientan las prestaciones que reciben los usuarios individuales.

Naturalmente, para asegurar los niveles de calidad de estos servicios es preciso disponer de unos recursos adaptables a las circunstancias y en cantidad suficiente para cubrir las necesidades. La disponibilidad de estos recursos marcará en cada momento los niveles de calidad que se podrán alcanzar. Pero, en todo caso, la Universidad debe dotarse de medios capaces de medir estos niveles de calidad y relacionarlos con la disponibilidad de los recursos, lo que hará posible una mejor objetivación de la eficacia del AIC.

1.1 Estructura del catálogo

Este documento se divide en dos partes fundamentales: el Catálogo de Servicios propiamente dicho, y la sección denominada “Normas y recomendaciones de uso”, mediante la cual la Comunidad Universitaria se dota a sí misma de una regulación para la prestación de los mismos.

La actividad informática de una organización compleja difícilmente puede entenderse desde la perspectiva de un reducido conjunto de proyectos o áreas. Antes bien, dado que la mayoría de las actividades normalmente están interrelacionadas, se ha optado por una visión global, recogiendo desde

los servicios más generales a los más específicos, desde los que puede recibir el usuario directamente, hasta los que obtiene indirectamente a través de otra unidad o departamento de la Universidad para el que trabaja el AIC. También se incluye la gestión de todos los elementos que componen la infraestructura como pieza clave sobre la que se pueden construir y ofrecer servicios de más alto nivel.

En consecuencia, la lista de servicios se ha estructurado en tres grandes bloques. El primero recoge aquéllos que son prestados directamente al usuario final. En segundo lugar, se describen los que se prestan a otras unidades administrativas de la UCM para que puedan gestionar diferentes aspectos de la vida universitaria y ofrecer sus propios servicios a la comunidad. En tercer lugar, se ha incluido una breve lista de los servicios denominados “infraestructurales”, que son aquéllos que se entregan a otros departamentos de la propia AIC para construir sobre ellos los servicios mencionados más arriba. Entre los servicios infraestructurales se han incluido los de mayor relevancia por su impacto en el usuario final o por su características técnicas.

1.2 Definiciones, acrónimos y abreviaturas

AIC	Área de Informática y Comunicaciones de la UCM.
BUC	Biblioteca de la Universidad Complutense.
CGA	Centro de Gestión de Actividad.
CPD	Centro de Proceso de Datos de la UCM, situado junto a la Fac. de CC. Físicas.
CSC	Centro de Supercomputación Complutense.
PAS	Personal de Administración y Servicios.
PDI	Personal Docente e Investigador de la UCM.
SIADI	Servicio Informático de Apoyo a la Docencia y la Investigación.
SIAG	Servicio Informático de Apoyo a la Gestión.
SIP	Servicio Informático de Proyectos.
SISOFT	Servicio de Información de Software Científico y Multimedia.
SISYR	Servicio Informático de Sistemas y Redes.

2. NORMAS Y RECOMENDACIONES DE USO

El acceso a los recursos informáticos y de comunicaciones compartidos por la Comunidad Universitaria obliga a ésta a dotarse de unas normas mínimas que garanticen al conjunto de usuarios el uso y disfrute de dichos recursos en las debidas condiciones. Tales normas deben enmarcarse en el pleno respeto al tratamiento de los datos de carácter personal en los términos señalados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Especial atención merece, en este sentido, el respeto a la privacidad del contenido de los mensajes de correo electrónico, sin menoscabo de la capacidad de la UCM para la aplicación sistemática de programas de detección y eliminación de virus a los mensajes que llegan a la estafeta.

Igualmente importante es optimizar las capacidades de la UCM en lo relativo a la adquisición, gestión y mantenimiento de su parque informático. La existencia de una gran diversidad de equipos y sistemas debilitaría la posición de la Universidad, por lo que parece recomendable promover el establecimiento de políticas de homologación y recomendaciones sobre productos informáticos.

En virtud de todo lo anterior, previo debate en la Comisión de Informática, y con la aprobación del Consejo de Gobierno, se establece la siguiente normativa, que afecta a operaciones críticas como la conexión a la red de datos de la UCM y el acceso a los diversos servidores centrales, sin olvidar otras áreas igualmente sensibles, como los servicios de gestión de la Universidad y las aulas de informática. Se han incluido, asimismo, algunas pautas básicas que son de obligado cumplimiento para todos los usuarios de equipos informáticos de la Universidad.

Normas de carácter general

1. Los sistemas informáticos de la UCM, incluida su red de comunicaciones, están al servicio del cumplimiento de los fines propios de la institución universitaria en los ámbitos de la investigación, la docencia y la gestión. Cualesquiera otros usos estarán en todo momento subordinados a dichos fines. Los usuarios deberán extremar la atención sobre las siguientes cuestiones:
 - a) Cualquier equipo que tenga autorización para conectarse a la red de la UCM, aunque no sea propiedad de la Universidad, quedará sujeto a las normas contenidas en este documento y tendrá un responsable designado. En el caso de equipos de uso personal el responsable será el usuario habitual. En el resto de los equipos deberá existir un administrador que actuará como responsable del equipo.
 - b) La capacidad de transmisión de datos de la red es un recurso limitado, compartido por todos los usuarios. Por ello no se permiten las transferencias de datos excesivas o muy voluminosas, de carácter no justificado, o que puedan comprometer la normal actividad de la Universidad. Esto incluye la sintonización de emisoras de radio o de televisión a través de Internet, así como la descarga o distribución de materiales de audio y video de uso personal.
 - c) Los usuarios deberán mantener instaladas en sus equipos, y actualizadas periódicamente con arreglo a los procedimientos establecidos, las herramientas antivirus homologadas por la Universidad. Aun así, deben extremar las precauciones ante los mensajes de correo electrónico de procedencia desconocida. En caso de duda nunca se deben abrir los ficheros adjuntos.
2. La asistencia técnica que presta el AIC está exclusivamente dirigida a aquellos equipos que sean propiedad de la UCM y se encuentren ubicados en los locales de la Universidad.
3. Solamente podrán utilizar los recursos informáticos de la UCM aquellos usuarios, o grupos de usuarios, que estén expresamente autorizados.

4. La responsabilidad del uso adecuado de las herramientas informáticas, como el ordenador personal y sus programas instalados, es del usuario del equipo. El usuario de equipos personales debe procurarse los conocimientos imprescindibles para el manejo de sus programas, así como realizar copias de seguridad de los datos que considere relevantes.
5. El uso del software instalado en equipos informáticos de la Universidad debe ajustarse a la normativa legal vigente. En consecuencia, los usuarios deben asegurarse de que disponen de las licencias adecuadas al uso que hagan de dicho software.
6. Los responsables de los equipos conectados a la red de la UCM deben asegurarse de tener instalados los parches de seguridad y actualizaciones de sistemas operativos y software de base expresamente recomendados por el AIC.
7. Los equipos no deben presentar configuraciones ni operar con dispositivos que causen problemas en la red o a otros equipos conectados a ella.
8. La intervención de un técnico del AIC en un puesto de trabajo requerirá la presencia del responsable del equipo o de la persona en quien éste delegue.
9. Por razones de operatividad o urgencia, el AIC está facultada para establecer normas y procedimientos excepcionales en el ámbito de sus funciones, que serán aplicables con carácter provisional hasta su aprobación definitiva por los órganos competentes de la UCM.

Acceso a la red de datos de la UCM

La red de datos de la UCM, así como su conexión con otras redes, es un recurso compartido por el conjunto de la Comunidad Universitaria, de gran valor para todos los usuarios y también de una complejidad y costes significativos. El AIC es responsable de gestionar el acceso de los usuarios a la red en las mejores condiciones posibles, lo que requiere que tenga conocimiento y control del estado de la red en todo momento. Por todo ello los usuarios respetarán las siguientes normas:

10. Cada punto de acceso a la red está diseñado para la conexión de un solo ordenador o periférico. No está permitida, por tanto, la conexión de equipos concentradores, conmutadores o enrutadores, ni tampoco de ordenadores que funcionen como tales.
11. La instalación de nuevos puntos de red se hará de conformidad con los criterios aprobados por la UCM a propuesta del AIC. Los trabajos correspondientes serán coordinados por el AIC.
12. La instalación y configuración de tarjetas de red, así como los cambios posteriores, deben hacerse con conocimiento del AIC.
13. Todos los equipos que se conectan a la red deben recibir una dirección IP y un nombre de red asignados por el AIC, además de ser incluidos en el registro correspondiente, junto con la identidad y los datos de contacto del responsable del equipo. No está permitida la conexión de equipos con nombres o direcciones no registrados.
14. No se permite el empleo de mecanismos para la manipulación de direcciones de red o cualquier otro uso que pueda afectar a la topología o a la estructura lógica de la red.
15. Los equipos informáticos tienen acceso a la Red Académica Nacional (Red IRIS) y a Internet a través de la red de la UCM. Si un equipo se conecta a otra red, no podrá usar simultáneamente la red de la UCM. El AIC solamente prestará apoyo para el acceso a la red a los equipos conectados a la red de la UCM.
16. Los equipos electrónicos de gestión e infraestructura de la red de la UCM serán instalados, configurados y mantenidos exclusivamente por el AIC.
17. Ningún usuario está autorizado a utilizar analizadores del tráfico que circula por la red. Igualmente está prohibido utilizar herramientas de rastreo de puertos o que permitan detectar vulnerabilidades.

Servidores

18. Los responsables de estos equipos están obligados a aplicar políticas de seguridad, de uso de servicios de directorio, de direccionamiento, nombres y dominios en la red (incluyendo el uso de DHCP, DNS y otros afines), con arreglo a los procedimientos que establezca la UCM a propuesta del AIC. Además, deberán llevar a cabo una administración adecuada de sus equipos, manteniéndolos actualizados y protegidos contra las amenazas de seguridad conocidas.

Aulas y laboratorios de informática

19. Son de obligado cumplimiento las directivas generales sobre instalación, gestión y administración de aulas y laboratorios de informática que establezca la UCM a propuesta del AIC.
20. Para la creación de un aula de informática, la autoridad académica que la promueva debe comunicar los aspectos más relevantes del diseño técnico del aula al AIC (incluyendo su infraestructura, equipamiento, aplicaciones a instalar y el sistema de control de acceso y uso de cada puesto). A partir de esta información, el AIC emitirá el correspondiente informe técnico.
21. Al comienzo de cada año académico, los responsables de las aulas y laboratorios deberán remitir un informe con la configuración de estas infraestructuras al AIC. El objeto fundamental de tal informe es comunicar los cambios que hayan tenido lugar.

Servicios de apoyo a la gestión

22. Es preceptivo que todo proceso de desarrollo, adquisición o implantación de aplicaciones de gestión administrativa de la Universidad sea aprobado por el AIC. Asimismo, todo proceso de adquisición de equipamiento informático (hardware y software) destinado al uso del personal de administración y servicios debe ser asesorado y supervisado por el AIC.
23. Es obligatorio el uso de herramientas que permitan la atención remota en todos los equipos del ámbito de la gestión administrativa de la Universidad.
24. Todo el software instalado en los equipos del ámbito de gestión estará relacionado con las funciones del puesto de trabajo. Deberá desinstalarse cualquier software que entre en conflicto con la ejecución de las aplicaciones de gestión.

Correo electrónico

25. Los usuarios son responsables de todas las actividades que realicen con sus cuentas de acceso y su buzón de correo asociado en la UCM. El uso indebido del correo electrónico puede acarrear responsabilidades civiles y penales.
26. No está permitido facilitar u ofrecer las cuentas y buzones de correo a terceras personas.
27. En la red de la UCM no está permitido instalar ni usar servidores o encaminadores de correo que no cuenten con la autorización de la UCM.

28. No está permitido enviar mensajes con direcciones no asignadas por los responsables del correo electrónico en la UCM. Por extensión, es ilegal manipular las cabeceras de los mensajes de correo electrónico salientes.
29. Está prohibida la utilización abusiva del correo electrónico incluyendo la realización de prácticas tales como:
 - a) Envío masivo por el usuario de mensajes o información que consuma injustificadamente los recursos de la UCM.
 - b) Actividades comerciales privadas.
 - c) Propagación de cartas encadenadas o participación en esquemas piramidales o actividades similares.