



# Uso del Servicio especial de apoyo TI a investigadores

## Área de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas

### Universidad de Murcia

Versión: Febrero-2018

#### **Preámbulo**

Tal y como se indica en el Artículo 4 del Reglamento de ATICA, apartado b), entre los fines de ATICA se encuentra “Dar al personal de la Universidad de Murcia el mayor conjunto de servicios relacionados con las TIC que sus necesidades docentes, investigadoras o de gestión demanden, de forma acorde con la evolución tecnológica y en el marco de sus posibilidades presupuestarias y de personal”.

En base a ello, se crea el servicio especial de apoyo TI a investigadores y se pone a disposición de la comunidad universitaria.

Esta Disposición Técnica establece las condiciones de prestación del servicio especial de Apoyo TI a investigadores, así como los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho servicio.

#### **Capítulo I - Descripción del servicio**

##### ***Artículo 1. Descripción***

El servicio especial de apoyo TI a investigadores está destinado a dar soporte tecnológico a las personas y grupos de la comunidad investigadora universitaria en el uso de los recursos informáticos necesarios para el desarrollo de la labor de investigación.

Su función consiste en ofrecer al personal investigador un conjunto de infraestructura, personal y servicios específicos que requieran de un apoyo especial al prestado en los servicios de propósito general que se ofrecen a la comunidad universitaria.

**Área de TIC Aplicadas**

Campus Universitario de Espinardo. 30100 Murcia  
T. 868 884 222 – [www.um.es/atica](http://www.um.es/atica)

Este servicio se puede dar en recursos informáticos propiedad de los grupos de investigación o en infraestructuras corporativas.

### ***Artículo 2. Catálogo de servicios***

El catálogo de servicios está compuesto por:

- a) Servicio de Cálculo Científico.
- b) Alojamiento físico de servidores en modo “housing” en las instalaciones de la data center de ÁTICA.
- c) Provisión de servidores virtuales
- d) Asistencia en la compra de equipamiento nuevo por parte de los Investigadores.
- e) Asistencia en la instalación de software para investigación.
- f) Apoyo para desplegar experimentos que hagan uso de las TIC.
- g) Servicios de alojamiento de servicios webs a grupos de investigación.
- h) Servicio de Backup de equipos destinados a investigación.

### ***Artículo 3. Documentación***

La información completa sobre el uso del servicio está disponible en <https://www.um.es/atika/apoyoTI>

## **Capítulo II - Usuarios del Servicio**

### ***Artículo 4. Usuarios***

Este servicio está abierto a Personal Docente e Investigador (PDI).

### ***Artículo 5. Inclusión de nuevos colectivos***

La prestación de este servicio a otros usuarios o entidades externas está sujeta a la aprobación por parte de Comité de Estrategia TI, autorizando al colectivo o grupo de usuarios correspondiente al acceso al servicio.

### **Capítulo III - Procedimiento de acceso/cancelación**

#### ***Artículo 6. Acceso al servicio***

Los colectivos citados en el Artículo 4 de esta Disposición deben solicitar el acceso a los servicios incluidos en el Artículo 2 mediante la apertura de una petición DUMBO a través de los canales que ÁTICA ha dispuesto. En ella se incluirá una descripción del servicio o recurso que se solicita.

La dirección de ÁTICA podrá denegar de forma motivada una petición que no aplique con algunos de los términos previstos para el servicio o no se pueda acometer por falta de los recursos necesarios disponibles.

El servicio está diseñado para que la activación del recurso hacia el usuario, éste sea autónomo tanto en el acceso como en el uso. Ante cualquier problema o incidencia, se puede solicitar asistencia complementaria a través del Centro de Atención a Usuarios de ÁTICA.

### **Capítulo IV - Condiciones de prestación del servicio**

#### ***Artículo 7. Servicio operado por la UM***

El servicio se ofrece de forma remota, en la modalidad de nube privada, usando los medios informáticos de ÁTICA junto con aquellos de los que eventualmente disponga el propio solicitante. La Universidad de Murcia proveerá, siempre que sea viable presupuestariamente, los mecanismos que permitan mantener activos aquellos recursos que se comprometan.

#### ***Artículo 8. Formas de acceso***

Los servicios de apoyo TI pueden requerir que el usuario se identifique usando su cuenta de correo institucional u otro identificador específico que le sería entregado.

En el caso del servicio de housing, para acceder a la sala del Data Center, para realizar cualquier operación de mantenimiento o gestión del equipamiento de los investigadores, se solicitará la identificación física de la persona que vaya a acceder.

### ***Artículo 9. Coste del servicio***

Los recursos informáticos que sean proporcionados desde ÁTICA, con infraestructura general, pueden tener un coste. Dicho coste será aprobado por Comité de Estrategia TI u otro órgano pertinente. En la página de Apoyo IT se publicará el coste de las tarifas internas para cada uno de los tipos de servicio.

## **Capítulo V - Derechos y obligaciones del usuario**

### ***Artículo 10. Derechos***

Serán de aplicación todos los derechos recogidos en el Artículo 5 -Derechos de los usuarios- de la Normativa de uso de los recursos y servicios TIC de la Universidad de Murcia.

Además, todos los usuarios del servicio especial de Apoyo TI a investigadores tienen derecho a:

- a) A estar informado a través de correo electrónico y de la página web, de los cambios en la prestación del servicio, concretamente de la modalidad de uso, de cambios de cuotas establecidas, de interrupciones programadas de servicio y de incidentes que pudieran afectarle.
- b) A ser atendido a través del Centro de Atención a Usuarios de ÁTICA tanto ante las incidencias ocurridas por la prestación del servicio, como en el planteamiento de nuevas solicitudes.
- c) A desistir del uso de este servicio y de cualquier recurso asignado en virtud del mismo.
- d) Conocer el estado del recurso asignado en todo momento.
- e) Acceder físicamente y disponer de equipamiento informático del que es titular cuando éste se encuentre en régimen de alojamiento “housing” en las dependencias de ATICA.

### ***Artículo 11. Obligaciones***

Serán de aplicación todas las obligaciones recogidas en el Artículo 6 - Obligaciones de los usuarios- de la Normativa de uso de los recursos y servicios TIC de la Universidad de Murcia.

Además, todos los usuarios del servicio especial de Apoyo TI están obligados a:

- a) Comunicar el desistimiento de uso de un recurso asignado cuando haya finalizado la necesidad del mismo.
- b) A respetar cuotas y la finalidad del recurso asignado.
- c) A seguir siendo el responsable frente a la gestión de patrimonio de la Universidad de aquellos elementos informáticos que haya depositado en régimen de “housing” en las dependencias de ATICA.
- d) A comunicar incidencias de seguridad informática sobre el recurso de las que tenga conocimiento o sospecha, así como colaborar con las peticiones que realice en este sentido la Dirección de ATICA y los Responsables de Seguridad.
- e) A renovar el pago del recurso cuando tenga coste. En caso de no hacerlo se avisará de la cancelación del mismo y se procederá a ella en el plazo de 1 mes.

## **Capítulo VI - Uso adecuado del servicio**

### ***Artículo 12. Uso adecuado del servicio***

Serán de aplicación todas las buenas prácticas de carácter general recogidas en el Artículo 4 –Del uso de los recursos y servicios TIC.

Además, se recomienda a todos los usuarios del servicio seguir estas recomendaciones de uso:

- a) Respetar las dependencias físicas a las que se pudiera conceder acceso, tales como los data centers de ÁTICA.
- b) Evitar actividad innecesaria en el uso de las comunicaciones, disco y procesamiento, teniendo en cuenta especialmente las situaciones en las hay acceso simultáneo o paralelo a esos mismos recursos por otros usuarios.
- c) No compartir recursos asignados por ÁTICA con otros usuarios sin evaluar los riesgos. En todo caso, solo debe ser compartido con usuarios que estén dentro de los colectivos habilitados en el artículo 4.
- d) Mantener el recurso asignado libre información obsoleta o innecesaria que inutilice su uso principal.

- e) Evaluar si los recursos entregados deben estar encendidos y accesibles en época de menor uso.
- f) Realizar o solicitar actualizaciones de software recomendables de acuerdo con el estado del arte y la compatibilidad con la finalidad de uso.

## **Capítulo VII - Incumplimiento de la disposición**

### ***Artículo 13. Incumplimiento***

En cumplimiento del artículo 128 de los Estatutos de la Universidad de Murcia, existirá un reglamento disciplinario donde se especifique la tipificación de las faltas en la que el Rector basará la adopción de sus decisiones relativas al régimen disciplinario de los usuarios de los servicios de ÁTICA

## **Capítulo VIII - Reforma de la disposición técnica**

### ***Artículo 14. Reforma disposición técnica***

Esta Disposición se mantendrá en todo momento actualizado y accesible de forma electrónica desde la sede web de la Universidad de Murcia y de forma impresa en la sede institucional de ÁTICA.

La Disposición se modificará en el caso de que la normativa vigente o los cambios tecnológicos lo aconsejen. La modificación será propuesta por el Comité de Dirección de Gobierno TI quién lo elevará al Comité de Estrategia para tramitar su aprobación.

## **Capítulo IX - Disposiciones finales**

### ***Artículo 15. Disposiciones finales***

Esta Disposición entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el órgano superior que, a criterio del Rector, en cada momento se determine.