



Servei d'Infraestructures TIC

Memòria acadèmica 2023-24

Presentació

El Servei d'Infraestructures TIC es dedica al suport, manteniment i instal·lació de les infraestructures TIC i l'equipament informàtic, així com de les aplicacions associades. Les seves funcions principals són:

- Suport a la governança TIC
- Manteniment, instal·lació, suport i millora d'infraestructures TIC
- Ciberseguretat
- Gestió de proveïdors d'infraestructures i equipament TIC
- Gestió, manteniment i desenvolupament d'aplicacions per a la gestió d'infraestructura TIC i altres eines corporatives
- Suport i assessorament en infraestructures i equipament TIC

Cartera de projectes

Part de la feina que desenvolupa el Servei d'Infraestructures TIC ve derivada de la Cartera estratègica de projectes TIC de la UIB. Els projectes aprovats per la comissió de seguiment i planificació TIC, iniciats, en execució o finalitzats dins el curs acadèmic 2023-24, que ha desenvolupat el Servei d'Infraestructures TIC, es mostren a la taula següent:

Projecte	Convocatòria aprovació	Execució actual
Conscienciació de la comunitat universitària sobre ciberseguretat	febrer 2022	95%
Desplegament d'infraestructura per a la implantació del doble factor d'autenticació a nivell corporatiu	febrer 2022	finalitzat
Adquisició d'un equipament de seguretat contra atacs de denegació de Servei (DdoS Protection)	febrer 2022	finalitzat
Incorporació d'un equipament de seguretat de correlació d'events (SIEM)	febrer 2022	70%
Renovació de la infraestructura corporativa d'emmagatzemament	febrer 2022	95%

Adaptació al nou Esquema Nacional de Seguretat	juny 2022	90%
Equipament de la Infraestructura TIC del nou edifici del ParcBit	juny 2022	finalitzat
Difusió de la nova eina corporativa Microsoft 365 al PAS	octubre 2022	finalitzat
Equipament de la Infraestructura TIC del nou edifici interdepartamental	octubre 2022	finalitzat
Migració a infraestructura VDI del PAS	febrer 2023	finalitzat
Suport implantació del nou centre de Supercomputació i Intel·ligència Artificial de les Illes Balears – UIB (BSAI)	febrer 2023	85%
Renovació de la infraestructura corporativa de backup	juny 2023	40%
Renovació parcial de la infraestructura de xarxa campus	juny 2023	80%
Integració de les carpetes compartides de PAS amb l'entorn Microsoft 365	febrer 2024	25%
Migració de l'entorn de comunicacions unificades de telefonia a Microsoft Teams Phone	febrer 2024	15%

Alguns indicadors de servei

Dades entre 1 de setembre de 2023 i 30 de juny de 2024

Indicador	Valor
Nombre total de dispositius connectats a la xarxa	15.200
Mitjana mensual del nombre d'usuaris connectats VPN	312
Nombre total de connexions VPN	54.672
Mitjana mensual d'usuaris connectats a la Wi-Fi	25.518
Mitjana mensual de dispositius connectats a la Wi-Fi	13.013
Mitjana mensual de connexions a la Wi-Fi	860.825
Nombre total de dispositius registrats al servei DHCP	10.711
Nombre total d'adreces IP registrades al servei DHCP	11.888
Nombre de certificats de servidor actius	254
Nombre total de connexions a Escriptoris Virtuals d'alumnes	41.383
Nombre total d'usuaris connectats a Escriptoris Virtuals d'alumnes	5.896
Nombre total de connexions a Escriptoris Virtuals de PAS	95.041

Nombre total d'usuaris connectats a Escriptoris Virtuals de PAS	689
Nombre de serveis de webhosting actius	329

Incidències de suport

Incidències de suport

incidències creades entre 1/9/2023 i 30/6/2024	2.796
incidències resoltes entre 1/9/2023 i 30/6/2024	2.735

Temps de resolució de les incidències

Resoltes menys 1 dia	1.722	62,96%
Resoltes menys 1 setmana	2.387	87,28%
Resoltes menys 1 mes	2.676	97,84%
Temps mig de resolució	2,5 dies	

Incidències de suport per àmbits de feina del servei

Àmbit de feina	Incidències obertes	% total	Dies resolució
Alumnes, Aules, VDIALU	46	1,65%	4,6
Commutació edifici i usuari	267	9,60%	4,7
Microsoft O365	1.086	39,05%	1,9
Entorn PAS - VDIPAS	271	9,74%	3,0
Firewall	25	0,90%	4,6
Gestio usuaris corporatius – GRI	165	5,93%	2,9
LDAP I SSO	33	1,19%	5,9
Seguretat	249	8,95%	0,9
Servei Microinformàtica	79	2,84%	3,2
Software institucional	147	5,29%	3,3
Webhosting	278	10,00%	1,3
Wifi	52	1,87%	3,5
Wiki i Jira	83	2,98%	2,7
Altres	15	0,54%	3,6



TOTAL	2.796		2,5
-------	-------	--	-----