

Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad de La Laguna

ÍNDICE

Preámbulo.

CAPÍTULO I. Funciones y Competencias.

CAPÍTULO II. Organización y Estructura.

CAPÍTULO III. Órganos de Dirección y Asesoramiento.

CAPÍTULO IV. Personal y Presupuesto.

CAPÍTULO V. Usuarios y Servicios.

CAPÍTULO VI. Incumplimiento del Reglamento.

CAPÍTULO VII. Reforma del Reglamento.

Disposiciones Finales.

Preámbulo

Los Estatutos de la Universidad de La Laguna establecen que los Servicios Universitarios en su creación se dotarán de un reglamento de organización y funcionamiento.

Una vez aprobado el cambio de denominación del hasta ahora Centro de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (CCTI) por el de Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad de La Laguna, a partir de ahora Servicio TIC o STIC, la aprobación del reglamento del servicio y una nueva estructura organizativa consolida un servicio de carácter transversal cuyo objetivo será sustentar tecnológicamente la implantación y el desarrollo de las TICs en la ULL.

El carácter del servicio es eminentemente de despliegue y soporte de servicios TIC sobre las infraestructuras IP y es en este marco en el que se encuadra el cambio de denominación y la redacción del reglamento del servicio.

CAPÍTULO I. Funciones y Competencias.

Artículo 1.- El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación o Servicio TIC es un servicio de apoyo a la gestión, la docencia y la investigación y está constituido por una combinación de recursos humanos y materiales organizados para planificar, coordinar y gestionar los recursos de comunicación e informáticos de carácter general que soportan técnicamente, en el ámbito de las tecnologías TIC, las tareas de gestión universitaria, docentes e investigadoras.

Artículo 2.- Forman parte del Servicio TIC:

- a) Todas las infraestructuras de comunicaciones de la ULL de carácter general: fibra óptica, cableado estructurado, paneles de conexión, armarios de comunicaciones, electrónica de comunicaciones, etc.
- b) Las dependencias que albergan las infraestructuras de comunicaciones de la ULL, que serán gestionadas por el Servicio TIC con el fin de garantizar la seguridad y los niveles de servicio
- c) Los Centros de Procesos de Datos de la ULL y todo el equipamiento que albergan: sistemas, almacenamiento, comunicaciones, etc.
- d) Los recursos informáticos de carácter general, especialmente aquellos destinados a la gestión y los servicios universitarios
- e) Los servicios TIC de carácter general y especialmente aquellos que soportan la gestión universitaria, la docencia o la investigación.

Artículo 3.- Además de las infraestructuras y servicios informáticos y de comunicaciones, también forman parte del Servicio TIC el personal adscrito al mismo en la relación de puestos de trabajo de la Universidad de La Laguna.

Artículo 4.- Los servicios TIC de la ULL estarán soportados por las infraestructuras gestionadas por el Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Artículo 5.- La aplicación de este Reglamento y las competencias del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación se restringen a las infraestructuras informáticas y de comunicación y a los servicios de carácter general recogidos en la Carta de Servicios y en los Reglamentos Técnicos correspondientes.

Artículo 6.- El Servicio TIC tiene como misión facilitar y promocionar el acceso a las tecnologías de la información y gestionar los recursos tecnológicos informáticos y de comunicaciones a fin de contribuir a los objetivos de la Universidad de La Laguna.

Artículo 7.- Son funciones del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación:

- a) La organización y mantenimiento de los recursos informáticos y de comunicaciones generales de la Universidad para el apoyo a la docencia, el estudio, la investigación y la gestión.
- b) Prestar apoyo y asistencia a los órganos de gobierno, a los servicios administrativos y a los miembros de la comunidad universitaria en la adquisición, instalación y mantenimiento de sistemas, aplicaciones, dispositivos y soportes informáticos necesarios para la docencia, investigación o gestión; en los términos previstos en el presente reglamento y las normas que lo desarrollan.
- c) Fomentar la utilización de las tecnologías de la información por los órganos académicos, los miembros de la comunidad universitaria, y los servicios de la Universidad.
- d) Fomentar y facilitar el uso de estándares libres y aplicaciones de fuentes abiertas, siempre y cuando sea posible, en aras de facilitar la interoperabilidad de los sistemas y los usuarios.
- e) Asesorar técnicamente, en el ámbito de las TIC, a los órganos de gobierno y a los servicios de investigación o gestión de la universidad.
- f) Supervisar los dispositivos y redes de comunicaciones con especial atención a la seguridad, la compatibilidad y la normativa técnica aplicable.
- g) Establecer las normas reguladoras de los servicios de comunicación en la Universidad de La Laguna y de ésta con terceros.
- h) Priorizar el despliegue y soporte a los servicios TIC en función de las directrices establecidas por los órganos de gobierno competentes.
- i) Colaborar activamente con las autoridades y órganos de la Universidad para la aplicación de las leyes relativas a la protección de datos, las comunicaciones electrónicas y cualquier otra cuyo ámbito de aplicación coincida con las funciones y competencias del Servicio.

Artículo 8.- El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación es el responsable de la gestión y funcionamiento de las comunicaciones informáticas en la Universidad, y de ésta con terceros, a través de Internet u otros proveedores de servicios de comunicación.

Artículo 9.- El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación elaborará un conjunto de normas técnicas y de uso de las infraestructuras y servicios TIC de la Universidad de La Laguna para garantizar la seguridad y la eficacia de los mismos.

Artículo 10.- El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación podrá, de acuerdo con las normas y planes de seguridad, comprobar en cualquier momento los niveles de seguridad de los medios de comunicación instalados en la Universidad de La Laguna o propiedad de la misma, así como los sistemas o dispositivos informáticos que los utilizan.

CAPÍTULO II. Organización y Estructura.

Sección I. Organización.

Artículo 11.- El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación está dirigido por el Director o Directora del Servicio y estructurado en las áreas en las que se divide.

Artículo 12.- El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación cuenta con las siguientes tres áreas principales: Infraestructuras TIC, Servicios TIC, y Soporte al Usuario y Gestión de la Calidad.

Artículo 13.- El Área de Infraestructuras TIC está formada, a su vez, por dos subáreas: Sistemas y Comunicaciones.

Artículo 14.- El Área de Servicios TIC está formada, a su vez, por dos subáreas: Gestión y Desarrollo.

Artículo 15.- El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación cuenta, además, con una unidad de Administración que depende directamente de la Dirección del Servicio.

Artículo 16.- La denominación y el número de áreas podrá ser modificado a petición de la Comisión TIC previa aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna, debiendo dotarse las nuevas áreas adecuadamente para desarrollar las funciones encomendadas. La denominación, estructura y dependencia orgánica y funcional de las nuevas áreas será contemplada en este Reglamento, debiéndose modificar para tal fin conforme al artículo 66 del mismo.

Artículo 17.- Cada área tendrá unas funciones específicas y estará dirigida por un miembro del Servicio responsable de la misma.

Artículo 18.- Todo el personal adscrito al Servicio estará encuadrado en una de las áreas del mismo.

Artículo 19.- A partir de los objetivos y la planificación establecida, el Comité Directivo definirá las tareas de cada área dentro de su ámbito de actuación.

Artículo 20.- La unidad de Administración estará dotada, al menos, con una plaza de PAS funcionario bajo la dependencia orgánica de la Gerencia y funcional del Director del Servicio, de acuerdo con lo establecido en la Relación de Puestos de Trabajo.

Corresponde a esta unidad la gestión económica y administrativa del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la ejecución de los trámites relativos a esta materia.

Artículo 21.- Son funciones de los responsables de área:

- a) Informar al Director del Servicio y al Comité Directivo de los asuntos de la misma y de las actividades realizadas.
- b) Organizar, junto al Comité Directivo, las tareas en relación a las funciones de cada plaza, y la planificación de actividades del área, asignando personal a las mismas y supervisando su cumplimiento.
- c) Realizar las propuestas a incluir en la planificación de trabajos y elaborar anualmente una memoria de gestión y actividades del área.

- d) Elaborar las propuestas presupuestarias de su área y supervisar su desarrollo.
- e) Cuantas otras funciones se les encomienden por los órganos competentes.

Sección II. Estructura.

Artículo 22.- Son funciones del Área de Infraestructuras TIC:

- a) El diseño, despliegue, mantenimiento, gestión, administración y monitorización de las infraestructuras de comunicaciones e informáticas de carácter general de la Universidad de La Laguna.
- b) La promoción, coordinación y supervisión de los contratos de infraestructuras y servicios de comunicaciones e informática de carácter general.
- c) El asesoramiento en materia de comunicaciones e informática a la comunidad universitaria, en especial a los órganos de gobierno, para el despliegue de servicios de carácter específico o el uso de tecnología TIC.
- d) La supervisión del equipamiento informático o de comunicaciones perteneciente o instalado en la Universidad de La Laguna o conectado a su red de comunicaciones.
- e) La gestión y supervisión de la seguridad en los sistemas informáticos y las comunicaciones de la Universidad de Laguna.
- f) El desarrollo, ejecución y aplicación de los reglamentos técnicos y normas de uso que correspondan a su ámbito de actuación.
- g) La provisión de soporte técnico especializado al Área de Soporte al Usuario y a aquellos usuarios que justificadamente lo requieran para el desarrollo de proyectos de interés general.
- h) La colaboración y participación en la consecución de los objetivos y la ejecución de los proyectos establecidos por la Dirección del Servicio y el Comité Directivo.

Artículo 23.- Son funciones del Área de Servicios TIC:

- a) El diseño, despliegue, mantenimiento, gestión, administración y monitorización de los servicios informáticos de carácter general de la Universidad de La Laguna.

- b) La promoción, coordinación y supervisión de los contratos de servicios informáticos y de desarrollo de aplicaciones de carácter general.
- c) El asesoramiento en materia de aplicaciones y/o servicios a la comunidad universitaria, especialmente a los órganos de gobierno, para la implantación de proyectos de carácter específico o el uso de tecnología TIC.
- d) La supervisión de los programas, aplicaciones y bases de datos utilizados en la Universidad de La Laguna.
- e) La gestión y supervisión de la seguridad y el acceso a las aplicaciones y bases de datos de la Universidad de Laguna.
- f) La gestión y el mantenimiento de los sistemas de base de datos centralizados de la Universidad de La Laguna.
- g) La gestión, el mantenimiento y supervisión de las infraestructuras informáticas de soporte y acceso a las aplicaciones de gestión universitaria.
- h) La gestión técnica de los servicios electrónicos de publicación de información de la Universidad de La Laguna.
- i) El desarrollo, ejecución y aplicación de los reglamentos técnicos y normas de uso que correspondan a su ámbito de actuación.
- j) La provisión de soporte técnico especializado al Área de Soporte al Usuario y a aquellos usuarios que justificadamente lo requieran para el desarrollo de proyectos de interés general.
- k) La colaboración y participación en la consecución de los objetivos y la ejecución de los proyectos establecidos por la Dirección del Servicio y el Comité Directivo.

Artículo 24.- Son funciones del Área de Soporte al Usuario y Gestión de la Calidad:

- a) Proveer soporte técnico a los usuarios en la utilización, explotación y aprovechamiento de los servicios TIC de carácter general de la Universidad de La Laguna.
- b) Proveer asesoramiento básico en materia TIC a la comunidad universitaria.
- c) Recabar y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos.
- d) Trasladar al Comité Directivo y a las Áreas Técnicas los requerimientos, sugerencias y quejas de los usuarios.

- e) Elaborar y publicar la información necesaria para facilitar el acceso, correcto uso y aprovechamiento de los recursos TIC de la Universidad de La Laguna por la comunidad universitaria.
- f) Habilitar mecanismos de acceso al soporte técnico y de ayuda presencial.
- g) Implantar, supervisar y gestionar los mecanismos que evalúen y garanticen la calidad de los servicios prestados.
- h) Evaluar y elevar al Comité Directivo planes de mejora de los servicios ofrecidos, habilitando una metodología que facilite un proceso de mejora continua.
- i) Validar la calidad, funcionalidad y facilidad de uso de los servicios antes de incorporarlos a la Carta de Servicios.
- j) Promover, coordinar y supervisar los contratos de adquisición de licencias de aplicaciones.
- k) Facilitar el acceso y la instalación de aplicaciones y sistemas de uso general, promoviendo la neutralidad tecnológica, los estándares abiertos y las aplicaciones multiplataforma.
- l) Elevar a las Áreas Técnicas correspondientes las incidencias de carácter general o aquellas cuya complejidad requiera un nivel avanzado de soporte.
- m) Recabar y facilitar la información necesaria para la resolución de problemas, el despliegue de servicios, la evaluación del funcionamiento, el análisis operativo o cualquier otro proceso técnico o de gestión del Servicio.
- n) La colaboración y participación en la consecución de los objetivos y la ejecución de los proyectos establecidos por la Dirección del Servicio y el Comité Directivo.

CAPÍTULO III. Órganos de Dirección y Asesoramiento.

Artículo 25.- El Servicio TIC de la Universidad de La Laguna realiza sus funciones bajo la superior dirección y la coordinación del Rector o Rectora, quien la ejercerá directamente o por delegación a través del Vicerrectorado correspondiente.

Sección I: La Dirección del Servicio

Artículo 26.- El Director o Directora del Servicio será un profesional de reconocido prestigio que reúna las características de profesionalidad y especialidad en tecnologías TIC y le corresponderá la gestión y coordinación técnica del Servicio. Dicho puesto pertenecerá a las relaciones de puestos de trabajo fijo del personal de administración y servicios de la Universidad de Laguna de acuerdo con la normativa vigente.

Artículo 27.- El Director del Servicio TIC de la Universidad de La Laguna será nombrado por el Rector de acuerdo con la normativa vigente. Para el mejor desempeño de sus funciones estará asistido por los responsables de Área, que compondrán el Comité Directivo.

Artículo 28.- En los supuestos de ausencia o enfermedad sustituirá al Director del Servicio un miembro del Comité Directivo cuya designación será rotatoria con carácter anual. En los casos de cese o dimisión, el Comité Directivo asumirá las funciones de dirección del servicio hasta que sea nombrado un sustituto.

Artículo 29.- Corresponden al Director del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación las siguientes funciones:

- a) Organizar y gestionar el Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación de acuerdo con las disposiciones y directrices de los órganos de gobierno de la Universidad y, especialmente, del Vicerrectorado responsable del servicio.
- b) Ejercer la dirección técnica del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la dirección funcional de su personal.
- c) Representar al Servicio TIC en su relación con las autoridades y órganos colegiados de la Universidad, así como representarla en aquellos actos en los que sea requerido en función de su cargo.
- d) Cumplir y hacer cumplir el marco normativo del Servicio TIC de la Universidad de La Laguna.
- e) Ejecutar los acuerdos de la Comisión TIC.
- f) Asesorar a los órganos de gobierno de la Universidad en todo lo relativo a las políticas TIC.
- g) Convocar y presidir las Comisiones Técnicas.

- h) Elaborar y elevar al Vicerrectorado competente la propuesta de gastos y gestionar el presupuesto anual de la línea de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.
- i) Elevar propuestas en relación con la plantilla y distribución del personal adscrito al Servicio TIC.
- j) Supervisar los proyectos de nuevas instalaciones, de equipamiento, servicios y programas de mejora, o la supresión de los ya existentes.
- k) A petición de la Gerencia, elaborar y proponer los temarios de las pruebas de acceso a los puestos de trabajo con destino en la plantilla del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, informada la Comisión TIC.
- l) Proponer cursos de reciclaje, formación y perfeccionamiento del personal del Servicio TIC, de acuerdo con la normativa aplicable.
- m) Cuantas otras funciones se le encomienden por los órganos competentes.

Artículo 30.- El Director del Servicio podrá participar en representación de la Universidad de La Laguna en reuniones de carácter técnico o profesional.

Sección II: El Comité Directivo

Artículo 31.- El Comité Directivo estará constituido por el Director del Servicio que actuará como Presidente y por los responsables de las Áreas Técnicas.

Artículo 32.- El Comité Directivo tiene como funciones:

- a) La planificación e implantación técnica de proyectos TIC.
- b) La explotación y gestión de servicios TIC.
- c) La coordinación técnica del Servicio.
- d) La definición de las especificaciones técnicas del equipamiento, aplicaciones y servicios a implantar o adquirir.
- e) Elevar la Carta de Servicios a la Comisión TIC para su aprobación o modificación.
- f) Elevar los Reglamentos Técnicos a la Comisión TIC para su aprobación o modificación.

- g) Evaluar y elevar a la Comisión TIC planes de mejora de los servicios ofrecidos, habilitando una metodología que facilite un proceso de mejora continua.
- h) Aquellos otros asuntos que le sean sometidos a su consideración por el Presidente, por la Comisión TIC o los que, a propuesta de alguno de sus miembros, sean considerados de interés para la mayoría de sus componentes.
- i) Cuantas otras funciones se le encomienden por los órganos competentes.

Artículo 33.- El Comité Directivo se reunirá en sesión ordinaria, al menos, una vez al mes y, extraordinariamente, por iniciativa del Director del Servicio.

Artículo 34.- La gestión técnica y operativa del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación estará a cargo del Comité Directivo, siendo el voto del Presidente decisivo en caso de empate o desacuerdo.

Artículo 35.- Se podrán constituir Comisiones Técnicas como órganos de asesoramiento del Comité Directivo. Serán de carácter temporal y específico, y no podrán asumir competencias ejecutivas.

Las Comisiones Técnicas podrán asesorar al STIC en materias de su competencia en el marco del desarrollo de proyectos y servicios. Estarán compuestas por los miembros del Comité Directivo como miembros natos y otros profesionales universitarios (PAS o PDI) de demostrada competencia en las cuestiones a tratar y su opinión será tenida en cuenta en la planificación e implantación de proyectos y en la gestión y organización del Servicio. Los miembros serán propuestos por la Dirección del Servicio o por el Vicerrectorado del que dependa.

Sección III: La Comisión TIC

Artículo 36.- Se constituirá una Comisión TIC que será la encargada de promover, informar y elevar al Consejo de Gobierno las propuestas en relación a los servicios y políticas TIC de la ULL. La Comisión TIC será el órgano colegiado de participación en la planificación, desarrollo y gestión de los servicios TIC de la Universidad de La Laguna.

Artículo 37.- La Comisión TIC es el órgano que regula, promueve, supervisa y evalúa el funcionamiento y desarrollo de las infraestructuras y los servicios tecnológicos de la ULL.

Artículo 38.- La Comisión TIC estará presidida por el Vicerrector o Vicerrectora del que dependa el servicio y formada además por los miembros del Comité Directivo, como miembros natos, tres personas designadas por el Rector y seis miembros elegidos por el Consejo de Gobierno en la siguiente proporción: tres representantes del PDI, dos representantes del alumnado y un representante del PAS.

Artículo 39.- La Comisión TIC se reunirá en sesión ordinaria al menos una vez cada trimestre y, extraordinariamente, por iniciativa de su Presidente o a propuesta de un tercio de sus miembros.

Artículo 40.- Corresponden a la Comisión TIC las siguientes funciones:

- a) Proponer las directrices generales de la política TIC incluyendo, entre otras, la política general de uso de recursos TIC, la planificación y prioridad de los proyectos y los criterios y recomendaciones generales para la elaboración y distribución de su presupuesto.
- b) Promover el desarrollo, actualización y perfeccionamiento de las TICs en la ULL proponiendo prioridades al Consejo de Gobierno.
- c) Estudiar e informar proyectos de planificación, así como sugerir propuestas de creación, supresión y despliegue de servicios TIC.
- d) Promover la calidad de los servicios ofrecidos.
- e) Aprobar la propuesta de gasto TIC.
- f) Proponer al Consejo de Gobierno las tarifas de los servicios que no sean gratuitos.
- g) Informar las propuestas en relación con la plantilla del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la distribución del personal adscrito al mismo.
- h) Informar la carta de servicios generales.
- i) Informar el catálogo de servicios y las normas de uso de los mismos.
- j) Aprobar los Reglamentos Técnicos de los distintos servicios.
- k) Proponer modificaciones al Reglamento del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

CAPÍTULO IV. Personal y Presupuesto.

Artículo 41.- Para el cumplimiento de los fines que le son propios, se dotará al Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad de La Laguna de una plantilla de Personal de Administración y Servicios que sea suficiente, y adecuada en su profesionalización y estructura.

Artículo 42.- En cumplimiento de sus funciones, el personal del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación podrá participar en actividades de carácter científico o técnico en el ámbito de las tecnologías TIC, siempre que ello no afecte a las necesidades del servicio ni interfiera con el cumplimiento de sus obligaciones ordinarias, previa autorización de la Gerencia a propuesta del Comité Directivo.

Artículo 43.- En el estado de gastos del presupuesto anual de la Universidad deberá consignarse el crédito suficiente para la gestión de los recursos TIC de carácter general de la ULL que permita, no sólo, el mantenimiento ordinario de sus servicios, sino también un desarrollo tecnológico adecuado y acorde con los avances producidos en este campo y las necesidades de la ULL.

Artículo 44.- El Director del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación elevará al Vicerrectorado del que depende funcionalmente el Servicio, un informe que recoja, de forma justificada y en línea con las directrices establecidas por los órganos de gobierno, las necesidades de gasto y de personal previstas anualmente.

CAPÍTULO V. Usuarios y Servicios.

Artículo 45.- Se consideran usuarios de los Servicios TIC de la Universidad de La Laguna todos los miembros de la Comunidad Universitaria y, en general, cuantos, estando interesados en la utilización de estos servicios, reciban la correspondiente autorización de acuerdo con el presente Reglamento.

Artículo 46.- Los usuarios de los Servicios TIC de la Universidad tendrán los derechos, obligaciones y responsabilidades establecidas en las normas de uso y en los Reglamentos Técnicos.

Artículo 47.- Los usuarios de los Servicios TIC dispondrán de una credencial digital que les acredite como tales. Dicha credencial deberá ser proporcionada siempre que el usuario sea requerido para ello por los mecanismos de control de acceso. La credencial es de carácter personal e intransferible, e identifica unívocamente a cada usuario. El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación no solicitará la credencial al usuario a través de ningún mecanismo que no sea el de validación de acceso a los recursos TIC. El usuario es responsable del uso que se realice de su credencial y deberá notificar diligentemente la pérdida o sustracción de la misma, o cualquier actividad sospechosa que detecte relacionada con su identidad.

Artículo 48.- Se podrán suministrar credenciales de acceso a personas que no pertenezcan a la comunidad universitaria por causa justificada mediante solicitud y aprobación previa del Vicerrectorado competente.

Artículo 49.- También se podrán suministrar credenciales u ofrecer servicios a usuarios debidos a convenios entre la Universidad y otras entidades siempre y cuando se contemple esta posibilidad y no hayan expirado.

Artículo 50.- Los usuarios de los Servicios TIC de la Universidad de La Laguna están obligados a:

- a) Respetar en todo momento las instalaciones y el equipamiento informático y de comunicaciones.
- b) Utilizar los Servicios TIC con la debida corrección y no realizar actividades que perturben el desarrollo normal del servicio y los derechos de los demás usuarios.
- c) Cumplir los trámites reglamentarios establecidos para acceder a los recursos TIC y respetar las normas establecidas para cada servicio.
- d) Utilizar los recursos TIC de forma leal, ética, responsable y moral.
- e) Cumplir las normas de seguridad y adoptar todas las medidas pertinentes que contribuyan a ésta.
- f) Notificar diligentemente cualquier incidencia, incidente o actividad sospechosa.
- g) Acceder sólo a aquellos servicios o información a las que tiene fehacientemente derecho de acceso.
- h) En general, cumplir el presente Reglamento y las instrucciones y normas de aplicación dictadas por los órganos competentes, así como

las disposiciones de carácter general que establece la legislación vigente.

Artículo 51.- Los usuarios de los Servicios TIC de la Universidad de La Laguna tienen los siguientes derechos:

- a) A las prestaciones y servicios reconocidas en este Reglamento y en la Carta de Servicios, en las condiciones de calidad establecidas en las mismas y en los Reglamentos Técnicos correspondientes.
- b) A recibir información amplia y clara relativa a los servicios y a su uso, así como información actualizada en relación a las incidencias que afecten a los servicios ofrecidos.
- c) A recibir soporte técnico presencial, telefónico o telemático en relación a la instalación, uso y optimización de los servicios ofrecidos.
- d) A evaluar la calidad de los servicios, del soporte técnico y de la información ofrecida.
- e) A recibir respuesta detallada, en un plazo de diez días hábiles, ante los recursos presentados ante la Dirección del Servicio si observan que no se cumplen las obligaciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 52.- Los usuarios, en virtud de los principios de responsabilidad, autoprotección y preservación de los servicios y el equipamiento, deberán adoptar las medidas que garanticen la seguridad e integridad de los sistemas informáticos y de comunicaciones de la Universidad.

Artículo 53.- Los usuarios adoptarán las políticas, códigos de conducta, recomendaciones y medidas que se establezcan en el marco de seguridad informática y uso de las comunicaciones.

Artículo 54.- Los usuarios actuarán diligentemente ante el apercebimiento por parte del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación en relación a cualquier problema que ponga en riesgo la seguridad, la integridad o el funcionamiento de los servicios TIC de la Universidad para subsanarlo lo antes posible.

Artículo 55.- Todo sistema o equipamiento conectado a las infraestructuras de comunicaciones de la Universidad, o que sea susceptible de afectar a las mismas, contará con un responsable único que responderá en relación a cualquier incidencia relacionada con el mismo.

Artículo 56.- Los usuarios de los servicios o de infraestructuras informáticas o de comunicaciones sólo podrán utilizar software legalmente adquirido o gratuito.

Artículo 57.- Los usuarios dispondrán de una Carta de Servicios que recopile el conjunto de servicios TIC de carácter general que se ofrece a la comunidad universitaria. Los servicios estarán regulados por las Normas de Uso y los Reglamentos Técnicos correspondientes.

Artículo 58.- Todos los servicios ofrecidos o soportados a través de infraestructuras gestionadas por el Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación deberán incluir un icono que los identifique como tales.

CAPÍTULO VI. Incumplimiento del Reglamento.

Artículo 59.- Son supuestos de incumplimiento las conductas siguientes:

- a) El deterioro de las instalaciones, el equipamiento o las infraestructuras.
- b) El uso indebido de los recursos o la información.
- c) El acceso indebido a información o datos.
- d) La eliminación o modificación no autorizada de información.
- e) La perturbación de los servicios.
- f) El incumplimiento de las normas de uso.
- g) La suplantación de identidades.
- h) Cualquier otra conducta así contemplada en las Normas de Uso y los Reglamentos Técnicos que se aprueben.

Artículo 60.- Las medidas a tomar para los supuestos señalados en el artículo anterior serán las siguientes en función de los perjuicios ocasionados:

- a) Retirada o inhabilitación cautelar de las credenciales del usuario.
- b) Pérdida cautelar del derecho al uso de los Servicios TIC.
- c) Indemnización por el daño causado por el fallo de los servicios y por los gastos adicionales ocasionados, de acuerdo con lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 61.- La determinación de las indemnizaciones o compensaciones económicas a las que alude el artículo anterior se hará en función de los costes de sustitución, reposición o reparación de los bienes dañados, y de restauración del servicio afectado. Dichas indemnizaciones o compensaciones económicas serán impuestas por el Rector, a propuesta del Vicerrectorado competente, previa audiencia de los interesados y de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido en materia de responsabilidad patrimonial.

Artículo 62.- Un sistema, un usuario o un dispositivo podrá ser privado del servicio si no cumple con las disposiciones recogidas en el presente Reglamento. La suspensión de servicio será notificada al usuario correspondiente de forma inmediata. El servicio será restituido una vez subsanado el motivo de suspensión.

Artículo 63.- La aplicación de las medidas sancionadoras se realizará sin perjuicio de las medidas disciplinarias, académicas o legales correspondientes. El infractor tendrá suspendidos todos sus derechos como usuario de los Servicios TIC de la Universidad de La Laguna hasta que no haya cumplido la sanción establecida y se hayan hecho efectivas las indemnizaciones o compensaciones económicas impuestas.

Artículo 64.- La suspensión del servicio se podrá realizar:

- a) De forma inmediata e indefinida: según las condiciones establecida en éstas normas o en los Reglamentos Técnicos, por incumplimiento reiterado de las normas reguladoras, de las directrices establecidas por el Servicio, o por cuestiones técnicas imperativas.
- b) Por un periodo determinado por el Vicerrectorado competente: según las condiciones establecidas en éstas normas o en los Reglamentos Técnicos tras promover el procedimiento sancionador pertinente.

Artículo 65.- En los casos de conductas especialmente graves o reincidentes por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria, se elevarán al Rector para que, a través del Servicio de Inspección de la ULL, se adopten las actuaciones pertinentes.

CAPÍTULO VII. Reforma del Reglamento.

Artículo 66.- Toda propuesta de reforma del presente reglamento requerirá, para ser elevada al Consejo de Gobierno, la presentación de una exposición de motivos y el informe de la Comisión TIC.

Disposiciones Finales.

Disposición Final Primera.- La Comisión TIC se constituirá en la forma prevista en el presente Reglamento en los dos meses siguientes a su entrada en vigor.

Disposición Final Segunda.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el B.O.C.

