

	Cod. Ind.	Origen datos	¿Cambia?	Indicador	Objetivo	C1	C2	C3	2018
Disponibilidad de los servicios									
Soporte a la docencia	D1	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Aula Virtual está disponible	>99,9%	96,759	98,179		
	D2	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de escritorios virtuales EVA está disponible	>99,9%	99,984	99,523		
	D3	NAG	SI	Porcentaje de tiempo en que el servicio UMUBox (disco en la nube) está disponible	>99,9%	99,978	99,518		
	D4	NAG	SI	Porcentaje de tiempo en que el servicio de ALAS stá disponible	>99,9%	99,995	99,328		
Soporte a la investigación	D5	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Bibliotecas está disponible	>99,9%	97,259	99,139		
	D6	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	>99,9%	99,989	99,530		
	D7	NAG	SI	Porcentaje de tiempo en que los servidores de cálculo científico están disponible	>99,9%	98,365	96,747		
Soporte a la gestión universitaria	D8	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica no está disponible	>99,9%	97,199	96,875		
	D9	NAG	SI	Porcentaje de tiempo en que el portal de servicios SUMA está disponible	>99,9%	96,650	98,573		
Herramientas de correo y colaboración electrónica	D10	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Correo Electrónico está disponible	>99,9%	99,988	99,863		
	D11	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que la herramienta de trabajo colaborativo Webmail está disponible	>99,9%	98,422	99,635		
Publicaciones Web de contenidos digitales	D12	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Web está disponible	>99,9%	99,527	99,461		
Soporte a equipamiento en el puesto de trabajo	D13	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de impresión DALI está disponible	>99,9%	99,982	99,028		
	D14	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que los servidores ofimáticos de red están disponibles	>99,9%	97,654	99,558		
Servicios de comunicaciones	D15	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que la red de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,966	99,515		
	D16	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Telefonía IP está disponible	>99,9%	96,672	99,121		
	D17	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,953	99,392		
Gestión de identidades	D18	NAG	NO	Porcentaje de tiempo en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,998	99,645		
Atención y primera respuesta									
	T1	TELEF	NO	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	>90%	92,109	94,04		
	T2	TELEF	NO	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU (no perdidas)	> 92%	93	95,53		
	T3	TELEF	SI	Tiempo medio de espera en llamadas no atendidas	<15 segs	11	9,15		
	T4	JIRA	SI	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30n	>75%	65,69	83,56		
Resolución de incidencias									
	R1	JIRA	SI	Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día	>80%	79,81	83,83		
	R2	JIRA	SI	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazc	> 90%	94,13	93,7		
	R3	JIRA	SI	Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>50%				
Grado de satisfacción									