



Carta de Servicios

ÁTICA

3.0 Julio/2018

Versión	Fecha	Identificación de los cambios	Departamentos afectados
2.0	07/05/2013	Versión inicial	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas
2.1	12/06/2013	Inclusión del apartado Participación de usuarios.	Todos
3.0	23/07/2018	Actualización de la normativa Nuevos indicadores	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas

Elaborado por: ÁTICA

Aprobado por: CD-GTI

Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas

Campus Universitario de Espinardo. 30100 Murcia
T. 868 88 4222 - F. 868 88 8337 - www.um.es/atica

Índice de contenido Sumario

Carta de Servicios	1
ÁTICA	1
3.0 Julio/2018	1
Objetivos	3
Misión	3
Visión	3
Fines	3
Servicios ofertados	3
Normativa	4
Indicadores de Calidad	5
Compromisos	7
Participación de los usuarios	8
Sugerencias y reclamaciones	8
Datos identificativos	9

Objetivos

Misión

Diseñar, planificar, gestionar, administrar y asegurar las infraestructuras y servicios basados en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) prestados a la comunidad universitaria en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa.

Visión

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en aspecto fundamental en la vida diaria de los miembros de la comunidad universitaria. Por ello, la mejora continua de los servicios prestados a nuestros usuarios, la incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, la calidad y la sencillez en el acceso y la utilización son valores presentes en el día a día de ÁTICA.

En consonancia con nuestro espíritu universitario, en ÁTICA apostamos firmemente por la compartición del conocimiento, utilizando y desarrollando, siempre que es posible, software de fuentes abiertas y promoviendo la cooperación con instituciones tanto del ámbito público como privado de nuestro entorno nacional e internacional.

Fines

- Ofrecer Soporte Tecnológico al diseño, planificación e implantación del Sistema de Información de la Universidad de Murcia, organizando y optimizando el acceso, seguridad y facilidad de explotación de la información.
- Planificar, gestionar y asegurar las infraestructuras TIC de la Universidad de Murcia, gestionando el mantenimiento, monitorización y administración de las mismas y garantizando su seguridad.
- Asegurar la calidad de la atención directa al usuario de Servicios TIC, gestionada a través del Centro de Atención a Usuarios Dumbo.
- Diseñar, desarrollar e implantar las plataformas tecnológicas que permitan optimizar los procesos internos y distribuir la gestión de los contenidos e información en las diferentes plataformas web de la Universidad de Murcia.
- Ofrecer apoyo tecnológico a profesores, centros y departamentos en el uso de los servicios TIC ofertados para aumentar la productividad en el desarrollo de su actividad, incluyendo las herramientas de docencia virtual, los sistemas de colaboración, los medios audiovisuales, software especializado y la organización de eventos

Servicios ofertados

ÁTICA ofrece servicios de planificación, administración, gestión mantenimiento y soporte en las siguientes áreas:

1. **Soporte TIC a la docencia:** Infraestructuras y servicios TIC dedicados a facilitar las tareas docentes tanto presenciales en aulas como remotas en las plataformas de campus virtual.

2. **Soporte TIC a la investigación:** Infraestructuras TIC institucionales orientadas a la investigación y la supercomputación.
 3. **Soporte TIC a la gestión universitaria:** Aplicaciones de gestión universitaria.
 4. **Herramientas de correo y colaboración electrónica:** Herramientas que faciliten la comunicación y colaboración electrónicas a la comunidad universitaria.
 5. **Publicación web de contenidos digitales:** Servicios orientados a la publicación de contenido en Internet y difusión multimedia de la información.
 6. **Soporte a equipamiento de puesto de usuario:** Equipamiento TIC proporcionado por la Universidad de Murcia para su utilización en el puesto de trabajo.
 7. **Servicio de comunicaciones:** Servicios de comunicaciones fijos y móviles.
 8. **Gestión de Identidades:** Servicios que garanticen la identidad del usuario en el uso de las infraestructuras y servicios TIC de la Universidad de Murcia.
- Puede solicitar, acceder o ampliar la información en relación a los servicios prestados accediendo a <http://www.um.es/atica>

Normativa

- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril
- Ley 3/2005 de Universidades de la Región de Murcia.
- Estatutos de la Universidad de Murcia.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 «DOUE» núm. 119, de 4 de mayo de 2016.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (vigente en aquellos artículos que no contradigan el RGPD)
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 (vigente en aquellos artículos que no contradigan el RGPD).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Resolución de 7 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Informe del Estado de la Seguridad.

- Resolución de 27 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Auditoría de la Seguridad de los Sistemas de Información.
- Resolución de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE 12 de julio). Última revisión vigente desde 11 de mayo de 2014. Última revisión, 11 de mayo de 2014.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE 20 de diciembre). Última revisión, 2 de octubre de 2016.
- Política de seguridad de la información de la Universidad de Murcia, aprobada en Consejo de Gobierno de 2 de marzo de 2012 <https://sede.um.es/sede/normativa/politica-de-seguridad-de-la-informacion/pdf/15320.pdf>
- Otra normativa: <https://sede.um.es/sede/normativa>

Indicadores de Calidad

Disponibilidad de Servicios

Soporte a la docencia.

1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de aula virtual.
2. Porcentaje de disponibilidad del servicio de escritorios virtuales EVA.
3. Porcentaje de disponibilidad del servicio UMUBox.
4. Porcentaje de disponibilidad del servicio de ALAS.

Soporte a la investigación.

1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de Bibliotecas.
2. Porcentaje de disponibilidad del servicio de acceso a revistas científicas.
3. Porcentaje de disponibilidad de los servidores de cálculo científico.

Soporte a la gestión universitaria.

1. Porcentaje de disponibilidad del servicio Plataforma de Administración Electrónica.
2. Porcentaje de disponibilidad del portal de servicios SUMA.

Herramientas de correo y colaboración electrónica.

1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de Correo Electrónico.
2. Porcentaje de disponibilidad de la herramienta de trabajo colaborativo Webmail.

Publicaciones web de contenidos digitales.

1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de Web.

Soporte a equipamiento en el puesto de trabajo.

1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de impresión DALI.
2. Porcentaje de disponibilidad de los servidores ofimáticos de red.

Servicios de comunicaciones.

1. Porcentaje de disponibilidad de la red de la Universidad de Murcia.
2. Porcentaje de disponibilidad del servicio de Telefonía IP.
3. Porcentaje de disponibilidad del servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia.

Gestión de identidades.

1. Porcentaje de disponibilidad del portal de entrada de la Universidad de Murcia.

Atención y primera respuesta

1. Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s.
2. Porcentaje de llamadas atendidas (no perdidas).
3. Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas

Resolución de incidencias.

1. Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día.
2. Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo.
3. Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora.

Satisfacción de los usuarios.

1. Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA (encuestas)

Compromisos

- Disponibilidad mínima del Aula Virtual del 99,9%.
- Disponibilidad mínima de los escritorios Virtuales EVA del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio UMUBox del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio de ALAS del 99,9%.
- Disponibilidad mínima de acceso a las aplicaciones del servicio de bibliotecas del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio de acceso a revistas científicas del 99,9%.
- Disponibilidad mínima de los servidores de cálculo científico del 99,9%.
- Disponibilidad mínima de los servicios de la plataforma de administración electrónica del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del portal de servicios SUMA del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio de correo electrónico del 99,9%.

- Disponibilidad mínima de la herramienta de trabajo colaborativo Webmail del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio Web del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio de impresión DALI del 99,9%.
- Disponibilidad mínima de los servidores ofimáticos de red Novell del 99,9%.
- Disponibilidad mínima de conectividad a la red de la Universidad de Murcia del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio de telefonía IP del 99,9%.
- Disponibilidad mínima del servicio de WIFI de la Universidad de Murcia del 99,9%.
- Disponibilidad mínima de conectividad al portal de entrada de la Universidad de Murcia del 99,9%.
- 90% de las llamadas recibidas en el CAU atendidas en menos de 20s.
- 92% de las llamadas recibidas en el CAU son atendidas (no perdidas).
- Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas inferior a 15 segundos.
- 80% de las intervenciones de soporte directo a usuarios realizadas en menos de 1 día.
- 90% de las incidencias y peticiones resueltas en plazo.
- 50% de las incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora.
- Nivel medio de satisfacción de nuestros usuarios superior a 4 sobre 5.

Participación de los usuarios

Todos los usuarios y personas interesadas que se dirijan al Área de Tecnologías de la información y las Comunicaciones Aplicadas podrán colaborar en la prestación del servicio a través de su participación en las encuestas que realice el área entre sus usuarios.

Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que realizamos para recoger la satisfacción con la prestación de los servicios: encuestas a Responsables de Unidades Orgánicas y Proyectos, otros servicios universitarios, proveedores y usuarios del ÁTICA en general.

Sugerencias y reclamaciones

Para formular consultas, reclamaciones, quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados por ÁTICA puede utilizar los siguientes medios:

Presencial: Presentando escrito en el Registro General de la Universidad de Murcia.

Correo Postal: Dirigido a la atención del Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas de la Universidad de Murcia.

Teléfono: 868 88 4222

Fax: 868 88 8337

correo: dumbo@um.es

Web: <http://www.um.es/atica/buzon/>

Sede electrónica: <https://sede.um.es/sede/buzon/inicio.seam>

Datos identificativos

Edificio ÁTICA. Campus de Espinardo. 30100 Espinardo. Murcia

Teléfono: 868 88 4222

Fax: 868 88 8337

Horario: Lunes a viernes de 9h a 15h y 16h a 20h

Correo: atica@um.es

Web: www.um.es/atica

Cómo llegar: http://www.accessia.es/#Servicio_de_Informática_-ÁTICA-

