



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 1 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

Acuerdo/s de Nivel de Servicio

1.- Resumen de versiones

| Número | Fecha | Modificación |
|--------|------------|--|
| 1 | 17/05/2021 | Creación del Documento |
| 2 | 20/01/2022 | Revisión tras informe de Auditoría Externa |

2.- Validación/aprobación

| Clasificación: | INTERNO | Estado: | FINAL |
|---------------------|--|---------|--------------|
| Autor/origen | Juan José Pujante Bernal | | 17/05/2021 |
| Revisión: | Joaquín López Martínez Cristina Pérez Hidalgo | | 19/05/2021 |
| Aprobado: | Dirección ÁTICA | | 24/05/2021 |



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 2 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

Índice de contenidos

| | |
|--|---|
| 1.- Resumen de versiones..... | 1 |
| 2.- Validación/aprobación | 1 |
| 3.- Objeto..... | 3 |
| 4.- Alcance..... | 3 |
| 5.- Legislación y normativa aplicable..... | 4 |
| 6.- Roles y Responsabilidades | 4 |
| 7.- Cuerpo del documento | 4 |
| 7.1 Descripción del servicio | 4 |
| 7.1.1 Tareas | 5 |
| 7.2 Establecimiento de SLAs..... | 7 |
| 7.2.1 Atención y primera respuesta..... | 7 |
| 7.2.2 Resolución de incidencias..... | 7 |
| 7.2.3 Satisfacción de los usuarios..... | 7 |
| 7.2.4 Personal requerido y horario | 8 |
| 7.3 Monitorización de SLAs..... | 8 |
| 8.- Documentación anexa o asociada | 9 |
| 9.- Registros generados | 9 |



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 3 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

3.- Objeto

Acordar los servicios a ser prestados por el SGS y por cada servicio prestado monitorizar uno o más SLA¹.

4.- Alcance

1. Descripción del Servicio.

2. **Establecimiento de SLAs:** Los SLA sirven para establecer unos indicadores que se puedan medir para regular el servicio prestado y así asegurar el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes

Para cada servicio prestado, la organización debe establecer uno o más SLA que deberá/n incluir los objetivos de nivel de servicio, los límites de volumen de trabajo y las excepciones.

3. Monitorización de SLAs:

Monitorización, revisión e informe a intervalos planificados de:

- a. El desempeño frente a los objetivos de nivel de servicio
- b. Los cambios actuales y periódicos del volumen de trabajo comparados con los límites descritos en los SLA

¹ Un **SLA** (Service Level Agreement) o **Acuerdo de Nivel de Servicio** es un contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 4 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

5.- Legislación y normativa aplicable

- UNE-ISO/IEC 20000-1-2018

Apartados:

- 8.3.3 Gestión de niveles de servicio
- 8.2.2 Requisitos de servicio

6.- Roles y Responsabilidades

| ROL | ACCIÓN O VÍNCULO CON EL PROCEDIMIENTO |
|--------------------------------|---|
| Responsable CAU | Supervisión y control diario del SLA |
| Comité de calidad ÁTICA | Supervisión mensual y anual del SLA, con potencial cambio de umbrales de objetivos o inclusión de nuevos indicadores. |
| Dirección de ÁTICA | Supervisión anual y actualización, en su caso, de los objetivos SLA, personal, financiación y horario. |

7.- Cuerpo del documento

7.1 Descripción del servicio

El Centro de Atención a Usuarios de Ática soluciona, gestiona o tramita, según el caso, incidencias y peticiones informáticas de todos los miembros de la comunidad universitaria y el público en general que haga uso de aplicaciones y servicios UMU.

Los medios utilizados son:

- Atención presencial
- Centralita telefónica.
- Herramienta JIRA, basada en metodología ITIL



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 5 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

- Correo electrónico
- WhatsApp

7.1.1 Tareas

Desde el Centro de Atención a Usuarios (CAU) del Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas (ÁTICA), se da un servicio de atención centralizado para todas las solicitudes e incidencias relacionadas con las aplicaciones, comunicaciones y servicios informáticos de la Universidad de Murcia. Las tareas prestadas por el CAU son las siguientes:

- Atención telefónica a todo el colectivo universitario, y público en general, a través del número 4222 / 868 884222.
- Tramitación de consultas, incidencias y peticiones llegadas vía: correo electrónico (dumbo@um.es), WhatsApp (+34 690 946 728) y JIRA. (<https://dj.um.es>) al proyecto "CAU-Cola Genérica".
- Resolución directa de incidencias: Por teléfono, por cualquiera de los canales de comunicación anteriores o de forma presencial en las dependencias de ÁTICA; así como en intervenciones de forma remota a través de la herramienta de control remoto (RDP) de la Universidad de Murcia.
- Atención presencial, en edificio ÁTICA para:
 - Resolución de problemas para la conexión con la red de la Universidad en dispositivos electrónicos: Portátiles, tablets, móviles, etc.
 - Gestión de cuentas de correo: cambio de contraseñas y login de correo.
 - Configuración de cliente de correo en dispositivos móviles.
 - Configuración y soporte a móviles corporativos: wifi, correo, copia de seguridad de datos, restauración de copias, etc.
 - Expedición, como Oficina de Registro, de certificado electrónico de las entidades de certificación: Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y Agencia de Acreditación y Certificación Valenciana (ACCV): Solicitud, acreditación y descarga de certificados electrónicos.



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 6 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

- Soporte en Tarjeta Inteligente Universitaria (TUI) a los distintos colectivos (PAS/PDI/Alumnos, transeúnte, convenios): consulta y solicitud, gestión y validación de fotos, recepción, entrega, devolución, activación, cambios de PIN, etc.
- Soporte a la realización de videoconferencias de sala y web.
- Apoyo y asistencia a las Jornadas de Información Universitaria/Feria de Servicios.
- Atención telefónica de Aulas/ALAS (consultas, incidencias, control remoto a equipos, creación de usuarios externos, etc.)
- Reservas de Aulas/ALAS: realización de reservas, validación, y anulación.
- Gestión de Usuarios UMU y TICARUM: Altas, bajas, y modificaciones.
- Servicio de asistencia para la configuración y uso de las distintas aplicaciones ofimáticas, telemáticas, y de gestión de la UMU.
- Soporte, información/apoyo sobre el manejo, y Gestión/Administración de Aplicaciones UMU tales como: Portafirmas, Cita Previa, Aula Virtual, Telemática (fichas, grupos, listas), Encuestas: (alta y gestión de perfiles de usuarios/gestión de identidades).
- Atención de las consultas internas a la organización a través de la aplicación de mensajería instantánea <https://chat.um.es>.



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 7 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

7.2 Establecimiento de SLAs

7.2.1 Atención y primera respuesta

| Indicador | Objetivo |
|---|---------------|
| Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s | > 90% |
| Porcentaje de llamadas atendidas (no perdidas). | >92% |
| Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas | < 11 segundos |
| Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m. | >75% |

7.2.2 Resolución de incidencias.

| Indicador | Objetivo |
|--|----------|
| Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día | >80% |
| Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo | >90% |
| Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora. | >50% |

7.2.3 Satisfacción de los usuarios.

| Indicador | Objetivo |
|---|----------|
| Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA (encuestas) | >4,0 |



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 8 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

| | |
|---|------|
| Valor medio cuatrimestral de la satisfacción otorgada por los usuarios externos | >4,8 |
| Grado de satisfacción en las llamadas telefónicas al CAU | >4,7 |

7.2.4 Personal requerido y horario

Se estima necesario el siguiente personal a tiempo completo:

- Un jefe de equipo
- Siete técnicos

Se requiere un horario de lunes a viernes no festivos de 8:00 a 20:00 hrs. Por la mañana habrá siempre disponible una persona en la dependencia ubicada en el hall del edificio ÁTICA, y un mínimo de 6 personas en el despacho CAU; por la tarde un mínimo de dos personas de lunes a jueves. Los viernes por la tarde podrá ser atendido el servicio con un mínimo de una persona, a excepción de los meses de junio, julio, septiembre, y octubre donde este mínimo será de dos personas.

Todo ello salvo en periodo de vacaciones de Navidad, Semana Santa, y mes de agosto, donde el horario de atención coincidirá con el de apertura del edificio (normalmente de 8:30 a 14:30 hrs.), y los efectivos de personal requeridos quedarán reducidos a un mínimo de dos personas.

7.3 Monitorización de SLAs

Responsable del CAU: Será el encargado de monitorizar diariamente el funcionamiento de su servicio en lo que respecta al cumplimiento de horario y personal, datos de funcionamiento y uso relevantes sobre todo los que afecten a indicadores, incidencias relevantes, mediaciones y resolución de conflictos.



| | | |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|
| DOCUMENTO | | |
| ACUERDO/S DE NIVEL DE SERVICIO | | |
| Nº versión: 01 | Nº revisión: 02 | Página 9 de 9 |
| INTERNO | | FINAL |

Dirección: Analiza os informes diarios reportados por el Responsable del CAU.

Comité de Calidad de ÁTICA: Mensualmente se revisará el resultado de todos los indicadores y anualmente se revisará la continuidad o modificación de los objetivos de cada uno de ellos.

8.- Documentación anexa o asociada

Encargo2020-OBJETIVO 3.pdf: Prescripciones técnicas de la encomienda de gestión 2021 para diversos servicios de infraestructuras TI de sistemas y redes, servicios telemáticos y multimedia y soporte y atención a usuarios de la Universidad de Murcia, mantenimiento de aulas de informática y aulas de docencia Sócrates.

Encargo-Anexo I_OBJETIVO 3.pdf: Centro de Atención a Usuarios de Ática DUMBO

Publicación de Indicadores y resultados: <https://www.um.es/web/atica/calidad/indicadores>

9.- Registros generados

- Indicadores relacionados directamente con la atención Telefónica:
https://pbxcc.um.es/super.informe.actividad_global
- Resto de Indicadores:
Acceder a <https://dj.um.es/> Seleccionar el servicio ÁTICA y posteriormente opción de menú 'Indicadores'
- Actas mensuales Comité de Calidad de ÁTICA