

Indicadores ÁTICA 2015

Indicador	Objetivo	Valor			
		C1	C2	C3	2015
Número de horas en que el servicio de aula virtual no está disponible	<87 horas	14,5	31,1	9,8	55,4
Número de horas en que el servicio de escritorios virtuales EVA no está disponible	<44 horas	2,5	18,5	6,6	27,5
Número de horas en que el servicio Sócrates no está disponible	<44 horas	1,0	1,1	2,1	4,2
Número de horas en que el servicio de ALAS no está disponible	<87 horas	0,0	0,0	0,0	0,0
Número de horas en que el servicio de Bibliotecas no está disponible	<44 horas	5,9	5,6	1,2	12,7
Número de horas en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	<87 horas	1,7	0,1	0,6	2,5
Número de horas en que los servidores de cálculo científico no están disponibles	<87 horas	4,9	33,5	0,6	39,0
Número de horas en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica no está disponible	<87 horas	6,6	7,6	1,5	15,6
Número de horas en que las aplicaciones de gestión universitaria no están disponibles	<87 horas	6,3	6,8	1,4	14,5
Número de horas en que el servicio de Correo Electrónico no está disponible	<87 horas	35,0	0,2	7,8	43,0
Número de horas en que la herramienta de entorno colaborativo Webmail está disponible	<44 horas	58,6	1,0	9,7	69,3
Número de horas en que el servicio de Web no está disponible	<44 horas	14,4	5,2	4,4	23,9
Número de horas en que el servicio de impresión DALI no está disponible	<87 horas	9,1	42,5	6,4	58,0
Número de horas en que los servidores ofimáticos de red no están disponibles	<87 horas	0,3	0,8	0,4	1,4
Número de horas en que la red de la Universidad de Murcia no está disponible	<44 horas	6,9	1,4	0,5	8,8
Número de horas en que el servicio de Telefonía IP no está disponible	<44 horas	0,3	0,8	0,8	1,8

Indicadores ÁTICA 2015

Número de horas en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia no está disponible	<87 horas	2,6	1,5	1,3	5,3
Número de horas en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia no está disponible	<44 horas	1,8	0,1	0,7	2,6
Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>50%	56,3%	51,5%	62,3%	57,9%
Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	> 95%	98,2%	96,8%	96,0%	96,8%
Porcentaje de llamadas de aulas Socrates atendidas en menos de 20s	> 95%	98,3%	97,6%	97,3%	97,7%
Porcentaje de llamadas desde ALAS atendidas en menos de 20s	> 95%	98,9%	99,0%	98,4%	98,6%
Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m	> 90%	96,1%	94,8%	95,2%	95,4%
Porcentaje de intervención en PC resueltas en menos de 4 horas	>80%	81,5%	82,5%	81,9%	81,3%
Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo	> 90%	92,8%	92,4%	93,1%	92,8%
Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA	> 4				