

	Cod. Ind.	Indicador	Objetivo	C1	C2	C3	2020
Disponibilidad de los servicios							
Soporte a la docencia	D1	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Aula Virtual está disponible	>99,9%	99,950	99,865	99,688	99,834
	D2	Porcentaje de tiempo en que el servicio de escritorios virtuales EVA está disponible	>99,9%	99,961	100	98,899	99,620
	D3	Porcentaje de tiempo en que el servicio UMUBox (disco en la nube) está disponible	>99,9%	99,955	99,995	99,939	99,963
	D4	Porcentaje de tiempo en que el servicio de ALAS está disponible	>99,9%	100	100	100	100,000
Soporte a la investigación	D5	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Bibliotecas está disponible	>99,9%	99,997	100	99,907	99,968
	D6	Porcentaje de tiempo en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	>99,9%	100	100	99,963	99,988
	D7	Porcentaje de tiempo en que los servidores de cálculo científico están disponible	>99,9%	99,998	100	97,905	99,301
Soporte a la gestión universitaria	D8	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica está disponible	>99,9%	99,941	99,921	99,112	99,658
	D9	Porcentaje de tiempo en que el portal de servicios SUMA está disponible	>99,9%	99,929	99,997	99,668	99,865
colaboración electrónica	D10	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Correo Electrónico está disponible	>99,9%	99,984	99,973	100	99,986
	D11	Porcentaje de tiempo en que la herramienta de trabajo colaborativo Webmail está disponible	>99,9%	99,960	99,961	100	99,974
	D12	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Web está disponible	>99,9%	99,991	99,986	99,903	99,960
Publicaciones Web de contenidos	D13	Porcentaje de tiempo en que el servicio de impresión DALI está disponible	>99,9%	99,949	99,734	99,735	99,806
	D14	Porcentaje de tiempo en que los servidores ofimáticos de red están disponibles	>99,9%	99,998	100	99,929	99,976
Servicios de comunicaciones	D15	Porcentaje de tiempo en que la red de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,998	99,994	99,978	99,990
	D16	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Telefonía IP está disponible	>99,9%	99,671	99,893	99,964	99,843
	D17	Porcentaje de tiempo en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100	99,999	99,941	99,980
Gestión de identidades	D18	Porcentaje de tiempo en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100	100	99,963	99,988
Atención y primera respuesta							
	T1	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	>90%	89,98	92,27	85,18	88,51
	T2	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU (no perdidas)	>92%	96,82	98,30	92,1	95,03
	T3	Tiempo medio de espera en llamadas no atendidas	<11 segs	10,62	9,24	16,38	12,84
	T4	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m	>75%	96,00	96,10	94,22	95,27
Resolución de incidencias							
	R1	Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día	>80%	89,41	89,49	82,35	86,10
	R2	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo	>90%	95,09	94,14	94,85	94,31
	R3	Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>50%	56,84	58,49	50,86	54,88
Grado de satisfacción							
	S1	Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA	> 4	4,0	4,0	4,0	4,0
	S2	Valor medio cuatrimestral de la satisfacción otorgada por los usuarios externos	> 4,8	4,84	4,81	4,84	4,84
	S3	Grado de satisfacción en las llamadas telefónicas al CA	> 4,7	4,82	4,83	4,82	4,82