



CARTA DE SERVICIOS

Servicios
Informáticos

1 OBJETIVOS Y FINES

Proporcionar servicio y satisfacer las necesidades que tiene la comunidad universitaria de tratamiento y gestión de la información y las comunicaciones, en los ámbitos docente, administrativo e investigador.

2 DATOS IDENTIFICATIVOS

Denominación: Servicios Informáticos

Dirección Postal: Avda. de la Universidad s/n, Edificio Hélike, 03202 Elche (Alicante)

Atención Telefónica: 96 665 86 68 FAX: 96 665 87 46

Dirección Internet: servicios.informaticos@umh.es

Formas de Acceso:

<http://www.umh.es/localizacion>

Medios de Transporte:

Existen líneas de cercanías de RENFE, parada Elche-Parque, y autobuses urbanos hasta el Campus.

Si elige llegar a Elche por la autovía, de Alicante-Murcia, debe tomar la salida 73 (Elche-Monforte).

Horario de atención al público:

En el Centro de Atención al Usuario de lunes a viernes de 8:00h a 19:00h, a través de la web cau.umh.es o llamando al teléfono 96 665 85 82

3 FUNCIONES O SERVICIOS PRESTADOS

1. Soporte y resolución de incidencias informáticas
2. Equipamiento informático y de instalación de software corporativo
3. Aplicaciones y servicios para la gestión
4. Correo y colaboración electrónica:
 - 4.1 Correo electrónico
 - 4.2 Listas de distribución
 - 4.3 Envío de archivos de gran tamaño por web
 - 4.4 Unidades de almacenamiento en red
5. Gestión de identidades
6. Telecomunicaciones:
 - 6.1 Redes inalámbricas
 - 6.2 Red de la UMH
 - 6.3 Acceso remoto a la red de la UMH (VPN)
 - 6.4 Telefonía
 - 6.5 Videoconferencia
7. Gestión de espacios y portales web
8. Gestión de licencias campus y docentes
9. Gestión de aulas informáticas
10. Gestión de medios audiovisuales

4 DERECHOS DE LOS USUARIOS

En sus relaciones con Servicios Informáticos, los interesados o afectados por cualquier proceso en el que éste intervenga, tienen los derechos que a continuación se relacionan, sin perjuicio de los reconocidos en la legislación vigente:

- Ser informados del estado de los procesos que pudieran afectarles, dentro del respeto a la confidencialidad garantizada por la Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos.
- A que se les facilite por parte del personal del Servicio, el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, con un trato correcto y respetuoso.
- A exigir responsabilidades al personal técnico y por extensión a la Administración Universitaria, cuando se consideren perjudicados por sus actuaciones y así se establezca legalmente.
- A plantear cualquier tipo de queja o sugerencia, a través de los medios o canales establecidos a tal efecto.

5 NORMAS REGULADORAS

Toda la normativa disponible se encuentra en el sitio web de Servicios Informáticos en <http://si.umh.es/>

6 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

Centro de Atención al Usuario:

- Web: cau.umh.es
- Teléfono: 96 665 8582

Servicios Informáticos:

- Teléfono: 96 665 8668
- Correo electrónico: servicios.informaticos@umh.es
- Buzón de sugerencias:
<http://si.umh.es/presentacion/buzon-de-sugerencias/>

7 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

13/06/2016



COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Resolver el 95% de las incidencias con nivel de prioridad baja antes de 36 horas laborales.
2. Resolver el 95% de las incidencias con nivel de prioridad media antes de 13 horas laborales.
3. Resolver el 95% de las incidencias con nivel de prioridad alta antes de 7 horas laborales.
4. Resolver el 95% de las incidencias con nivel de prioridad crítica antes de 3 horas laborales.
5. Disponibilidad del 95% de la red Wifi institucional.
6. Realizar el 90% de instalaciones de equipos para usuarios, tras petición aprobada y disponibilidad de stock, en 2 días laborables.
7. Realizar el 92% de instalaciones de software o configuración en equipos de usuarios en 1 día laborable.
8. Disponibilidad del 90% de la VPN.
9. Solucionar el 90% de averías de hardware en portátiles antes de 45 días laborables.
10. Solucionar el 90% de averías de hardware (excepto portátiles) antes de 5 días laborables.



9 INDICADORES DE LOS COMPROMISOS

1. Indicador que mide el compromiso 8.1: *Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad baja resueltas antes de 36 horas laborales.*
2. Indicador que mide el compromiso 8.2: *Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad media resueltas antes de 13 horas laborales.*
3. Indicador que mide el compromiso 8.3: *Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad alta resueltas antes de 7 horas laborales.*
4. Indicador que mide el compromiso 8.4: *Porcentaje de incidencias con nivel de prioridad crítica resueltas antes de 3 horas laborales.*
5. Indicador que mide el compromiso 8.5: *Porcentaje de disponibilidad de la red Wifi institucional.*
6. Indicador que mide el compromiso 8.6: *Porcentaje de instalaciones de equipos para usuarios, tras petición aprobada y disponibilidad de stock, realizadas en 2 días laborables.*
7. Indicador que mide el compromiso 8.7: *Porcentaje de instalaciones de software o configuración en equipos de usuarios, realizada en 1 día laborable.*
8. Indicador que mide el compromiso 8.8: *Porcentaje de disponibilidad de la VPN.*
9. Indicador que mide el compromiso 8.9: *Porcentaje de averías hardware en portátiles que no superaron el tiempo máximo de resolución de 45 días laborables.*
10. Indicador que mide el compromiso 8.10: *Porcentaje de averías hardware (excepto portátiles) que no superaron el tiempo máximo de resolución de 5 días laborables.*

“Una universidad pública
con excelencia acreditada”



UNIVERSITAS

Miguel Hernández

www.umh.es