



Servicio de Informática

CARTA DE SERVICIOS

Carta de Servicios



Misión

Facilitar a la Universidad el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, incorporando y gestionando los Sistemas de Información y Comunicaciones de ámbito institucional, transformando la tecnología en valor al servicio de la docencia, la investigación, la gestión y la innovación.

Servicios

1. Asistencia informática.
2. Distribución de software.
3. Mantenimiento de aulas de informática.
4. Administración de las redes de datos.
5. Gestión de la telefonía.
6. Mantenimiento del correo electrónico.
7. Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas.
8. Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas.
9. Seguridad informática preventiva y proactiva.
10. Administración de servidores corporativos.
11. Administración técnica de las bases de datos corporativas.
12. Videoconferencia en la Sede Institucional.

Normativa aplicable

1. Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrolla determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.
2. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección General de Datos de Carácter Personal.
3. Real Decreto 994/1999 de 11-6-1999, Aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

Compromisos

4. Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE.

1. Resolver las incidencias de los usuarios en un máximo de 3 días el 90% de los casos.
2. Resolver las averías hardware resueltas en un máximo de 14 días en el 90% de los casos.
3. Entregar el software solicitado en un máximo de 10 días en el 90% de los casos.
4. Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realicen en un plazo máximo de 20 días, siempre y cuando la persona interesada entregue el software en el tiempo y forma establecidos.
5. Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet el 99% del tiempo.
6. Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica en el 90% de los centros de la ULPGC.
7. Resolver el 90% de las averías en telefonía en un máximo de 15 días.
8. Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible el 95% del tiempo.
9. Mantener el servicio web corporativo disponible durante el 95% del tiempo.
10. Finalizar y entregar el 90% de los informes solicitados en el plazo acordado con el usuario/a.
11. Finalizar y entregar el 90% de las aplicaciones informáticas en el periodo acordado con el usuario/a.
12. Tramitar el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de 5 días.
13. Tramitar el 95% de las incidencias graves de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 2 días.

Derechos de los usuarios

1. Usar de forma responsable los recursos informáticos de la ULPGC.
2. Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.
3. Acceder a la red informática ULPnet.
4. Conexión a servicios personalizados.

Indicadores

1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días.
2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días.
3. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 10 días.
4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días.
5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet.
6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad.
7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días.
8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.
9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo.
10. Porcentaje de informes entregados en plazo.
11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido.
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días.
13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días.

Medidas de subsanación

Cuando un usuario manifieste haberse incumplido alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, el servicio le comunicará las razones y posibles soluciones por las que el incumplimiento se haya producido.

Sugerencias y reclamaciones

Podrán presentarse en todas las Administraciones de todos los Edificios así como en las oficinas centrales del Registro, en la Delegación de Lanzarote y Fuerteventura, en la Sede Institucional y a través de la web del área del Servicio de Informática:

www.ulpgc.es/si

Soporte al Usuario

Servicios / Funciones	Niveles de Compromisos de Calidad	Indicadores	2012	2011	2010
S. 1. Asistencia informática	1. Resolver las incidencias de los usuarios en un máximo de 3 días el 90% de los casos	1. Porcentaje de incidencias de los usuarios resueltas en menos de 3 días	85,91%	81,48%	84,10%
	2. Resolver las averías hardware en un máximo de 14 días en el 90% de los casos	2. Porcentaje de averías hardware resueltas en menos de 14 días	98,07%	98,98%	98,13%
S. 2. Distribución de software	3. Entregar el software solicitado en un máximo de 10 días en el 90% de los casos	3. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 10 días			
S. 12. Videoconferencia en la Sede Institucional					

Servidores, Sistemas y BBDD

Servicios / Funciones	Niveles de Compromisos de Calidad	Indicadores	2012	2011	2010
S. 3. Mantenimiento de aulas de informática	4. Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 20 días, siempre y cuando la persona interesada entregue el software en el tiempo y forma establecidos	4. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en menos de 20 días	96,00%	90,00%	82,61%
S. 6. Mantenimiento del correo electrónico	8. Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible el 95% del tiempo	8. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional	99,99%	99,99%	99,99%
S. 9. Seguridad informática preventiva y proactiva	12. Tramitar el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de 5 días	12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva tramitadas en menos de 5 días	92,09%	88,24%	100%
S. 10. Administración de servidores corporativos.	9. Mantener el servicio web corporativo disponible durante el 95% del tiempo	9. Porcentaje de disponibilidad del servicio web corporativo	99,99%	99,99%	99,99%
S. 11. Administración técnica de las bases de datos corporativas	13. Tramitar el 95% de las incidencias graves de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 2 días	13. Porcentaje de incidencias graves de bases de datos corporativas tramitadas en menos de 2 días	100%	100%	100%

Red de Voz y Datos

Servicios / Funciones	Niveles de Compromisos de Calidad	Indicadores	2012	2011	2010
S. 4. Administración de las redes de datos	5. Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet el 99% del tiempo	5. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet	99,96%	99,51%	99,42%
	6. Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica en el 90% de los centros de la ULPGC	6. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica en los centros de la Universidad	99,68%	99,81%	94,66%
S. 5. Gestión de la telefonía	7. Resolver el 90% de las averías en telefonía en un máximo de 15 días	7. Porcentaje de averías de telefonía resueltas en un máximo de 15 días	90,63%	97,92%	95,58%

Aplicaciones Corporativas

Servicios / Funciones	Niveles de Compromisos de Calidad	Indicadores	2012	2011	2010
S. 7. Adquisición y desarrollo de aplicaciones informáticas	11. Finalizar y entregar el 90% de las aplicaciones informáticas en el periodo acordado con el usuario/a.	11. Porcentaje de peticiones de desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas entregadas en el plazo establecido			
S. 8. Elaboración de informes y estadísticas a partir de las bases de datos corporativas	10. Finalizar y entregar el 90% de los informes solicitados en el plazo acordado con el usuario/a	10. Porcentaje de informes entregados en plazo	95,77%	92,58%	90,43%

