

- Porcentaje de peticiones de soporte de microinformática resueltas en las condiciones establecidas.
- Porcentaje de avisos de averías *hardware* atendidos en las condiciones establecidas.
- Porcentaje de respuestas ante peticiones de *software* con licencia corporativa realizadas en las condiciones establecidas.
- Porcentaje de resolución de dudas e incidencias de *Campus Virtual* y en el soporte TIC para enseñanza en las condiciones establecidas.

Tus derechos y obligaciones

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- *Condiciones de uso de los recursos informáticos y de comunicaciones de la Universidad de Alicante.*
- *Normativa específica.*

Formas de colaboración y participación

Puedes colaborar en este proceso de mejora:

- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro Servicio a través de la página del *Centro de Asistencia al Usuario.*
- Presentando tus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro Servicio a través de *La Ventanilla.*
- Mediante la participación en encuestas de satisfacción de horario.



Edificio nº 5. Servicio de Informática

Direcciones y horario

Servicio de Informática

Carretera de Alicante-San Vicente, s/n
 03690 San Vicente del Raspeig
 Teléfono: +34 965903474
 Fax: +34 965903499
servei.informatica@ua.es
<http://si.ua.es/es/>

Horario de atención al público:
 Mañana:
 de lunes a viernes, de 9 a 14 horas
 Tarde:
 martes, de 15 a 17 horas
 Horario de Verano:
 de lunes a viernes de 9 a 14 horas



Universitat d'Alacant
 Universidad de Alicante



Servicio de Informática



Nuestra misión

La misión del Servicio de Informática es implantar, mantener y asegurar el funcionamiento de los sistemas TIC necesarios para facilitar la docencia, investigación y gestión administrativa con criterios de innovación, anticipación, planificación, eficiencia, mejora continua y promoviendo las potencialidades del elemento humano.

Servicios que se prestan

Servicios para toda la comunidad universitaria

- ❑ *Campus Virtual*: Administración, desarrollo, mantenimiento y elaboración de materiales de apoyo.
- ❑ Implantación de la administración electrónica.
- ❑ Atención y soporte al usuario.
- ❑ Red local: Administración y mantenimiento de la red cableada y de la red inalámbrica.
- ❑ Proporcionar acceso a Internet en el Campus.
- ❑ Administración y mantenimiento del web institucional de acuerdo con las directivas de la Comisión Web.
- ❑ Administración y mantenimiento de los servicios de correo electrónico y listas de distribución.
- ❑ Soporte de páginas web personales y bitácoras (*blog*).
- ❑ Apoyo a la implantación de *software* no comercial con el mantenimiento de los repositorios de *software* en ftp.ua.es y página de programas recomendados.
- ❑ Mantenimiento del servicio de directorio electrónico.
- ❑ Seguridad de la red: cortafuegos, VLAN, gestor de ancho de banda, detector de intrusiones...
- ❑ Administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión bibliográfica y difusión de contenidos propios: catálogo, bases de datos, publicaciones electrónicas, préstamo bibliotecario e interbibliotecario, repositorio universitario, portal audiovisual...
- ❑ Instalación y mantenimiento de las aulas de informática y de las salas informáticas de libre acceso, situadas en cada uno de los diferentes centros y sedes de la Universidad de Alicante.

- ❑ Videoconferencia y retransmisión de actos por Internet.

Servicios para PDI y PAS

- ❑ Corrección de exámenes tipo test de lectura por marcas ópticas.
- ❑ Facilitar acceso remoto a la red.
- ❑ Soporte técnico de microinformática y resolución de averías *hardware*, con atención personalizada.
- ❑ Administración de licencias de *software* corporativo y para la docencia.
- ❑ Administración y mantenimiento de las aplicaciones corporativas de apoyo a la gestión, la docencia y la investigación.
- ❑ Administrar y mantener el sistema de información (*Datawarehouse*).
- ❑ Asesoramiento al profesorado acerca de la utilización de la tecnología en los procesos de enseñanza-aprendizaje y del diseño de acciones formativas a través de teleformación.
- ❑ Apoyo informático a las Sedes Universitarias situadas fuera del Campus de San Vicente del Raspeig.
- ❑ Reciclaje de equipos informáticos.
- ❑ Formación de usuarios.
- ❑ Reciclaje y destrucción segura de equipos informáticos.
- ❑ Suministro de fungibles y material ofimático.
- ❑ Proporcionar herramientas, soporte y asesoramiento –predefinido y/o personalizado– para la realización y mantenimiento de la web de las unidades de la UA.
- ❑ Automatizar la gestión en colaboración con las diferentes unidades administrativas.
- ❑ Copias de seguridad de la información corporativa centralizada.

Nuestros compromisos de calidad

- ❑ Garantizar que la red local esté disponible al menos el 99% del tiempo.
- ❑ Garantizar que las aplicaciones corporativas estén disponibles el 98% del tiempo.

- ❑ Garantizar que los servicios de Internet estén disponibles el 98% del tiempo.
- ❑ Garantizar que los tiempos de respuesta de los servidores críticos se encuentren dentro de los márgenes establecidos el 98% del tiempo.
- ❑ Contestar las incidencias, consultas, peticiones... realizadas por correo electrónico en menos de 24 horas en el 95% de los casos.
- ❑ Atender y resolver las peticiones de *software* corporativo el mismo día en el 95% de los casos.
- ❑ Atender y resolver las solicitudes de nuevas conexiones a la red local en un plazo de 48 horas en el 90% de los casos.
- ❑ Atender las peticiones de resolución de incidencias de microinformática en menos de 24 horas en jornada laboral en el 80% de los casos y en 48 horas en el 90%.
- ❑ Atender el 100% de las peticiones de instalación del *software* que se realicen conforme a la normativa contemplada en el uso de las aulas.
- ❑ Responder el 100% de las quejas y sugerencias planteadas en el plazo de 24 horas.
- ❑ Atender las demandas de ayuda, asesoramiento e incidencias en el plazo máximo de 24 horas (*Campus Virtual*) y 72 horas (soporte TIC para la enseñanza).
- ❑ Corregir exámenes tipo test en menos de 24 horas desde su recepción en el 99% de los casos.

Indicadores para el seguimiento

- Porcentaje de disponibilidad de los servidores centrales.
- Porcentaje de horas al día que la red local está activa.