

Catálogo de Servicios TI. Acuerdos de nivel de servicio.

En este documento se enumeran los servicios que se proporcionan desde el Servicio de Informática a la comunidad universitaria y se describen los compromisos de nivel de servicio (SLA). Los servicios se nombran y describen siguiendo el catálogo de servicios TI recomendado por la CRUE-TIC.

Los indicadores de los SLA utilizados son:

- Disponibilidad. Porcentaje de tiempo que el servicio está operativo contabilizado anualmente las 24 horas del día.
- Resolución ante incidencias de carácter crítico. Una incidencia se considera de carácter crítico cuando afecta a un número elevado de usuarios y no permite el desarrollo normal de su actividad tal y como la venían desarrollando hasta producirse la incidencia.
- Primera respuesta a incidencias. La primera respuesta a incidencias se puede considerar inmediata en todos los casos dado que se dispone de un servicio de atención en horario laboral extendido.

Marco temporal de actuación:

Horario laboral (8:00 a 15:00 L-V) y tardes previa concertación.

Horario laboral extendido. (8:00 a 21:00 L-V)

No hay servicio que implique la presencia de técnicos ni por las noches, ni los festivos y fines de semana

Soporte TIC a la Docencia

Servicio	Descripción	Compromisos	Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas.
Docencia Virtual	Aplicaciones para la docencia virtual (LMS)	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Soporte a aulas de informática de libre acceso	Instalación y configuración de equipos y software en aulas y ubicaciones de acceso libre	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Soporte a aulas de Informática de uso docente	Instalación y configuración de equipos y software, en aulas de uso docente. Incluye laboratorios y aulas virtualizadas.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Soporte a Aulas multimedia	Instalación y configuración de equipos y software, en aulas con equipamiento audiovisual y no solo ordenadores.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Soporte a la elaboración de contenidos docentes	Asesoramiento en el uso de herramientas para la generación de contenidos docentes.	Primera respuesta: 24 horas	Horario laboral
Soporte a realización y corrección de exámenes	Soporte a la automatización de la generación y/o corrección de exámenes.	Disponibilidad: 99,9% Primera respuesta: 0,5 horas	Horario laboral extendido
Gestión de licencias software para docencia	Adquisición, gestión y validación centralizada de licencias de software de uso docente	De acuerdo con el proceso de adquisición anual según convocatoria del Vicerrectorado TI.	

Soporte TIC a la Investigación

Servicio	Descripción	Compromisos	Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas.
Alojamiento de Infraestructuras	Alojamiento y conectividad en el CPD para el despliegue de aplicaciones y servicios de investigación.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: 0,5 horas	Horario laboral extendido
Asesoramiento adquisición infraestructuras y servicios TIC para investigación	Consultoría técnica para la implantación de servicios TIC orientados a la investigación.	Primera respuesta: 24 horas	Horario laboral

Soporte TIC a la Gestión

Servicio	Descripción	Compromisos	Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas.
Gestión Académica	Aplicaciones para la gestión de la actividad académica de los estudiantes universitarios	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Acceso a Grado	Aplicaciones para la gestión del acceso a los grados universitarios.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Acceso a Postgrado	Aplicaciones para la gestión del acceso a los cursos de postgrado y máster universitarios.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Actas	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos necesarios para la elaboración de las actas de calificación	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Automatrícula	Aplicaciones para la realización la matrícula universitaria vía telemática.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral extendido
Gestión Académica. Becas	Aplicaciones para la gestión de las solicitudes de becas de los alumnos.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Depósito de Títulos	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos asociados a la consecución de un título universitario.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	
Gestión Académica. Enseñanzas propias	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos académicos de las enseñanzas propias universitarias.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral

Gestión Académica. Gestión de Horarios	Aplicaciones para la gestión de los cuadros horarios de docencia.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Gestión de Postgrado	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos académicos de las enseñanzas de postgrado universitario.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Guías Docentes	Aplicaciones para la gestión de los contenidos de las asignaturas impartidas en las diferentes titulaciones académicas.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Movilidad internacional	Aplicaciones para la gestión de los programas de movilidad de los estudiantes.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Plan Docente	Aplicaciones para la gestión de la carga docente asociada a cada profesor.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Secretaría Virtual	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos asociados a expedientes académicos de los alumnos	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Tesis	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos asociados a la consecución de una tesis doctoral.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Académica. Prácticas de empresa	Aplicaciones para la gestión de las prácticas en empresas de estudiantes universitarios	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión de la Investigación	Aplicaciones para la gestión de la Investigación.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Económica	Aplicaciones para la gestión	Disponibilidad: 99,9%	Horario laboral

	económica de la Universidad.	Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	
Gestión Económica. Contabilidad Analítica	Aplicaciones para la gestión de los procesos asociados a la contabilidad analítica.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión RR.HH.	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos relacionados con los Recursos Humanos en la Universidad.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión RR.HH. Convocatorias de Acceso	Aplicaciones para la gestión de las convocatorias de provisión de puestos en la Universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión RR.HH. Diseño de plantilla	Aplicaciones para la gestión y el diseño de la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión RR.HH. Control Horario	Aplicaciones para la gestión de entradas y salidas del puesto del trabajo del personal universitario.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: 0,5 horas	Horario laboral
Gestión RR.HH. Valoración del Desempeño	Aplicaciones para la gestión de los procesos de valoración de resultados profesionales de los recursos humanos de la Universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión RR.HH. Formación	Aplicaciones para la gestión de los procesos de formación interna destinados a personal de la Universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión RR.HH. Prevención	Aplicaciones para la gestión de los procesos de prevención, incluyendo procesos de revisión médica de los recursos humanos de la Universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral

Gestión RR.HH. Retribuciones	Aplicaciones para la gestión de las retribuciones a personal de la Universidad, incluyendo comisión de servicio y nóminas	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Extensión Universitaria	Aplicaciones para la gestión de los procesos relacionados con la Extensión Universitaria.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Extensión Universitaria. Actividades Deportivas	Aplicaciones para la gestión de los procesos gestionado por el Servicio de Deportes.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Extensión Universitaria. Bolsa de alojamiento	Aplicaciones para la gestión de la oferta de alquiler de viviendas para estudiantes	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Extensión Universitaria. Enseñanza no reglada	Aplicaciones para la gestión de los procedimientos académicos de las enseñanzas no regladas, incluyendo cursos de verano.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Secretaría General.	Aplicaciones para la gestión de los procesos relacionados con la Secretaría General	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Secretaría General. Archivo Universitario	Aplicaciones para la gestión y mantenimiento del Archivo universitario en todo diferentes soportes como documentos, fichas, DVD, negativos y positivos fotográficos, cuadernos, películas o impresos.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Secretaría General. Protocolo	Aplicaciones para la gestión de los procesos de protocolo exigidos en los actos académicos.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Secretaría General. Registro	Aplicaciones para la gestión del Registro universitario, incluyendo procesos de entrada/salida, en	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral

	modalidad presencial y telemática.		
Secretaría General. Gestor Documental	Aplicaciones para la gestión documental institucional.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Secretaría General. Convenios	Aplicaciones para la gestión de los convenios firmados por la universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Secretaría General. Normativa	Aplicaciones para la gestión de la normativa universitaria.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Secretaría General. Elecciones Universitarias	Aplicaciones para la gestión de procesos electorales universitarios.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Infraestructuras.	Aplicaciones para la gestión de las infraestructuras universitarias.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Infraestructuras. Prevención de Riesgos Laborales.	Aplicaciones para la gestión de los procesos de evaluación de riesgos laborales en infraestructuras universitarias	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Infraestructuras. Gestión de espacios	Aplicaciones para la gestión de los espacios universitarios, incluyendo procesos de reserva de los mismos.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Biblioteca Universitaria	Aplicaciones para la gestión de los procesos soportados por la Biblioteca universitaria.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Biblioteca Universitaria. Repositorio institucional	Aplicaciones para la gestión del repositorio digital institucional de la Universidad.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: 0,5 horas	Horario laboral
Comunicación. Eventos	Aplicaciones para la gestión de eventos, incluyendo congresos y	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora	Horario laboral

	otras actividades universitarias.	Primera respuesta: : Inmediata	
Gestión Calidad.	Aplicaciones para la gestión de la calidad en la Universidad.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Calidad. Encuestas	Aplicaciones para la gestión de procesos de generación, difusión y evaluación de encuestas destinadas a la comunidad universitaria	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Gestión Calidad. Evaluación de la actividad docente del profesorado	Aplicaciones para la gestión de la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: : Inmediata	Horario laboral
Análisis de datos	Aplicaciones para el análisis de datos, e información institucional, como el datawarehouse	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: 0,5 horas	Horario laboral
Atención al Usuario (CAU)	Aplicaciones para la gestión de peticiones e incidencias relacionadas con los servicios universitarios	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido

Publicación Web de contenidos digitales

Servicio	Descripción	Compromisos	Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas.
Web institucional	Publicación de información académica, de investigación y servicios universitarios en el sitio web institucional de la Universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Sede electrónica	Publicación de información en la Sede electrónica según lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Intranet	Publicación de información académica, de investigación y servicios universitarios en un sitio web de acceso restringido a la comunidad universitaria.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Intranet. Portal del investigador	Publicación de recursos y servicios dirigidos a los investigadores sobre un sitio web de acceso restringido a este colectivo.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Intranet. Portal del empleado	Publicación de recursos y servicios dirigidos a los empleados de la universidad sobre un sitio web de acceso restringido a este colectivo.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Intranet. Portal del estudiante o Secretaria Virtual	Publicación de recursos y servicios dirigidos a los estudiantes de la universidad sobre un sitio web de acceso restringido a este colectivo.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral

Contenidos Digitales. Material audiovisual	Soporte a la generación, almacenamiento y difusión de material audiovisual	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Contenidos Digitales. Material fotográfico	Soporte a la generación, almacenamiento y difusión de material fotográfico	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Contenidos Digitales. Contenidos Docentes	Soporte a la generación, almacenamiento y difusión de contenidos docentes en formato digital	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Contenidos Digitales. Contenidos Docentes de acceso abierto	Soporte a la generación, almacenamiento y difusión de contenidos docentes de acceso abierto	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Grabación y Difusión de eventos	Grabación audiovisual de eventos, incluyendo la posibilidad de difusión a través de internet	Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido

Soporte a Equipamiento de Puesto de Usuario

Servicio	Descripción	Compromisos	Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas.
Servicio de provisión y renovación del puesto de trabajo	Instalación y configuración del equipamiento informático (hardware y software) adecuado al puesto de trabajo.		Horario laboral
Mantenimiento de equipamiento informático corporativo.	Resolución y atención a los problemas e incidencias del puesto de trabajo	Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido
Mantenimiento de software corporativo.	Instalación, actualización y configuración de software corporativo en el puesto de trabajo.	Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido
Impresión Corporativa	Instalación y configuración de equipamiento para servicios de impresión.	Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido
Seguridad Integral en el Puesto de Trabajo	Configuración y administración centralizada de la seguridad en los equipos de usuario, incluyendo la administración de software de protección como antivirus.	Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido
Asesoramiento para adquisición de equipamiento informático y software.	Asesoramiento técnico para el equipamiento y software más adecuado a las necesidades del usuario	Primera respuesta: 24 horas	Horario laboral
Soporte a eventos especiales.	Soporte técnico en la realización de eventos (jornadas, congresos, presentaciones, formación on-line)	Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido

Catálogo de Servicios TI (Servicios de Comunicaciones)

Servicio	Descripción	Compromisos	Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas.
Conexión a red Cableada	Diseño, administración y gestión de las comunicaciones soportadas sobre la red de cableado estructurado de la universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido
Conexión a red Inalámbrica	Diseño, administración y gestión de las comunicaciones soportadas sobre la red inalámbrica de la universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral extendido

Catálogo de Servicios TI (Gestión de Identidades)

Servicio	Descripción	Compromisos	Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas.
Directorio	Diseño, administración y gestión de la plataforma que almacena, organiza y publica información de contacto sobre los usuarios de la Universidad.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Gestión de credenciales	Diseño, administración y gestión de la plataforma que almacena gestiona los datos y mecanismos de acceso a los servicios y aplicaciones de la Universidad	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Tarjeta Universitaria Inteligente	Facilita la obtención, gestión y utilización de la tarjeta universitaria para acceder y beneficiarse de diferentes servicios.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral
Autenticación Centralizada	Diseño, administración y gestión de la plataforma que facilita el acceso unificado a los distintos servicios y aplicaciones de la Universidad mediante las credenciales digitales de un usuario.	Disponibilidad: 99,9% Resolución incidencias críticas: 1 hora Primera respuesta: Inmediato	Horario laboral