

Cod. Ind.	Indicador	Objetivo	C1	C2	C3	2019
D1	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Aula Virtual está disponible	>99,9%	99,937	99,985	99,977	99,928
D2	Porcentaje de tiempo en que el servicio de escritorios virtuales EVA está disponible	>99,9%	100,000	97,910	99,981	99,289
D3	Porcentaje de tiempo en que el servicio UMUBox (disco en la nube) está disponible	>99,9%	99,976	99,910	99,981	99,983
D4	Porcentaje de tiempo en que el servicio de ALAS está disponible	>99,9%	100,000	97,899	100,000	99,292
D5	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Bibliotecas está disponible	>99,9%	100,000	100,000	99,998	99,999
D6	Porcentaje de tiempo en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	>99,9%	100,000	100,000	99,998	99,999
D7	Porcentaje de tiempo en que los servidores de cálculo científico están disponible	>99,9%	99,768	99,987	99,998	99,919
D8	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica está disponible	>99,9%	99,948	99,223	99,743	99,635
D9	Porcentaje de tiempo en que el portal de servicios SUMA está disponible	>99,9%	99,881	99,827	99,994	99,900
D10	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Correo Electrónico está disponible	>99,9%	100,000	99,997	99,995	99,998
D11	Porcentaje de tiempo en que la herramienta de trabajo colaborativo Webmail está disponible	>99,9%	99,741	99,978	99,795	99,839
D12	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Web está disponible	>99,9%	99,609	99,988	99,958	99,854
D13	Porcentaje de tiempo en que el servicio de impresión DALI está disponible	>99,9%	99,915	99,966	99,942	99,941
D14	Porcentaje de tiempo en que los servidores ofimáticos de red están disponibles	>99,9%	100,000	99,934	99,996	99,976
D15	Porcentaje de tiempo en que la red de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100,000	99,993	99,998	99,997
D16	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Telefonía IP está disponible	>99,9%	100,000	100,000	99,995	99,998
D17	Porcentaje de tiempo en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100,000	100,000	100,000	100,000
D18	Porcentaje de tiempo en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100,000	100,000	99,998	99,999
T1	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	>90%	94,46	93,4	88,64	91,68
T2	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU (no perdidas)	>92%	95,24	96,98	94,66	95,39
T3	Tiempo medio de espera en llamadas no atendidas	<11 segs	9,32	9,45	12,41	10,61
T4	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30r	>75%	90,13	92,34	94,04	92,32
R1	Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día	>80%	86,52	84,16	82,69	84,04
R2	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazc	>90%	95,43	93,46	95,87	93,83
R3	Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>50%	39,89	48,80	46,76	44,88
E1	Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ATICA	> 4	4,1	4,1	4,1	4,1