

	Cod. Ind.	Indicador	Objetivo	C1	C2	C3	2019
Disponibilidad de los servicios							
Soporte a la docencia	D1	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Aula Virtual está disponible	>99,9%	99,937			
	D2	Porcentaje de tiempo en que el servicio de escritorios virtuales EVA está disponible	>99,9%	100,000			
	D3	Porcentaje de tiempo en que el servicio UMUBox (disco en la nube) está disponible	>99,9%	99,976			
	D4	Porcentaje de tiempo en que el servicio de ALAS está disponible	>99,9%	100,000			
Soporte a la investigación	D5	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Bibliotecas está disponible	>99,9%	100,000			
	D6	Porcentaje de tiempo en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	>99,9%	100,000			
	D7	Porcentaje de tiempo en que los servidores de cálculo científico están disponible	>99,9%	99,768			
Soporte a la gestión universitaria	D8	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica está disponible	>99,9%	99,948			
	D9	Porcentaje de tiempo en que el portal de servicios SUMA está disponible	>99,9%	99,881			
Herramientas de correo y colaboración electrónica	D10	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Correo Electrónico está disponible	>99,9%	100,000			
	D11	Porcentaje de tiempo en que la herramienta de trabajo colaborativo Webmail está disponible	>99,9%	99,741			
Publicaciones Web de contenidos digitales	D12	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Web está disponible	>99,9%	99,609			
Soporte a equipamiento en el puesto de trabajo	D13	Porcentaje de tiempo en que el servicio de impresión DALI está disponible	>99,9%	99,915			
	D14	Porcentaje de tiempo en que los servidores ofimáticos de red están disponibles	>99,9%	100,000			
Servicios de comunicaciones	D15	Porcentaje de tiempo en que la red de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100,000			
	D16	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Telefonía IP está disponible	>99,9%	100,000			
	D17	Porcentaje de tiempo en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100,000			
Gestión de identidades	D18	Porcentaje de tiempo en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100,000			
Atención y primera respuesta							
	T1	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	>90%	94,46			
	T2	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU (no perdidas)	>92%	95,24			
	T3	Tiempo medio de espera en llamadas no atendidas	<15 segs	9,32			
	T4	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m	>75%	90,13			
Resolución de incidencias							
	R1	Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día	>80%	86,520			
	R2	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo	>90%	95,43			
	R3	Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>50%	48,07			
Grado de satisfacción							
	E1	Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA	> 4				