

Cod. Ind.	Indicador	Objetivo	C1	C2	C3	2020
D1	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Aula Virtual está disponible	>99,9%	99,950	99,865		
D2	Porcentaje de tiempo en que el servicio de escritorios virtuales EVA está disponible	>99,9%	99,961	100		
D3	Porcentaje de tiempo en que el servicio UMUBox (disco en la nube) está disponible	>99,9%	99,955	99,995		
D4	Porcentaje de tiempo en que el servicio de ALAS está disponible	>99,9%	100	100		
D5	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Bibliotecas está disponible	>99,9%	99,997	100		
D6	Porcentaje de tiempo en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	>99,9%	100	100		
D7	Porcentaje de tiempo en que los servidores de cálculo científico están disponible	>99,9%	99,998	100		
D8	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica está disponible	>99,9%	99,941	99,921		
D9	Porcentaje de tiempo en que el portal de servicios SUMA está disponible	>99,9%	99,929	99,997		
D10	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Correo Electrónico está disponible	>99,9%	99,984	99,973		
D11	Porcentaje de tiempo en que la herramienta de trabajo colaborativo Webmail está disponible	>99,9%	99,960	99,961		
D12	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Web está disponible	>99,9%	99,991	99,986		
D13	Porcentaje de tiempo en que el servicio de impresión DALI está disponible	>99,9%	99,949	99,734		
D14	Porcentaje de tiempo en que los servidores ofimáticos de red están disponibles	>99,9%	99,998	100		
D15	Porcentaje de tiempo en que la red de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,998	99,994		
D16	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Telefonía IP está disponible	>99,9%	99,671	99,893		
D17	Porcentaje de tiempo en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100	99,999		
D18	Porcentaje de tiempo en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	100	100		
T1	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	>90%	89,98	92,27		
T2	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU (no perdidas)	>92%	96,82	98,30		
T3	Tiempo medio de espera en llamadas no atendidas	<11 segs	10,62	9,24		
T4	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30r	>75%	96,00	96,10		
R1	Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día	>80%	89,41	89,49		
R2	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazc	>90%	95,09	94,14		
R3	Porcentaje de incidencias de prioridad crítica y alta resueltas en menos de 1 hora	>50%	56,84	58,49		
S1	Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ATICA	> 4	4,0	4,0		
S1.1	Satisfacción media de los estudiantes con los servicios de ATICA	> 4	3,6	3,6		
S1.2	Satisfacción media del PDI con los servicios de ATICA	> 4	4,5	4,5		
S1.3	Satisfacción media del PAS con los servicios de ATICA	> 4	4,4	4,4		
S2	Valor medio cuatrimestral de la satisfacción otorgada por los usuarios externos	> 4,8	4,84	4,81		
S3	Grado de satisfacción en las llamadas telefónicas al CA	> 4,7	4,82	4,83		