

	Cod. Ind.	Indicador	Objetivo	C1	C2	C3	2018
Disponibilidad de los servicios							
Soporte a la docencia	D1	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Aula Virtual está disponible	>99,9%	96,759	98,179	99,920	98,294
	D2	Porcentaje de tiempo en que el servicio de escritorios virtuales EVA está disponible	>99,9%	99,984	99,523	100,000	99,834
	D3	Porcentaje de tiempo en que el servicio UMUBox (disco en la nube) está disponible	>99,9%	99,978	99,518	99,892	99,794
	D4	Porcentaje de tiempo en que el servicio de ALAS está disponible	>99,9%	99,995	99,328	100,000	99,731
Soporte a la investigación	D5	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Bibliotecas está disponible	>99,9%	97,259	99,139	99,890	98,805
	D6	Porcentaje de tiempo en que el servicio de acceso a revistas científicas está disponible	>99,9%	99,989	99,530	100,000	99,838
	D7	Porcentaje de tiempo en que los servidores de cálculo científico están disponible	>99,9%	98,365	96,747	99,310	98,136
Soporte a la gestión universitaria	D8	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Plataforma de Administración Electrónica está disponible	>99,9%	97,199	96,875	99,859	97,980
	D9	Porcentaje de tiempo en que el portal de servicios SUMA está disponible	>99,9%	96,650	98,573	99,727	98,327
Herramientas de correo y colaboración electrónica	D10	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Correo Electrónico está disponible	>99,9%	99,988	99,863	100,000	99,950
	D11	Porcentaje de tiempo en que la herramienta de trabajo colaborativo Webmail está disponible	>99,9%	98,422	99,635	99,908	99,328
Publicaciones Web de contenidos digitales	D12	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Web está disponible	>99,9%	99,527	99,461	99,829	99,606
Soporte a equipamiento en el puesto de trabajo	D13	Porcentaje de tiempo en que el servicio de impresión DALI está disponible	>99,9%	99,982	99,028	99,914	99,638
	D14	Porcentaje de tiempo en que los servidores ofimáticos de red están disponibles	>99,9%	97,654	99,558	99,732	98,990
Servicios de comunicaciones	D15	Porcentaje de tiempo en que la red de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,966	99,515	99,995	99,824
	D16	Porcentaje de tiempo en que el servicio de Telefonía IP está disponible	>99,9%	96,672	99,121	100,000	98,610
	D17	Porcentaje de tiempo en que el servicio de la WIFI de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,953	99,392	99,998	99,779
Gestión de identidades	D18	Porcentaje de tiempo en que el portal de entrada de la Universidad de Murcia está disponible	>99,9%	99,998	99,645	100,000	99,880
Atención y primera respuesta							
	T1	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU en menos de 20s	>90%	92,57	94,04	93,14	93,21
	T2	Porcentaje de llamadas atendidas en el CAU (no perdidas)	> 92%	93,38	95,53	93,83	94,15
	T3	Tiempo medio de espera en llamadas no atendidas	<15 segs	10,15	9,15	10,20	9,89
	T4	Porcentaje de incidencias en la cola genérica que obtienen una primera respuesta en menos de 30m	>75%	66,45	83,56	89,12	80,08
Resolución de incidencias							
	R1	Porcentaje de peticiones de intervención de soporte directo a usuarios resueltas en menos de 1 día	>80%	74,68	83,6	82,05	79,98
	R2	Porcentaje de peticiones e incidencias resueltas en plazo	> 90%	91,77	92,83	95,32	93,47
Grado de satisfacción							
	E1	Satisfacción media de los usuarios con los servicios de ÁTICA	> 4	3,9	3,9	3,9	3,9