

Carta de servicios

Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones

Periodo 2016-2017



ugr

Universidad
de Granada



CSIRC
Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones



Misión del servicio:

El Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada tiene como misión desarrollar, mejorar y potenciar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, dando soporte a la docencia, investigación y gestión de manera eficiente, e impulsando la innovación y la calidad dentro del marco estratégico de la Universidad de Granada.

Direcciones

• Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Centralita de atención telefónica: 958241010.

Teléfono de atención interna de la Universidad de Granada de incidencias y averías: 36000.

Fax: 958244221.

Correo electrónico: csirc@ugr.es

Dirección de Internet: <http://csirc.ugr.es>

Sedes:

Sede Central: Edificio Mecenas. Campus de Fuentenueva. C/Profesor Adolfo Rancaño s/n. 18071, Granada.

Sede Santa Lucía: C/ Santa Lucía, s/n. 18071, Granada.

Sede Cartuja: Facultad de Filosofía y Letras. Campus Universitario de la Cartuja, s/n. 18071, Granada.

Sede Derecho: Facultad de Derecho. Plaza de la Universidad, 1. 18071, Granada.

Sede PTS: Edificio Servicios Generales. Campus de CC. de la Salud. Avda. de la Ilustración, 80. 18016, Granada.

Sede Triunfo: Cuesta del Hospicio, s/n. 18071, Granada.

Sede Aynadamar: Edificio CETIC. Campus Aynadamar. C/Periodista Rafael Gómez Mont s/n. 18071, Granada.

Sede Melilla: Campus Universitario de Melilla. Carretera Alfonso XIII s/n, 52005, Melilla.

Direcciones

• Formas de acceso y transporte:

Sede Central/Fuentenueva: líneas U2, U3, C6, SN1, SN2, SN3, SN4, SN5, F3, 111 y 121

Sede Santa Lucía: línea LAC, 111, C1 y C2.

Sede Cartuja: líneas U1, U2, U3, N7 y N9.

Sede Derecho: líneas LAC, C6, SN1, U2 y U3.

Sede PTS: líneas U3, SN4 y 158.

Sede Triunfo: líneas N7, N8, LAC, C1 y C2.

Sede Aynadamar: líneas N3 y SN3.

Sede Melilla: líneas 3 y 5.

Servicios

Servicios que prestamos:

1. Diseñar, desarrollar y realizar el mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.
2. Administrar las Bases de Datos corporativas.
3. Gestionar Redes de datos:
 - 3.1. Diseñar e Implementar Rede
 - 3.2. Monitorizar y Administrar la Red Troncal.
 - 3.3. Conectar la Red UGR a Internet.
4. Gestionar y realizar el mantenimiento de la Conexión Wifi (campus virtual inalámbrico).
5. Gestionar el Correo electrónico UGR.
 - 5.1. Gestionar Listas de Distribución.
 - 5.2. Gestionar el servicio Webmail.
6. Gestionar el Servicio Web (servicio de alojamiento de páginas de usuario/a de la UGR)
7. Gestionar las Aulas de informática de apoyo a la docencia.
8. Gestionar los equipos informáticos de administración UGR.
 - 8.1. Gestionar servidores centrales y software.
 - 8.2. Atender y resolver incidencias de los puestos de usuario.
 - 8.3. Gestionar pedidos y distribución de material informático.
9. Salvaguardar y recuperar la información de usuario.
 - 9.1. Gestionar peticiones del PAS.
 - 9.2. Gestionar peticiones del PDI.

Servicios que prestamos:

10. Gestionar la Secretaría virtual UGR (acceso identificado).
11. Administrar y prestar servicio de Supercomputación.
12. Prevenir y gestionar incidencias de seguridad informática.
13. Gestionar, administrar y dar soporte de Redes y Servicios de Telefonía Fija.
14. Proporcionar servicio de Videoconferencias.
15. Distribuir software comercial y controlar sus licencias.
16. Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).
17. Gestionar el préstamo de dispositivos electrónicos (Tabletas, Portátiles, proyectores, ...)
18. Proporcionar servicio de lectura óptica de marcas para la corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos
19. Gestionar y mantener el sistema de control de accesos electrónicos

Nuestros compromisos de calidad:

1. Finalizar y entregar el 90% de las aplicaciones informáticas en el periodo acordado con el usuario/a.
2. Tramitar el 95% de las incidencias de bases de datos corporativas en un plazo máximo de 2 días.
3. Garantizar la disponibilidad de la conectividad a Internet al menos el 99% del tiempo.
4. Garantizar la disponibilidad de conexión a la red inalámbrica (wifi) en al menos el 90% de los centros de la UGR.
- 5.1. Mantener el servicio de correo electrónico institucional disponible al menos el 98% del tiempo.
- 5.2. Garantizar que todas las cuentas de correo electrónico solicitadas tengan al menos 3 Gbytes para PAS/PDI y 500 Mbytes para alumnos/as.
6. Mantener el servicio Web disponible durante al menos el 98% del tiempo.
7. Garantizar que el 90% de las peticiones de instalación de software en el aula se realizan en un plazo máximo de 18 días, siempre y cuando la persona interesada entregue el software en el tiempo y forma establecidos en la página web del CSIRC.
- 8.1. Garantizar que el 100% de los ordenadores de administración con Windows contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre.
- 8.2. Resolver las incidencias (software y hardware) recibidas de los equipos de administración en una media en 2,5 días o inferior.
9. Resolver al menos el 95% de las peticiones de salvaguarda y recuperación de información de usuario/a realizadas.
11. Garantizar la disponibilidad del proceso de Supercomputación el 95% del tiempo.
12. Resolver el 90% de las incidencias de seguridad preventiva y proactiva en un máximo de 5 días.
13. Resolver el 95% de las averías en telefonía fija en un máximo de 10 días.
14. Resolver, cuando es bajo nuestra total responsabilidad, al menos

el 90% de las videoconferencias solicitadas.

15. Entregar el software solicitado en menos de 7 días en el 98% de los casos.
16. Mantener el servicio DNS (servidor de nombres de dominio) activo con al menos el 66% de los servidores durante el 98% del tiempo.
17. Garantizar el préstamo de dispositivos electrónicos para al menos el 95% de las solicitudes.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

Nuestros indicadores de calidad:

1. Porcentaje de aplicaciones informáticas finalizadas en el periodo acordado con el usuario/a.
2. Porcentaje de incidencias de bases de datos corporativas tramitadas en un máximo de dos días.
3. Porcentaje de operatividad de la conexión a Internet.
4. Porcentaje de disponibilidad red inalámbrica (wifi) en los centros de la UGR.
- 5.1. Porcentaje de disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.
- 5.2. Porcentaje de solicitudes de activación de cuentas de correo de PAS/PDI de 3 GB y de alumnos/as de 500MB concedidas.
6. Porcentaje de disponibilidad del servicio Web.
7. Porcentaje de peticiones de instalación de software en el aula que se realizan en un máximo de 18 días.
- 8.1. Porcentaje de ordenadores de administración con Windows que contienen como mínimo 5 aplicaciones de software libre.
- 8.2. Tiempo medio de resolución de incidencias de equipos de

administración.

9. Porcentaje de resolución de peticiones de salvaguarda y recuperación de información realizadas por el PAS/PDI.
11. Porcentaje de disponibilidad del proceso de Supercomputación.
12. Porcentaje de incidencias de seguridad preventiva y proactiva resueltas en un máximo de 5 días.
13. Porcentaje de averías de telefonía fija resueltas en un máximo de 10 días.
14. Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas.
15. Porcentaje de peticiones de entrega de software resueltas en menos de 7 días.
16. Porcentaje de disponibilidad del servicio DNS.
17. Porcentaje de solicitudes de préstamo de dispositivos electrónicos atendidas.

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

Las personas usuarias del Servicio de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada tienen derecho a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Recibir información de los servicios de su interés y de las operaciones de mantenimiento de los mismos.
9. Utilizar las aulas de informática y salas multimedia.
10. Recibir servicios de calidad.
11. Acceso a la red informática de la Universidad de Granada
12. Disponer de buzón de Quejas/Sugerencias.
13. Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas.
14. Conectarse a servicios personalizados.
15. Realizar procedimientos administrativos a través de la Secretaría Virtual del CSIRC.
16. Usar de forma responsable los recursos informáticos de la Universidad de Granada.
17. Ser formados sobre la utilización de los servicios ofrecidos.
18. Obtener el derecho general a la igualdad de oportunidades mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación.
19. Realizar peticiones de servicios a través de las vías establecidas.

Horarios

Horario de apertura y atención al público:

- Horario de Atención General al Público de 8:00 a 15:00 horas.
- Horario de Atención Telefónica del personal de Centralita de Atención al Usuario (nº interno 36000): de 8:00 a 21:00 horas.
- Se mantiene un servicio de soporte 24x7 para los servicios críticos del CSIRC.

Sugerencias

Sugerencias y reclamaciones:

Quienes deseen presentar quejas o sugerencias al servicio, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada, así como a través del Registro General de la Universidad de Granada o del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la web www.ugr.es/local/defensor/impreso.htm, o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector, presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la web http://inspecciondeservicios.ugr.es/pages/impreso_quejas

El presente texto de la Carta de Servicios del Servicio de Informática y Redes de Comunicaciones de la Universidad de Granada es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 1 de 4 de enero de 2016)



Servidores centrales en un CPD (Centro de Procesamiento de Datos) del CSIRC

CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Coordinación

Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

Diseño y maquetación

Oficina de Gestión de la Comunicación, Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva

