



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Servei d'Informàtica

carta de serveis - edició 4 - juny 2020



# La nostra missió

La nostra missió és implantar, mantenir i assegurar el funcionament dels sistemes TIC necessaris per a facilitar la docència, investigació i gestió administrativa amb criteris d'innovació, anticipació, planificació, eficiència i millora contínua, promovent les potencialitats de l'element humà.

---



# Els nostres serveis

## i els nostres compromisos

### DOCÈNCIA

Facilitar i donar suport TIC mitjançant l'administració i manteniment d'infraestructures i aplicacions, tant per a la docència presencial en aules, com per a la docència en línia

---

*c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps - i1*

### INVESTIGACIÓ

Facilitar i donar suport TIC mitjançant l'administració i manteniment d'infraestructures i aplicacions

---


*c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps - i1*

### GESTIÓ UNIVERSITÀRIA

Facilitar i donar suport en les aplicacions de:

---

- Recursos humans
- Gestió econòmica i patrimonial
- Gestió acadèmica i de la investigació
- Gestió de biblioteques
- Registre presencial i telemàtic
- Sistemes de tractament d'informació
- Ajuda a la direcció i desenvolupament de l'administració electrònica
- Administració i manteniment d'infraestructures i aplicacions
  - c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps de les aplicacions de recursos humans - i1*
  - c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps de les aplicacions de gestió econòmica i patrimonial- i1*
  - c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps de les aplicacions de gestió acadèmica i de la investigació- i1*

- 
- c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps de les aplicacions de gestió de biblioteques- i1*
  - c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps de les aplicacions de registre presencial i telemàtic- i1*
  - c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps de les aplicacions de sistemes de tractament d'informació- i1*

#### **Facilitar i donar suport als serveis de missatgeria i comunicació electrònica**

---

- c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99 % del temps - i2*

#### **Facilitar i donar suport a la publicació de continguts digitals en Internet i a la difusió multimèdia de la informació**

---

- c Garantir la disponibilitat, almenys, en el 99% del temps - i2*

#### **Facilitar i donar suport a l'usuari dels serveis TIC per a la utilització en el lloc de treball**

---

- c Resoldre les incidències crítiques en una hora - i3*

#### **Facilitar i donar suport a la gestió d'identitats (gestió de credencials i autenticació centralitzada)**

---

- c Garantir la disponibilitat, almenys, el 99 % del temps - i4*
- c Donar una resposta inicial a incidències en 30 minuts - i5*

### **A més, ens comprometem a**

- c Respondre als suggeriments i les queixes en el termini de 2 dies - i6*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'enquesta de satisfacció amb el servei - i7*



## Els indicadors

- i1 Percentatge de disponibilitat d'infraestructures i serveis*
- i2 Percentatge de disponibilitat d'infraestructures i aplicacions*
- i3 Percentatge de peticions ateses en el termini establert*
- i4 Percentatge de disponibilitat de les infraestructures i sistema de gestió d'identitats*
- i5 Percentatge de respostes en el termini establert*
- i6 Percentatge de suggeriments i queixes atesos en el termini establert*
- i7 Índex de satisfacció amb el servei*

## Els teus drets

Tens dret a...

- la política de seguretat de la informació de la UA;
- la normativa reguladora dels drets i obligacions de les persones usuàries de serveis i recursos informàtics de la UA;
- les condicions d'ús dels recursos informàtics i de comunicacions de la UA;
- la normativa específica i protocols d'ús.

## Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora...

- presentant les teues queixes, incidències, suggeriments i agraïments a través del Centre d'Assistència a l'Usuari;
- mitjançant la participació en enquestes.

# On trobar-nos?

## SERVEI D'INFORMÀTICA

Edifici nº 5

Campus de Sant Vicent del Raspeig

Apt. de correus 99

E-03080 Alacant

TELÈFON

Administració - 965903474

Centre d'assistència a l'usuari (CAU)- 965909393

FAX 965903499

ADREÇA ELECTRÒNICA

[servei.informatica@ua.es](mailto:servei.informatica@ua.es)

WEB <https://si.ua.es/>

BLOG <https://blogs.ua.es/si/>



<https://www.facebook.com/si.ua.es/>



[https://twitter.com/si\\_ua](https://twitter.com/si_ua)

## Horari

Matí: de dilluns a divendres, de 9 a 14h

Vesprada: dimarts, de 15 a 17h

Horari d'estiu: de dilluns a divendres, de 9 a 14h



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante