Carta de Servicios CPD (modelo reducido)

SÍNTESIS DE LA CARTA DE SERVICIOS
Servicios Informáticos, CPD
(Actualizada a fecha 26 de enero de 2015)
IDENTIFICACIÓN

Los Servicios Informáticos CPD, en adelante SICPD, son un servicio general de la Universidad de Salamanca de apoyo a la docencia, investigación y gestión que depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia. Es el servicio encargado de proporcionar soporte informático a la comunidad universitaria de acuerdo a las directrices de los órganos de gobierno de la universidad, por tanto, de prestar servicios en el ámbito de las tecnologías de la información y de la comunicación desde el punto de vista de la docencia, de la investigación y de la gestión administrativa.

SERVICIOS

- Soporte TIC a la Docencia: gestión, asesoramiento y soporte de las infraestructuras para facilitar las tareas docentes, tanto en aulas presenciales como virtuales.
- Soporte a la Investigación: soporte a las infraestructuras TIC institucionales y aplicaciones dedicadas a la investigación.
- Soporte TIC a la Gestión: dedicados a administrar, desarrollar, gestionar y dar soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.
- Comunicaciones: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios de red de comunicaciones cableadas e inalámbricas.
- Soporte a equipamiento del puesto de trabajo: mantenimiento, configuración y actualización e instalación de los equipos de microinformática, así como identificación y resolución de problemas de los equipos.
- Correo y Colaboración: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de las herramientas que faciliten la comunicación y la colaboración electrónicas a la comunidad universitaria.
- Gestión de Identidades: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios que garanticen la identidad del usuario en el uso de las infraestructuras y servicios TIC de la Universidad de Salamanca.
- Publicación Web: planificación, administración, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios orientados a la publicación y difusión de contenido en Internet, así como de la difusión multimedia de la información.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos:

- A ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal del SICPD.
- A recibir apoyo técnico por parte del personal del SICPD sobre los servicios recogidos en esta Carta.
- A expresar su opinión acerca del servicio a través de la presentación de sugerencias y quejas.
- A evaluar la prestación de servicio a través de las encuestas de satisfacción.

Deberes:

- Custodiar las credenciales que se le proporcionen y seguir todas las recomendaciones de seguridad que elabore la Universidad de Salamanca para garantizar que aquellas no puedan ser utilizadas por terceros.
- No acceder a los sistemas y recursos de la Universidad de Salamanca para desarrollar actividades que persigan o tengan como consecuencia:
  - El uso intensivo de recursos de proceso, memoria, almacenamiento o comunicaciones, para usos no profesionales.
  - La degradación de los servicios.
  - La destrucción o modificación no autorizada de la información, de manera premeditada.
  - La violación de la intimidad, del secreto de las comunicaciones y del derecho a la protección de los datos personales.
  - El deterioro intencionado del trabajo de otras personas.
  - El uso de los sistemas de información para fines ajenos a los de la Universidad de Salamanca, salvo aquellas excepciones que contempla la presente Normativa.
  - Dañar intencionadamente los recursos informáticos propios o ajenos.
  - Incurrir en cualquier otra actividad ilícita, del tipo que sea.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atención inmediata de recepción de solicitudes de servicio a través de Soporte.
- Tiempo de solución en incidencias de hardware y software en 8 horas.
- Mantener el grado de percepción del usuario respecto a los servicios prestados en un nivel superior al 4 sobre 5.
- Garantizar la disponibilidad de los siguientes servicios por encima del 95%:
  - Red de Comunicaciones USAL.
  - Web Institucional.
  - Studium.
  - Correo Electrónico.
  - Servicio de autenticación y autorización idUSAL.
  - Portal de servicios MiUSAL.
  - Aplicación Boletín de Acuerdos de Secretaría General.
  - Aplicación de Preinscripción y matrícula de Formación Permanente.
  - Alojamiento de Páginas Web de Servicio/Departamento/Congreso.
  - Infraestructuras de Servidores de Proyectos.
  - Aulas de Informática para docencia reglada.
  - Aplicación de Soporte para atención a incidencias del servicio.
  - Atención telefónica CAU (Centro de Atención al Usuario) en el horario establecido en este documento.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de envío de correos electrónicos con la confirmación de recepción ante una solicitud en Soporte respecto a las solicitudes enviadas.
- Porcentaje de incidencias de hardware y software atendidas dentro de plazo.
- Media de valoración de los usuarios en la encuesta de servicios prestados.
- Porcentaje de tiempo disponible:
  - de la Red de Comunicaciones USAL.
  - de la Web Institucional.
  - de Studium.
  - de correo electrónico.
  - del servicio de autenticación y autorización idUSAL.
  - del portal de servicios MiUSAL.
  - de la Aplicación Boletín de Acuerdos de Secretaría General.
  - de la Aplicación de Preinscripción y matrícula de Formación Permanente.
  - del Alojamiento de Páginas Web de Servicio/Departamento/Congreso.
  - de las infraestructuras de Servicios de Proyectos.
  - del servicio de Soporte.
- Porcentaje de clases efectuadas en las Aulas de Informática que se den con normalidad (ausencia de incidencias) respecto al total de las mismas.
- Número de quejas recibidas sobre la atención telefónica en el CAU (Centro de Atención al Usuario).

DATOS DE CONTACTO

Edificio Facultad de Derecho, Planta Sótano

Campus Miguel de Unamuno

Paseo de Francisco Tomás y Valiente

37007 Salamanca

Teléfono: 923 29 45 00 ext.: 1111

Email: atencionsi@usal.es

Horario de atención al público:

De lunes a jueves: *Mañanas: 8:30 a 14:30 Tardes: 16:00 a 18:00*
Viernes*: Mañanas de 8:30 a 14:00*