

CARTA DE SERVICIOS

ETSII – Servicios informáticos del
Centro

El servicio informático del centro ETSII es el encargado de:

- Proporcionar servicios estables de sistemas informáticos y redes de comunicación a la ETSII.
- Llevar a cabo la prospección de nuevas tecnologías para su eventual implantación, o reingeniería de las actuales.
- Atender a los usuarios en las cuestiones relacionadas con los servicios que se prestan.
- Resolver las incidencias de seguridad informática que se presenten.

Y todo ello manteniendo el correcto funcionamiento de todos los sistemas informáticos y de comunicación de la ETSII.

Estos servicios se prestan en todos los edificios de la ETSII dentro del campus de vera de la UPV (5F, 5H, 5J, 5C, 5D, 5E, 5I, 5K, 5M, 5N, 5G, y 5L)

1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Alta o modificación de conexión a la red (ETSII SR01 S01)

Descripción:

Hacer el alta o modificación de conexión de equipos informáticos (terminales o servidores), aulas informáticas y otros a la red cableada, inalámbrica, privada virtual o acceso remoto, así como la asignación de direccionamiento IP y nombre de equipo.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Alta o modificación de conexión a la red con infraestructura disponible: 2 días.
- Alta o modificación de conexión a la red sin infraestructura disponible: comunicación al usuario al siguiente día, y servicio prestado 7 días después de la entrega de la infraestructura.

Canal de solicitud:

A través del Gregal o directamente a través de los informáticos de la ETSII.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o a través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de altas o modificación de conexión realizadas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Alta o modificación de conexión a la red (ETSII SR01 S02)

Descripción:

Soporte para la configuración de las conexiones de red inalámbrica, privada virtual o acceso remoto, a la UPV.

Usuarios:

Alumnos matriculados en la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- El acordado con el usuario.

Canal de solicitud:

A través del Gregal, o directamente a través de los informáticos de la ETSII.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o a través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 11:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de altas o modificación de conexión realizadas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Alta o modificación de cuentas de usuario temporales. Usuarios que no pertenecen a la UPV (ETSIIISR01S03)**Descripción:**

Hacer el alta o modificación de cuentas de usuario de red. Nos tendrán que facilitar la lista de usuarios en una hoja Excel, con el formato: dos apellidos, nombre y DNI, cada campo en una columna de la hoja y sin columnas ocultas entre medias.

Usuarios:

PDI, PAS.

Compromisos de calidad:**Plazos:**

Alta o modificación de cuenta de usuario: 2 días.

Canal de solicitud:

A través del Gregal con la hoja Excel con los datos, como fichero adjunto.

Comunicación de la prestación del servicio:

Remisión de comunicación de datos asignados a través de correo interno o electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:**Resultados:**

- Número de solicitudes de de intervención resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Alta o modificación de funcionalidades de correo electrónico (ETSII SR01 S04)

Descripción:

Hacer el alta o modificación de direcciones, buzones, reglas de distribución, antivirus en correo electrónico o escalarlas a los responsables de los servicios.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Alta o modificación de funcionalidades de correo electrónico: 2 días.

Canal de solicitud:

A través del Gregal, correo electrónico, o telefónicamente.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o por correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de solicitudes resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Publicación de contenidos Web (ETSII SR01 S05)

Descripción:

Recepcionar y publicar contenidos Web en los servidores web de la ETSII.

Usuarios:

PAS adscrito a la ETSII..

Compromisos de calidad:

Plazos:

Publicación de contenidos Web: 1 día.

Canal de solicitud:

A través del Gregal.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de publicaciones en Web realizadas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Alta o modificación de listas de correo electrónico (ETSII SR01 S06)

Descripción:

Hacer el alta o modificación de listas de distribución de correo electrónico.

Usuarios:

PAS adscrito a la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Alta o modificación de lista de correo electrónico: 1 día.

Canal de solicitud:

A través del Gregal, correo electrónico, o telefónicamente.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de solicitudes resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

**Soporte en aplicaciones de trabajo colaborativo
(ETSII SR01 S07)**

Descripción:

Soporte y/o escalado de espacios de disco virtual para grupos de trabajo, agendas colaborativas y carpetas de correo compartido.

Usuarios:

PAS adscrito a la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Alta o modificación en aplicaciones de trabajo colaborativo: 3 días.

Canal de solicitud:

A través del Gregal.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o por correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de solicitudes resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Antivirus para clientes y servidores (ETSII SR01 S08)

Descripción:

Gestionar la instalación de licencias y actualizaciones de programas antivirus corporativo en equipos servidores y clientes fijos, remotos y móviles.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Instalación de licencias y actualizaciones de antivirus: 2 días.

Canal de solicitud:

- A través del Gregal, correo electrónico, o telefónicamente.
- De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o por correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de equipos protegidos.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Copias de seguridad y recuperación de datos (ETSII SR01 S09)

Descripción:

Gestionar las peticiones de copias de seguridad y recuperación de datos en servidores, discos, ficheros, unidades compartidas, , etc.

Usuarios:

PAS adscrito a la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Copia de seguridad o recuperación de datos realizada: 1 día.

Canal de solicitud:

- A través del Gregal, correo electrónico, o telefónicamente.
- De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o por correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de solicitudes de recuperación resueltas.
- Número de copias de seguridad realizadas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Servicios multimedia (ETSII SR01 S10)

Descripción:

Gestión y escalado de las peticiones de retransmisión de eventos por internet, telefonía IP, televisión IP, producción de contenidos docentes y peticiones relacionadas con el centro de Visualización.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Servicios multimedia en funcionamiento: 2 días.

Canal de solicitud:

A través del Gregal o de manera presencial.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 11:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de servicios multimedia realizados.
- Número de horas de servicios multimedia.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.
- Grado de solicitudes tramitadas por vía automatizada (formulario).

Adquisición, instalación y distribución de software del centro (ETSII SR01 S11)

Descripción:

Gestionar los acuerdos de adquisición, instalación, y distribución de licencias de software.

Para los equipos de aulas, ver el servicio ETSII SR05 S01.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Adquisición: 30 días.
- Instalación y distribución: 2 días.

Canal de solicitud:

A través Gregal, correo electrónico, o telefónicamente.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de servicios de software corporativo entregados.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.
- Grado de solicitudes tramitadas por vía automatizada (formulario).

Adquisición, instalación y distribución de software corporativo (ETSII SR01 S12)

Descripción:

Gestionar los acuerdos de adquisición, instalación, y distribución de licencias de software.

Para los equipos de aulas, ver el servicio ETSII SR05 S01.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Adquisición: 30 días.

- Instalación y distribución: 2 días.

Canal de solicitud:

A través del Gregal, correo electrónico, o telefónicamente.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de servicios de software corporativo entregados.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

- Grado de solicitudes tramitadas por vía automatizada (formulario).

Prospección TIC y desarrollo de proyectos de implantación de nuevos servicios o funcionalidades. (ETSII SR02S01)**Descripción:**

Desarrollar la investigación y hacer la prospección de nuevos servicios o mejoras de los servicios prestados, relacionados con las Tecnologías de la Información.

Llevar a cabo las tareas relacionadas con el desarrollo de proyectos de implantación de nuevos servicios. Como resultado se puede crear un servicio nuevo que se añade al catálogo de servicios.

Usuarios:

Dirección ETSII.

Compromisos de calidad:**Plazos:**

El acordado con el usuario.

Canal de solicitud:

- Verbal o por correo electrónico.
- De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

Remisión del informe técnico a través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:**Resultados:**

- Número de informes entregados.
- Número de servicios implementados.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Integración de aplicaciones en los sistemas de la UPV (ETSII SR02S02)

Descripción:

Gestionar la integración y compatibilidad de equipos y aplicaciones de las entidades UPV para que funcionen en la Universidad.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

El acordado con el usuario.

Canal de solicitud:

A través de correo electrónico.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o por correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de servicios integrados.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

**Resolución de incidencias de hardware en estaciones de trabajo
(ETSIIISR03S01)**

Descripción:

Dar solución a incidencias de hardware en el equipamiento del PAS y PDI ubicados en los edificios de la ETSII (para centros y departamentos sin operadores o analistas adscritos a los mismos): diagnóstico de la avería, y en función de la naturaleza de la misma escalado o resolución de la misma.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Diagnóstico de la avería: 2 días.

Canal de solicitud:

A través del Gregal.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o por correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de averías atendidas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Consultas de incidencias de software y configuración en estaciones de trabajo (ETSIIISR03S02)

Descripción:

Dar respuesta a las dudas informáticas de los usuarios, dándoles solución, bien dirigiéndolos a los manuales, conectándose a los equipos para configurarlos, o escalándolos a los responsables de los servicios.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Diagnóstico de la incidencia, y en función de la naturaleza de la misma escalado o resolución de la misma: 1 día.

Canal de solicitud:

A través del Gregal, o directamente a través de los informáticos de la ETSII.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico o telefónicamente.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de incidencias.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso.

Respuesta ante ataques informáticos (ETSII SR04S01)

Descripción:

Gestionar las incidencias de seguridad informática que requieren actuaciones rápidas de los técnicos de la ETSII.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Aislamiento del equipo causante del ataque: 1 día.

Canal de solicitud:

- A través del Gregal, o directamente por correo electrónico o telefónicamente.
- De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal, por correo electrónico o, ante un ataque masivo, a través de noticia en la Web de la ETSII.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de incidencias resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.
- Tiempo medio de indisponibilidad de equipos por ataques informáticos.

Respuesta a incidencias de Copyright (ETSII SR04S02)

Descripción:

Gestionar y dar respuesta a las denuncias recibidas de Copyright.

Usuarios:

ASIC.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Respuesta a las denuncias recibidas de Copyright: 1 día.

Canal de solicitud:

A través del Gregal, o directamente por correo electrónico o telefónicamente.

Comunicación de la prestación del servicio:

A través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de denuncias comunicadas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Consulta de los registros de los sistemas como consecuencia de incidencias de seguridad (ETSII SR04S03)

Descripción:

Hacer la consulta y el análisis de los registros (logs) de los sistemas como consecuencia de incidencias de seguridad.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

Diagnóstico preliminar: 3 días.

Canal de solicitud:

- Presencia personal en el despacho del personal informático de la ETSII.

Comunicación de la prestación del servicio:

Remisión de informe al usuario.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de informes entregados.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Servicios en aulas con equipamiento informático (ETSII SR05S01)

Descripción:

Instalación y mantenimiento del hardware en aulas con equipamiento informático.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Diagnóstico de la avería: 1 día desde la recepción de la solicitud.
- Sustitución del equipo: 2 días desde la recepción de la solicitud (en función de las existencias).

Canal de solicitud:

- Verbal o a través del Gregal.
- De oficio.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o a través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de incidencias resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Servicios en aulas con equipamiento informático (ETSII SR05S02)

Descripción:

Instalación y mantenimiento del software y sus licencias y gestión de las reservas en aulas con equipamiento informático.

Usuarios:

PAS y PDI ubicado en los edificios de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Diagnóstico de la avería: 1 día desde la recepción de la solicitud.
- Reserva e Instalación de software: Las reservas y solicitudes de instalación de software se debe realizar mediante la aplicación de reservas de la ETSII NET antes del día 15 del mes anterior a la fecha de la misma..

Canal de solicitud:

- Verbal o a través del Gregal.
- De oficio

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o a través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de incidencias resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Servicios de Impresión (ETSIIISR06S01)

Descripción:

Servicios de impresión para alumnos y PAS.

Usuarios:

Alumnos matriculados en la ETSII en titulaciones oficiales y PAS adscrito a la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Diagnóstico de la avería: 1 día desde la recepción de la solicitud.
- Sustitución del equipo: 2 días desde la recepción de la solicitud (en función de las existencias).

Canal de solicitud:

- Verbal o a través del Gregal.
- De oficio

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o a través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de incidencias resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.
- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

Servicios a la Biblioteca de la ETSII (ETSII SR07S01)

Descripción:

Instalación de Software, Backup de proyectos y Mantenimiento del hardware (La sustitución del hardware corre a cargo del ASIC).

Usuarios:

PAS de la biblioteca de la ETSII.

Compromisos de calidad:

Plazos:

- Resolución de la incidencia o solicitud de hardware al ASIC: 1 día.

Canal de solicitud:

A través del Gregal.

Comunicación de la prestación del servicio:

Verbal o a través de correo electrónico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.

Indicadores:

Resultados:

- Número de altas incidencias resueltas.

Calidad:

- Nivel de satisfacción del usuario.

- Grado de cumplimiento del plazo de compromiso.

2. DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre los servicios informáticos del centro y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal Informático del centro.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.
- Derecho a conocer las informaciones y datos propios.

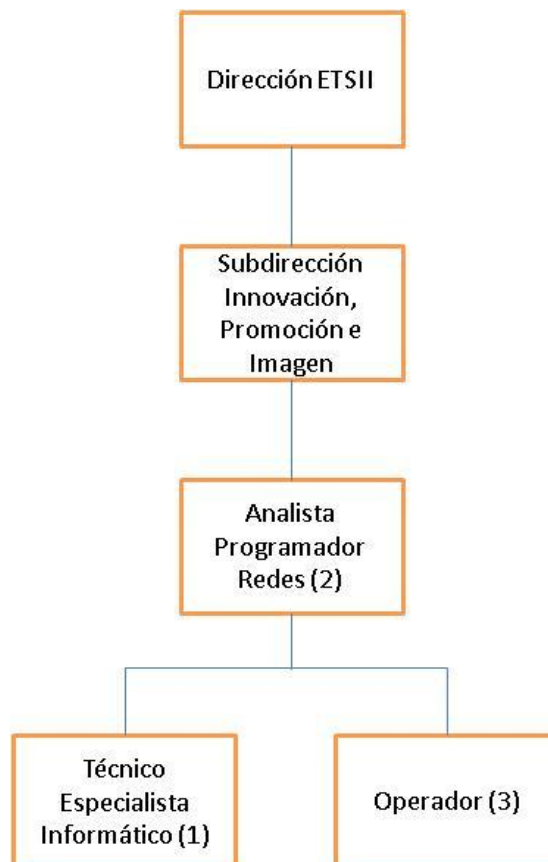
3. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios informáticos del centro.
- Participando en las comisiones de usuarios de los servicios informáticos del centro.

4. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que prestan los informáticos del centro, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su microweb.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en los servicios informáticos, serán difundidas periódicamente.

5. ORGANIGRAMA



6. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Web: <http://www.etsii.upv.es>
Correo electrónico: informatica@etsii.upv.es
Dirección postal: Camino de Vera, s/n 46022 Valencia
Teléfono: +34 963877000 Ext: 71717
Facsímil: +34 963877000
Ubicación: Edificio 5F

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando -con la participación de todo el personal- procesos fiables que obtengan tales resultados".

GERENCIA
Sede Central
Camino de Vera, s/n
46022 Valencia