
Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació

Carta de serveis

Aprovada el 12 de desembre de 2023 per la Comissió de Qualitat de la UAB

Sumari

1. Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives
2. Missió i valors
3. Què oferim?
4. Drets i deures
5. Normativa aplicable
6. Mecanismes de participació
7. Compromisos i indicadors de qualitat
8. Vies de reclamació i mesures d'esmena
9. Validació, aprovació i actualització de la carta

A photograph of several students walking away from the camera on a paved path. In the foreground, a woman with long curly hair wears a denim jacket and a pink backpack. Next to her, a man wears a red backpack. To the left, another woman has a grey backpack. The background shows a building with a curved roof and a man in a blue shirt looking at a phone. The overall scene is a typical university campus setting.

01

Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació

Des de la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DTIC) contribuïm a les línies estratègiques de la Universitat com a motor d'innovació.

Gestionem els sistemes informàtics i la xarxa de dades de la UAB i els posem al servei de l'alumnat, del personal de docència, recerca i gestió, dels visitants i de les entitats amb conveni.

Aquesta carta de serveis és un punt de partida per a la transparència i visibilitat de la nostra activitat, així com també un compromís de qualitat i de millora contínua.

Ens comprometem a implicar els nostres usuaris en la millora dels serveis que oferim i amb aquesta finalitat posem a la seva disposició diversos canals de participació.



Gonçal Badenes Guia, director de tecnologies de la informació i la comunicació

Àmbit d'actuació i dades organitzatives ^{1/3}

La Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DTIC) està formada pels àmbits següents:

- Direcció
- Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació (APSI)
- Servei d'Informàtica
- Unitat d'Administració de l'Edifici D

Àmbit d'actuació i dades organitzatives 2/3

Contacte

[Consultes i peticions](#)

Web: www.uab.cat/dtic

Correu electrònic: cas@uab.cat

Telèfon: 93.581.21.00

Localització: edifici D

Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació

Servei d'Informàtica, Unitat d'Administració de l'Edifici D

Carrer de l'Albareda, 08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

[Ubicació a Google Maps](#)

[Com arribar-hi](#)



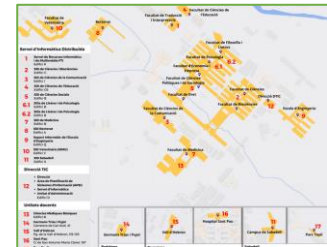
Àmbit d'actuació i dades organitzatives 3/3

Localització dels serveis d'informàtica distribuïda (SID)

- **SID de Ciències de l'Educació i FTI - SERIM** (edificis G6 i K)
- **SID de Ciències de la Comunicació** (edifici I)
- **SID de Ciències Socials i del Campus de Sabadell** (edificis B i S)
- **SID de Medicina** (edifici M*)
- **SID de l'Edifici D** (edifici D)
- **SID de l'Escola d'Enginyeria** (edifici Q)
- **SID de Ciències i de Biociències** (edifici C)
- **SID de Lletres i de Psicologia** (edifici B)
- **SID de Veterinària i del Rectorat** (edificis V i A)

* visites regulars a les unitats docents hospitalàries

Mapa de localització



Mapa de cobertura



02

Missió i valors

Missió i valors ^{1/2}

La DTIC contribueix a la missió de la Universitat impulsant les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) com a motor d'innovació en les seves línies estratègiques, dissenyant, planificant, gestionant, administrant i assegurant les infraestructures i serveis basats en TIC.

Aquesta contribució la desenvolupa amb la màxima qualitat d'acord amb els objectius d'excel·lència de la UAB en la docència, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement, col·laborant en la consecució dels objectius de la Universitat.

La visió de la DTIC és ser un referent en l'àmbit universitari en la prestació de serveis de qualitat en matèria d'informàtica i de comunicacions, procurant que la UAB disposi dels instruments i eines més capdavanteres.



Missió i valors ^{2/2}

Els valors que defineixen la DTIC en la consecució de la seva missió són els següents:

- Ser **propers i accessibles** als nostres usuaris.
- Garantir el compromís amb l'atenció a les **necessitats** i les **expectatives** dels usuaris.
- Promoure la **millora contínua** de les capacitats i competències del nostre personal.
- Impulsar la **transparència** del servei publicant el grau de compliment dels compromisos adquirits.
- Millorar la **participació** de la comunitat universitària en la gestió de l'àmbit.

03

Què oferim?

Què oferim? ^{1/4}

1. Suport a l'usuari

El Centre d'Assistència i Suport (CAS) ofereix suport centralitzat (elevant i integrant les consultes que arribin directament dels usuaris, dels SID i d'altres unitats tècniques de la DTIC) i ofereix assistència tècnica remota i accés a peticions de servei, consultes i comunicació d'incidències utilitzant l'eina de gestió [Tiquets](#).

El CAS col·labora amb els SID per solucionar les situacions plantejades, bé sigui de forma remota o presencial.

Què oferim? 2/4

2. Suport tècnic informàtic

Aquest servei inclou totes les tasques necessàries de suport tècnic informàtic per al correcte funcionament del conjunt de serveis que són responsabilitat funcional de la DTIC i d'altres àmbits gerencials.

Què oferim? ^{3/4}

3. Projectes TIC

El procediment de «Detecció i prioritització de necessitats de transformació digital» és el mecanisme establert per la UAB per a identificar, analitzar, definir i prioritzar totes les necessitats de transformació digital que s'executaran anualment. Un cop aprovada la convocatòria anual, des de la DTIC es treballa en la gestió i realització dels projectes TIC derivats.

Podeu consultar el conjunt de serveis que són responsabilitat funcional directa de l'Àmbit Gerencial de Direcció de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DTIC) a l'[Annex I. Catàleg de serveis de la DTIC](#).

Què oferim? 4/4

La Direcció de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació també actua com a **responsable del sistema**, d'acord amb la normativa de l'Esquema Nacional de Seguretat.

Podeu consultar el conjunt de serveis a l'[Annex II. Catàleg de serveis en els quals la DTIC actua com a responsable del sistema](#).

04

Drets i deures

Drets i deures ^{1/2}

Teniu el dret a...

- Requerir l'acompliment de tots els compromisos que la DTIC ha assumit.
- Tenir accés a la informació sobre tots els [serveis oferts](#).
- Rebre [formació](#) i assessorament en l'ús de les eines tecnològiques.
- [Manifestar](#) els vostres suggeriments o queixes sobre els serveis.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les vostres [dades personals](#).
- Rebre un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part de tot el personal de la DTIC.

Drets i deures ^{2/2}

Teniu el deure de...

- Respectar la legislació vigent.
- Respectar sempre les normes pròpies de la UAB, especialment les relacionades amb la informàtica i la ciberseguretat, per garantir-ne el compliment.
- Tenir cura de la gestió de propietat intel·lectual quan feu ús, distribuïu i copieu materials digitals.
- Tenir cura de la gestió de dades pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.
- Tenir cura de les vostres contrasenyes i dispositius d'autenticació.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable

Les **normatives i reglaments següents*** es poden consultar al [web de la DTIC](#), així com també a la pàgina dels [estatus i normes de la UAB pel que fa a les tecnologies de la informació i comunicació](#):

- Normatives i reglaments de la UAB relacionades amb les TIC
- Política de protecció de dades de la UAB
- Normativa de protecció de dades a la UAB
- Reglament del Servei d'Informàtica

Podeu consultar altra legislació d'interès al [web de la UAB](#).

*Normatives i reglaments en procés de revisió per adaptar-los a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

06

Mecanismes de participació

Mecanismes de participació

Els suggeriments, les queixes i les felicitacions sobre el funcionament de la DTIC podeu formular-los a través del servei [Opina](#).

Podeu mantenir-vos informats i participar a través de:

- El *web de la DTIC*: <http://www.uab.cat/dtic>.
- Els nostres perfils d'[X](#) i d'[Instagram](#).
- El portal de notícies [CanalTIC](#).
- Les enquestes de satisfacció que es realitzen periòdicament.
- L'adreça de correu electrònic cas@uab.cat.

A photograph of several students walking away from the camera on a paved path. In the foreground, a woman with long curly hair wears a denim jacket and a pink backpack. Next to her, a man wears a red backpack. To the left, another woman has a grey backpack. In the background, a man in a blue t-shirt is looking at his phone. The path is lined with a building that has a curved, ribbed roof structure.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors ^{1/13}

- La DTIC treballa amb uns compromisos basats en indicadors de la gestió i seguiment del servei i en indicadors del servei de suport als usuaris que es mesuren mitjançant enquestes de satisfacció.
- El grau d'assoliment d'aquests compromisos i l'evolució dels indicadors es mostren en informes que es generen periòdicament i que inclouen plans de millora del servei.
- Els informes estan disponibles a la secció [Estadístiques del CAS](#) de la web de DTIC.

Compromisos i indicadors ^{2/13}

SUPORT		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Suport centralitzat als usuaris que ofereix assistència tècnica remota i accés a peticions de servei, consultes i comunicació d'incidències.	Atenem els usuaris de forma personalitzada.	<ul style="list-style-type: none">Trucades ateses: més del 93 %.Trucades ateses en menys de 30 segons: com a mínim un 80 %.Trucades perdudes: com a màxim un 7 %.Grau de satisfacció respecte de l'atenció personal de com a mínim 4 punts sobre 5.
	Mantenim una eficàcia resolutiva adient segons la consulta, petició o incidència que es rep.	<ul style="list-style-type: none">Tiquets resolts en menys de 30 minuts: com a mínim un 50 %.Consultes satisfetes en menys de 8 hores: més del 70 %.Tiquets resolts sense d'elevant: com a mínim un 80 %.
	Registrem de forma adequada la informació relacionada amb la consulta, petició o incidència que es rep, per facilitar-ne la comunicació i la preservació.	<ul style="list-style-type: none">Registre de tiquets amb usuari desconegut: menys d'un 5 %.Queixes registrades del servei: menys d'un 5 %.

Compromisos i indicadors ^{3/13}

PROJECTES TIC		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Gestió i realització dels projectes TIC derivats del procediment de detecció i prioritització de necessitats de transformació digital (NTD).	Gestionem els projectes TIC derivats de la convocatòria de NTD.	<ul style="list-style-type: none">▪ Volum de peticions de projectes finalitzats en el termini planificat: com a mínim un 75 %.
	Vetllem per la satisfacció dels àmbits funcionals que sol·liciten projectes.	<ul style="list-style-type: none">• Grau de satisfacció en la gestió de projectes de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors ^{4/13}

DOCÈNCIA		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis TIC dedicats a facilitar les tasques docents tant presencials, a les aules, com remotes, a les plataformes en línia.	Facilitem l'accés als recursos digitals i eines que permeten el desenvolupament adequat de l'aprenentatge i la docència.	<ul style="list-style-type: none">Peticions sobre serveis per a la docència resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors ^{5/13}

RECERCA		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis de gestió, manteniment i suport orientats a la recerca i la supercomputació.	Facilem l'accés als recursos digitals i eines que permeten el desenvolupament adequat de la recerca.	<ul style="list-style-type: none">Peticions sobre serveis per a la recerca resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors 6/13

GESTIÓ		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis per a l'administració, el manteniment i el suport a les aplicacions de gestió universitària.	Facilem l'accés als recursos i eines de suport a la gestió de la cita prèvia i al material reutilitzable.	<ul style="list-style-type: none">▪ Peticions sobre serveis per a la gestió resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetlem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors ^{7/13}

CORREU I COL-LABORACIÓ		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis per facilitar l'administració i gestió de la comunicació i col·laboració electròniques a la comunitat universitària.	Facilem l'accés als serveis de correu i eines de col·laboració, llistes de distribució i signatura corporativa de correu electrònic.	<ul style="list-style-type: none">▪ Peticions sobre serveis de correu i col·laboració resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors ^{8/13}

CONTINGUTS WEB		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis orientats a la gestió i publicació de contingut a Internet i a la difusió multimèdia de la informació.	Mantenim informats els usuaris a través del Canal TIC i facilitem l'accés al servei d'allotjament web.	<ul style="list-style-type: none">Peticions sobre serveis de continguts web resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors ^{9/13}

LLOC DE TREBALL		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis per a la gestió, configuració i manteniment de l'equipament TIC proporcionat per a la seva utilització en el lloc de treball.	Facilem la distribució, renovació i manteniment dels ordinadors gestionats, la protecció antivírica i la impressió centralitzada.	<ul style="list-style-type: none">▪ Peticions sobre serveis al lloc de treball resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.▪ Incidències de lloc de treball gestionat a menys del 5 % del total de llocs de treball.

Compromisos i indicadors ^{10/13}

COMUNICACIÓ		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis per a facilitar la gestió de les comunicacions fixes i mòbils subministrats per la Universitat per a la seva utilització en el lloc de treball.	Facilem la connexió segura a la xarxa de dades i l'accés als serveis de telefonia.	<ul style="list-style-type: none">▪ Peticions sobre serveis de comunicació resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors 11/13

IDENTITAT		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis d'identificació i autenticació dels usuaris quan utilitzen les infraestructures i serveis TIC.	Facilem l'accés als serveis amb una identitat digital única i també la col·laboració dins del sistema universitari i de recerca a través de l'autenticació federada.	<ul style="list-style-type: none">▪ Peticions sobre serveis d'identitat resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors ^{12/13}

SEGURETAT		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis orientats a garantir la protecció enfront de les possibles ciberamenaces que puguin afectar la Universitat.	Gestionem serveis per ajudar a mantenir la seguretat dels sistemes i les dades dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Peticions sobre serveis de seguretat resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

Compromisos i indicadors ^{13/13}

INFRAESTRUCTURA		
SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Serveis de suport de les infraestructures TIC físiques i lògiques que sustenten els serveis TIC que s'ofereixen.	Facilem els serveis d'allotjament de servidors per activitats autogestionades.	<ul style="list-style-type: none">▪ Peticions sobre serveis d'infraestructura resoltes segons els acords de nivell de servei (ANS): com a mínim un 90 %.
	Vetllem per la satisfacció dels usuaris.	<ul style="list-style-type: none">▪ Grau de satisfacció dels usuaris de com a mínim 3,5 punts sobre 5.

08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Per presentar reclamacions per incompliment dels compromisos assumits en la Carta de serveis s'ha de fer servir el mateix canal que per a les queixes i suggeriments, el servei Opina: <https://opina.uab.cat>.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta Carta de serveis, la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació analitzarà les causes de l'incompliment i posarà en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i les possibilitats competencials.

La Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació us enviarà un escrit d'explicació o disculpa on també us informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, a través del servei Opina dins d'un termini no superior a 15 dies.

L'incompliment dels compromisos de servei no comporta la responsabilitat patrimonial de la Universitat.

09

Validació, aprovació i actualització de la carta

Validació, aprovació i actualització de la carta

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una comissió mixta integrada per usuaris dels serveis de la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DTIC), personal de la DTIC i de l'Àrea de Transformació Digital i Organització, i ha estat aprovada per la Comissió de Qualitat de la UAB el 12 de desembre de 2023.

Aquesta carta s'actualitzarà com a mínim cada dos anys o sempre que hi hagi canvis en els serveis que es presten o altres modificacions substancials. El procediment que es segueix per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació.

A nivell intern, la DTIC duu a terme un seguiment continu del grau de compliment dels compromisos i presenta un informe dels resultats a la Comissió de Qualitat de la UAB, com a mínim cada dos anys.

