



Carta de servicios de **TIC ULPGC**

TIC ULPGC, SL
C/Juan de Quesada, nº 30
CP 35001, Las Palmas de Gran Canaria
Tfno.: (+34) 928 459 586
Fax: (+34) 928 459 597
Correo electrónico: info@tic-ulpgc.es
Página Web: www.tic-ulpgc.es



Misión	La prestación de toda clase de servicios relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.			
Servicios	<p>Desarrollo de software con experiencia en tecnologías y metodologías del Servicio de Informática de la ULPGC.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicaciones Web con PHP y Symfony. 2. Aplicaciones de escritorio con Delphi. 3. Desarrollo en tecnologías Oracle. 4. Migración de datos. <p>Soporte</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de soporte a usuarios. Apoyo a la sala de soporte (1234) del Servicio de Informática de la ULPGC, dotando de los técnicos desplazados en los edificios de los campus universitarios. 2. Servicio de soporte al Campus Virtual. Servicio de atención telefónica, email y foros de las distintas plataformas de formación virtual. 3. Servicio de apoyo a la carga de contenidos Web. Publicación de contenidos del gabinete de comunicación en las Webs institucionales. <p>Internacionalización de la ULPGC</p> <p>Asistencia técnica al programa Apoyo organizativo de la acción KA103 del programa Erasmus + del Gabinete de Relaciones Internacionales, gestionando las plataformas informáticas para las movilidades Erasmus + y coordinación de la nueva aplicación de movilidad.</p>	Normativa aplicable	Derechos de los usuarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponer de una planificación de cada tarea o proyecto y de un calendario de ejecución del mismo. 2. Conocer en cualquier momento de la ejecución del proyecto el estado del mismo. 3. Disponer de informes sobre la prestación y evolución de sus servicios. 4. Elegir la tecnología para el desarrollo del software. 5. Priorizar las tareas o trabajos que se estén realizando dentro de su proyecto. 6. Disponer de buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones. 7. Realizar peticiones de servicios a través del Servicio de Informática de la ULPGC.
		Compromisos	Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso, por contrato, del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio que el cliente estime que mejor representen la calidad del servicio prestado. 2. Tiempo de respuesta de las incidencias de servicio de soporte. 3. Envío de informes estadísticos mensuales, o a petición del cliente, sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad. 4. Monitorización en tiempo real del servicio mediante acceso a la aplicación de incidencias, o mediante emails automáticos.
			Medidas de subsanación	Cuando el cliente manifieste haberse incumplido alguno de los compromisos de TIC ULPGC, una vez comprobado el hecho, la empresa le comunicará las razones y posibles soluciones por la que el incumplimiento se haya producido.
			Sugerencias y reclamaciones	Podrán presentarse mediante escrito simple, a través del email info@tic-ulpgc.es , o llamando a los teléfonos de contacto. En un plazo máximo de una semana usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación.

Normativa aplicable al día a día de la labor de la empresa de cara al usuario:

1. Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrolla determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.
2. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección General de Datos de Carácter Personal.
3. Real Decreto 994/1999 de 11-6-1999, Aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
4. Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la Directiva 2002/58/CE.

Compromisos del área de desarrollo:

1. Cumplimiento de la planificación temporal estimada.
2. Cumplimiento de los recursos acordados.
3. Metodologías de desarrollo con un esquema iterativo-evolutivo.
4. Uso intensivo del prototipado.
5. Uso de componentes genéricos.
6. Garantía de 6 meses de duración de cada proyecto entregado.
7. Software desarrollado y documentación generada propiedad del cliente.

Compromisos de los servicios en general: Definición de acuerdos de nivel de servicio y objetivos del nivel de servicio con el usuario, siguiendo la metodología ITIL.