



## Carta de servicios

# 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](mailto:info@tic-ulpgc.es)  
Página Web: [www.tic-ulpgc.es](http://www.tic-ulpgc.es)



<b>Misión</b>	La prestación de toda clase de servicios relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.				
<b>Servicios</b>	<p><b>Desarrollo de software con experiencia en tecnologías y metodologías del Servicio de Informática de la ULPGC.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicaciones Web con PHP.</li> <li>2. Aplicaciones de escritorio con Delphi.</li> <li>3. Desarrollo en tecnologías Oracle.</li> <li>4. Desarrollo de aplicaciones para móviles.</li> <li>5. Migración de datos.</li> </ol> <p><b>Creación de portales Web</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantación de gestores de contenido CMS.</li> <li>2. Diseño gráfico.</li> <li>3. Accesibilidad Web.</li> <li>4. Migración de contenidos al portal Web.</li> </ol> <p><b>Soporte</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Servicio de soporte a usuarios.</b> 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.</li> <li>2. <b>Servicio de soporte al Campus Virtual.</b> Servicio de atención telefónica, email y foros de las distintas plataformas de formación virtual.</li> <li>3. <b>Servicio de apoyo a la carga de contenidos Web.</b> Apoyo a los distintos vicerrectorados en la publicación de contenidos en las Webs institucionales de la ULPGC.</li> </ol> <p>Cualquier tipo de proyecto relacionado con las TIC, incluyendo todo tipo de soluciones de redes y telecomunicaciones (voz, datos, voz sobre IP, videoconferencia, etc.) como implantación y mantenimiento de servidores.</p> <p>Los trabajos solicitados a TIC ULPGC deben ser canalizados a través del Servicio de Informática de la ULPGC, o del Director de Política Informática, por lo que aquellos miembros de la comunidad universitaria que precisen de los servicios de TIC ULPGC, deberán cursar su petición a aquéllos como primera acción.</p>	<b>Normativa aplicable</b>	<b>Derechos de los usuarios</b>	<b>Indicadores</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer de una planificación de cada tarea o proyecto y de un calendario de ejecución del mismo.</li> <li>2. Conocer en cualquier momento de la ejecución del proyecto el estado del mismo.</li> <li>3. Disponer de informes sobre la prestación y evolución de sus servicios.</li> <li>4. Elegir la tecnología para el desarrollo del software.</li> <li>5. Priorizar las tareas o trabajos que se estén realizando dentro de su proyecto.</li> <li>6. Disponer de buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> <li>7. Realizar peticiones de servicios a través del Servicio de Informática de la ULPGC.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Tiempo de respuesta de las incidencias de servicio de soporte.</li> <li>3. Envío de informes estadísticos mensuales, o a petición del cliente, sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad.</li> <li>4. Monitorización en tiempo real del servicio mediante acceso a la aplicación de incidencias, o mediante emails automáticos.</li> </ol>
		<b>Compromisos</b>	<b>Medidas de subsanación</b>	<b>Sugerencias y reclamaciones</b>	<p><b>Compromisos del área de desarrollo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento de la planificación temporal estimada.</li> <li>2. Cumplimiento de los recursos acordados.</li> <li>3. Metodologías de desarrollo con un esquema iterativo-evolutivo.</li> <li>4. Uso intensivo del prototipado.</li> <li>5. Notación UML como apoyo al componente visual del diseño de la arquitectura software.</li> <li>6. Uso de componentes genéricos.</li> <li>7. Garantía de 6 meses de duración de cada proyecto entregado.</li> <li>8. Software desarrollado y documentación generada propiedad del cliente.</li> </ol> <p><b>Compromisos de los servicios en general:</b> Definición de acuerdos de nivel de servicio y objetivos del nivel de servicio con el usuario, siguiendo la metodología ITIL.</p> <p>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.</p> <p>Podrán presentarse mediante escrito simple, a través del email <a href="mailto:info@tic-ulpgc.es">info@tic-ulpgc.es</a>, o llamando a los teléfonos de contacto.</p> <p>En un plazo máximo de una semana usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación.</p>