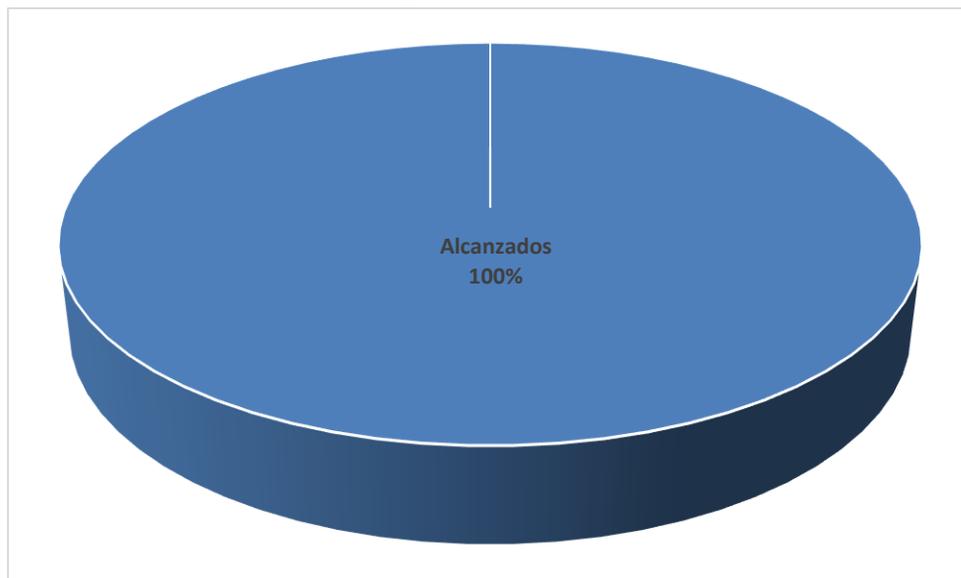


## RESULTADOS COMPROMISOS 2021

### CARTA DE SERVICIOS DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES

#### Resultados generales

Tras el análisis de los 10 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios de Informática y Telecomunicaciones se han obtenido los siguientes resultados:



Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2021, al igual que en años anteriores.

#### Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial	Disponibilidad mínima de la red: 98%	Suma (tiempo total de cada línea-tiempo de no disponibilidad) / tiempo total de cada línea) /Nx100	99.90%	A
	Resolución del 80% de las incidencias en el servicio en 48 horas	(Nº incidencias resueltas antes de 48 horas/Nº incidencias por corte se servicios) x 100	83.18%	A
Configuración y mantenimiento de infraestructuras de servicios para Entidades Locales: acceso a internet, correo corporativo, bases de datos, antivirus, gestores documentales,	Máximo de 10 incidencias anuales por cortes de servicios superiores a 5 horas	Nº de cortes de servicios anuales de duración ≥ 5 horas	8	A
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2	A



<b>mantenimiento de servidores, virtualización de aplicaciones, servicios cloud</b>				
<b>Plan de contingencia para la recuperación de información en caso de desastre</b>	Recuperación de datos en el 90% de los casos en plazo máximo de 48 horas	(Nº incidencias con recuperación datos en menos 48 horas/Nº incidencias con necesidad recuperación datos) x 100	100%	<b>A</b>
<b>Dotación de equipos informáticos a Entidades Locales</b>	Atención de al menos el 80% de las solicitudes recibidas en el año	(Nº solicitudes atendidas en el año/Nº solicitudes recibidas en el año) x 100	100%	<b>A</b>
<b>Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales</b>	Nº incidencias anuales por fallo del servicio $\leq 10$	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	4	<b>A</b>
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias $\leq 24$ horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	0.36	<b>A</b>
<b>Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales</b>	Nº incidencias anuales por fallo del servicio $\leq 25$	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	0	<b>A</b>
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias $\leq 48$ horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	0	<b>A</b>