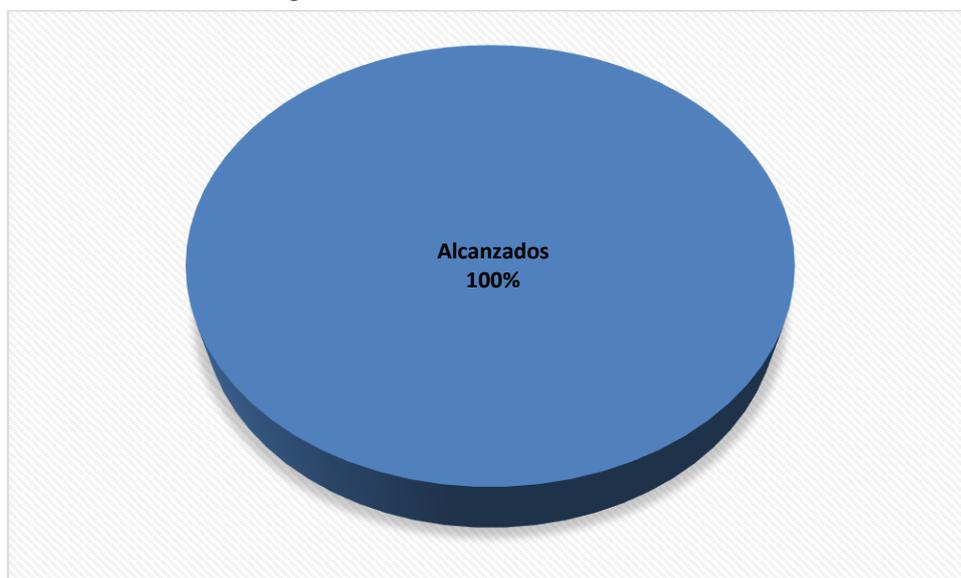


RESULTADOS COMPROMISOS 2018

CARTA DE SERVICIOS DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Resultados generales

Tras el análisis de los 11 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios de Nuevas Tecnologías, se han obtenido los siguientes resultados:



Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2018, lo que supone un incremento de 20 puntos respecto al año 2017.

Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial, interconectándola con redes nacionales y dotándola de la seguridad necesaria	Máximo 10 cortes de servicios anuales que afecten al 80% de los municipios	Nº de cortes de servicios anuales que afectan al 80% de municipios	5
	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	82%
Configuración y mantenimiento de infraestructuras de servicios para Entidades Locales: acceso a internet, correo corporativo, bases de datos, antivirus, gestores documentales, mantenimiento de servidores,	Máximo de 10 incidencias anuales por cortes de servicios superiores a 5 horas	Nº de cortes de servicios anuales de duración \geq 5 horas	3
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 24 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2

virtualización de aplicaciones, servicios cloud			
Plan de contingencia para la recuperación de información en caso de desastre	Recuperación de datos en el 90% de los casos en plazo máximo de 48 horas	(Nº incidencias con recuperación de datos en menos de 48 horas / Nº incidencias con necesidad de recuperación de datos) x 100	100%
Dotación de equipos informáticos a Entidades Locales	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%
Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 10	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	6
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia - Fecha-hora comunicación incidencia)	1
Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 25	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	9
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 48 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia - Fecha-hora comunicación incidencia)	2