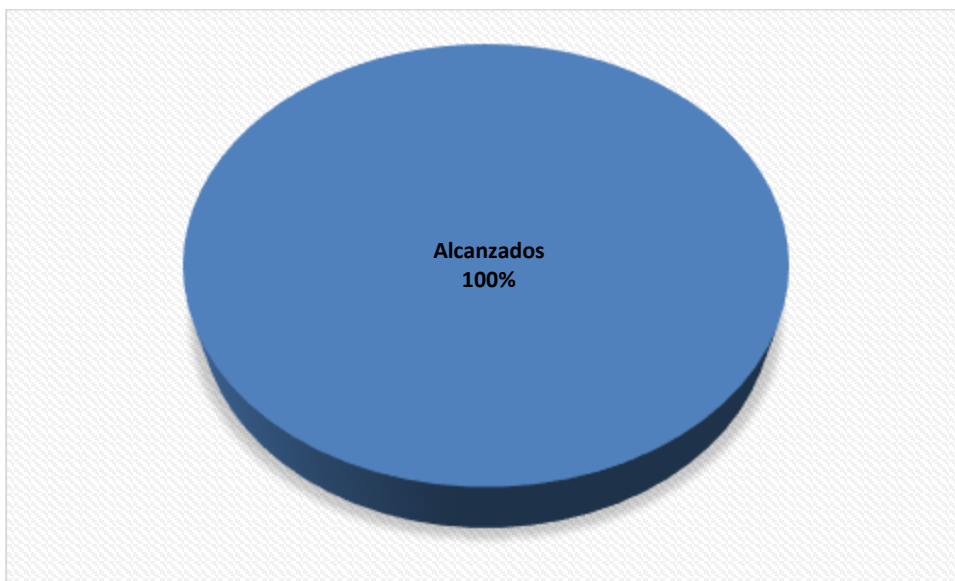


RESULTADOS COMPROMISOS 2019

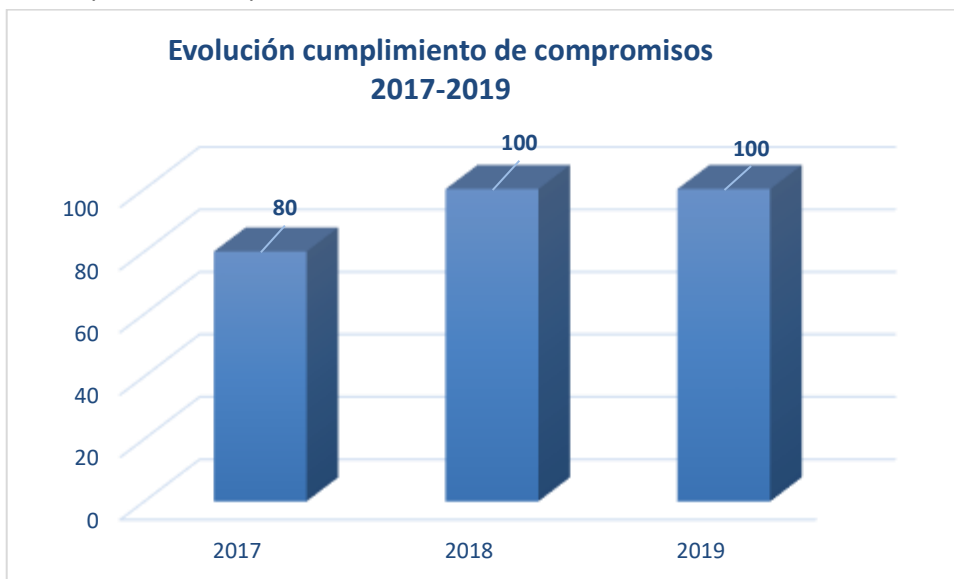
CARTA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

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 2019, manteniéndose este nivel de cumplimiento respecto al año anterior.



Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial, interconectándola con redes nacionales y dotándola de la seguridad necesaria	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	82%	A
Configuración y mantenimiento de infraestructuras de servicios para Entidades Locales: acceso a internet, correo corporativo, bases de datos, antivirus, gestores documentales, mantenimiento de servidores, virtualización de aplicaciones, servicios cloud	Máximo de 10 incidencias anuales por cortes de servicios superiores a 5 horas	Nº de cortes de servicios anuales de duración \geq 5 horas	8	A
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 24 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2	A
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 datos en menos 48 horas/Nº incidencias con necesidad recuperación datos) x 100	100%	A
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%	A
Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio \leq 10	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	5	A
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 24 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	0.33	A
Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio \leq 25	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	1	A
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 48 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	6	A

LEYENDA	
A	Alcanzado
NA	No alcanzado
NM	No medido