

53. Sistemes d'informació

| | Compromisos de qualitat | Resultats anteriors | | | | | | Resultats 2023 | | | | | |
|-------|--|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------|------------------------|-----------------|------------------------|------------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Cumpliment | Indicadors | En cas d'incompliments | | | |
| | | | | | | | | | | Motius | Queixes rebudes | Millores a implementar | Dates |
| 53.1. | Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora. | No vigent | No implementada | No implementada | No implementada | No implementada | Implementada | 51 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | |
| 53.2. | Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim. | No vigent | No implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | 91 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | |
| 53.3. | Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou. | No vigent | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | 17 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | |
| 53.4. | Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques. | No vigent | No implementada | No implementada | Implementada | Implementada | No implementada | No implementada | 94 | No avaluat | No avaluat | No avaluat | No avaluat |
| 53.5. | Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús. | No vigent | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | 100 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | |
| 53.6. | Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús. | No vigent | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | 100 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | |
| 53.7. | Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos. | No vigent | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | Implementada | 100 | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | |