

53. Sistemes d'informació

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
Compromisos de qualitat		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	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	Implementada	No implementada	46	L'últim trimestre enlloc de 4 tècnics del SAT només hi ha hagut disponibles 3l al qual cosa ha provocat que un nombre menor d'incidències es resolguessin de forma immediata	0	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	Implementada	Implementada	98				
53.3.	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	25				
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	No implementada	70	no avaluada	no avaluada	no avaluada	no avaluada
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	Implementada	Implementada	100				
53.6.	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
53.7.	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				