

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat que proporciona les eines informàtiques i de comunicacions necessàries, per tal que el personal de la Corporació pugui dur a terme les seves tasques. Concretament s'encarrega de:

- Donar suport informàtic i d'assistència remota i presencial en el cas d'incidències en el programari i maquinari de l'Ajuntament
- Mantenir la infraestructura de sistemes d'informació actual
- Desenvolupar i implantar noves aplicacions informàtiques
- Gestió d'altres i baixes d'usuaris i d'usuàries
- Servei de préstec de material

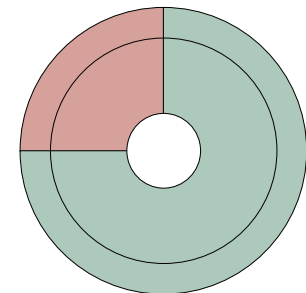
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Resoldre el 80% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora. 1 25/09/2017	-	13%	7%
2	Resoldre el 20% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim. 1 25/09/2017	-	48%	47%
3	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou. 3 25/09/2017	-	4	20
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. 1 25/09/2017	-	61%	90%
5	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús. 2 25/09/2017	-	100%	100%
6	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús. 2 25/09/2017	-	100%	100%
7	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos. 3 25/09/2017	-	99%	100%
8	Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals. 3 25/09/2017 R	-	0	0

DADES 2019

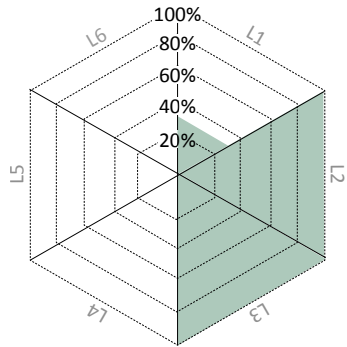
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 8
6 complerts 2 incomplets
0 no avaluats



75%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 3 L1 33%
- 2 L2 100%
- 3 L3 100%
- 0 L4 -
- 0 L5 -
- 0 L6 -

