

 Castilla-La Mancha	Consejería de Fomento		PÚBLICO	
	CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE SERVICIOS COMUNES TIC Seguimiento de compromisos e indicadores		Código:	SERTIC-COR-INF-005
			Versión:	1.0
			Fecha:	14/11/2018

RESÚMEN DE COMPROMISOS E INDICADORES – 01/07/2017 A 30/06/2018

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJ	FORMA CÁLCULO	PERIODICIDAD	VALOR ALCANZADO
Infraestructuras de Centro de Proceso de Datos	Disponibilidad de la operatividad de las Infraestructuras de Centro de Proceso de Datos	Porcentaje de días que el servicio está operativo, sin interrupciones superiores a 1 hora.	> 95%	A partir de las interrupciones registradas internamente por el Servicio de Explotación de Sistemas informáticos	Anual	100%
Servicios de Sistemas	Disponibilidad de la operatividad de los Sistemas de Información	Porcentaje de días que el servicio está operativo, sin interrupciones superiores a 1 hora.	> 95%	A partir de registros internos de los Servicios considerados críticos por la Organización.	Anual	100%
Servicios de Comunicaciones	Disponibilidad de la operatividad de los Servicios de Comunicaciones	Porcentaje de días que el servicio está operativo, sin interrupciones superiores a 1 hora.	> 95%	A partir de los registros internos del Servicio de Comunicaciones	Anual	100%
Atención a Usuarios y Puestos de Trabajo	Solución de peticiones e incidencias rápida y eficaz, obteniendo una valoración del servicio nunca inferior a 3 puntos sobre 4.	Puntuación media en la valoración de las respuestas realizadas, en una escala de 0 a 4 (siendo 0 muy descontento y 4 muy satisfecho)	> 3	A partir de la valoración recogida del usuario tras la resolución de su consulta al Área de Atención a Usuarios y Puesto de Trabajo	Anual	3,90
Gestión de Contenidos en Internet	Solución de peticiones e incidencias rápida y eficaz, obteniendo una valoración del servicio nunca inferior a 3 puntos sobre 4.	Puntuación media en la valoración de las respuestas realizadas, en una escala de 0 a 4 (siendo 0 muy descontento y 4 muy satisfecho)	> 3	A partir de la valoración recogida del usuario tras la resolución de su consulta al Área de Infraestructuras de Contenidos	Anual	3,92