Generalitat de Catalunya
Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

ANNEX IX DETALL ACORDS DE NIVELL DE SERVEI - ANS
Categoria E – Suport als processos de gestió operativa de Solucions TIC

CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI DE SUPORT A LA IMPLEMENTACIÓ, DESPLEGAMENT I MANTENIMENT DEL MODEL D'ARQUITECTURA EMPRESARIAL CORRESPONENT A LA **CATEGORIA E (SERVEI DE SUPORT ALS PROCESSOS DE GESTIÓ OPERATIVA DE SOLUCIONS TIC)** INCLÒS EN EL EXP. CTTI-2025-96 DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A L'ADHESIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ, GESTIÓ, CONSTRUCCIÓ, MANTENIMENT I OPERACIÓ, I EL SUPORT A LES SOLUCIONS TIC

Expedient núm.: CTTI-2025-253

Detall de càlcul dels Acords de Nivell de Servei

Gestió de Nivells de Servei CTTI
L'Hospitalet de Llobregat - Juny 2025

Índex

Índex 2
Introducció 3
1.1 Objectiu 3
1.2 Model d'ANS 3
1.2.1 Característiques dels indicadors 3
1.2.2 Grau de l'indicador 4
1.2.3 Càlcul de l'indicador 4
1.3 Penalització 5
1.4 Fonts d'informació 6
Indicadors 8
2.1.1 CO-GPE01 Pla de transició davant de la rotació de personal 8
2.1.2 CO-GPE02 Absències en el servei 9
2.1.3 CO-ANS01 Lliurament d'ANS 9
2.1.4 CO-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat 10
2.1.5 CO-REP01 Informes de seguiment específics del servei 11
2.1.6 CO-QUA01 Qualitat del servei 12

Introducció

1.1 Objectiu

La finalitat d'aquest document és servir de guia davant de qualsevol dubte o consulta sobre el càlcul dels ANS, aportant el màxim detall d'informació relacionada amb els indicadors contractuals aplicables al servei:

- Característiques
- Població
- Mètrica SLM
- Horari de servei
- Font d'informació
- Fórmula
- Valor objectiu
- Penalització màxima
- Visualització a CONTIC

1.2 Model d'ANS

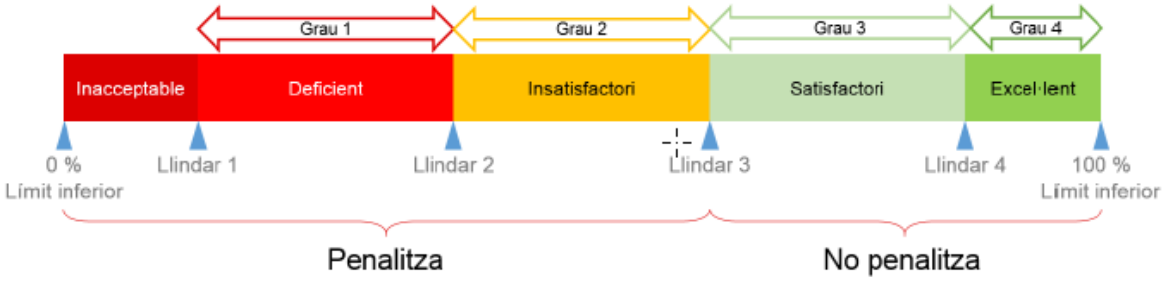
L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acord de Nivell de Servei, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'empresa homologada i el CTTI per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria a la Generalitat de Catalunya.

1.2.1 Característiques dels indicadors

Els indicadors tenen les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple, restriccions horàries, tipificació dels incidents, etc.)
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.

- Tipologia: Agrupació de l'indicador en funció de la seves característiques i mesura.
- Mesura: Determina si la mesura és a nivell global o per esdeveniment.
- Valor objectiu: valor a assolir pel compliment de l'esdeveniment o indicador
- Fórmula: Detall del càlcul realitzat per la mesura de l'indicador, on s'especifica entre altres les condicions de mesura.
- Llindars de grau. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigit. Es defineixen 4 llindars de grau per a cada indicador. En funció de la banda en la que es trobi l'indicador presentarà els següents valors:



- Penalització màxima (PPMax). Determina el valor màxim al qual pot arribar la penalització en el cas d'incompliment del llindar objectiu definit.

1.2.2 Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

Grau	Valoració
1	Deficient o Inacceptable
2	Insatisfactori
3	Satisfactori
4	Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

1.2.3 Càlcul de l'indicador

S'estableixen 4 llindars per definir els trams lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
Indicador de mesura	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4).
- Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
- Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
- En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4).
- Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
- Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
- En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.

Fórmula de càlcul:

$$\text{Grau} = \frac{\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior}}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

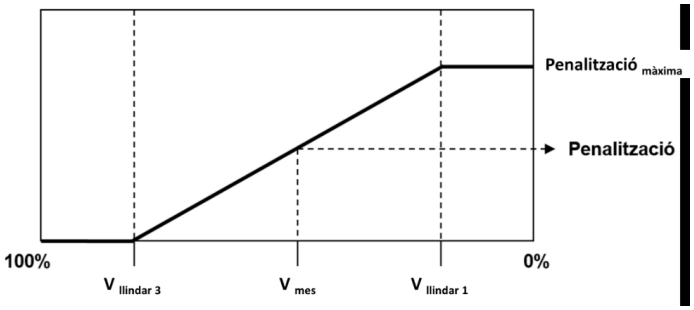
En aplicar la fórmula de càlcul del grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

1. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.
2. Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a "Valor llindar inferior" el valor corresponent al llindar coincident superior.

1.3 Penalització

Les penalitzacions es calcularà per cada incompliment dels indicadors de nivell de servei. Per indicadors definits amb una penalització percentual sobre la facturació associada, el càlcul de l'import de la penalització es realitzarà com a percentatge de penalització sobre el valor de Penalització màxima pel període de càlcul, de manera que:

$$Penalització = Percentatge\ _{penalització} \times Penalització_{màxima}$$



- Percentatge de penalització:
  - 0 % si Vmes ≥Vllindar 3
  - (Vllindar 3−Vmes)/(Vllindar 3−Vllindar 1) si Vllindar 3 >Vmes≥Vllindar 1
  - 100 % si Vmes <Vllindar 1
- Penalització màxima:
  Valor màxim al que pot arribar la penalització en cas d'incompliment del llindar objectiu definit.

Si l'indicador incompleix el valor objectiu, es calcula l'índex de penalització en base al valor de compliment assolit de l'indicador. El valor obtingut es multiplica per Índex de Penalització Màxima (PPmax) per calcular finalment el percentatge de penalització (percentatge de l'Import Base).

Import penalització= Import Base * (% penalització * PPmax)

Exemple:

- Valor ANS: 80 (grau1=60, grau2=70, grau3=90, grau4=100)
- PPMax: 5%
- Import Base: 100.000€

Import Penalització: 100.000€ x (0,33 x 5)%= 1.650€

(90-80)/(90-60)

1.4 Fonts d'informació

CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) és l'eina utilitzada per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés, i pren com origen d'informació les dades reportades per al proveïdor en la periodicitat, canal i format establert:

Origen d'informació	Volum ANS
Proveïdor	7

Origen d'informació	Volum ANS
Remedy SLM	3
TOTAL	**10**

Indicadors

En aquest document es llisten tots els possibles indicadors aplicables als Específics SDA del Suport als processos de gestió operativa i de solucions TIC. Cal revisar el plec de cada Específic per identificar els ANS que apliquen a cada contracte.

2.1.1 CO-GPE01 Pla de transició davant de la rotació de personal

- Codi: CO-GPE01
- Nom: Pla de transició davant de la rotació de personal
- Descripció: Dies dedicats a la transició del coneixement en cas de rotació del personal adscrit.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Global
- Valor objectiu: >= 15 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \text{Mitjana de dies de traspàs de coneixement}$$

  Mitjana de dies de traspàs de coneixement = Mitjana de dies laborables de traspàs de coneixement entre el recurs sortint i entrant sobre les rotacions en el període.
- Població:
  Es consideren totes les rotacions en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
0	10	15	20

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.2 CO-GPE02 Absències en el servei

- Codi: CO-GPE02
- Nom: Absències en el servei
- Descripció: Dies laborables d'absència en el servei dels recursos assignats.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 5 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \sum dies\ laborables\ amb\ absència$$

Total del nombre de dies laborables d'absència per part dels recursos assignats al servei sense substitució durant el període

- Població:
  Es consideren totes les absències en el període dels recursos assignats al servei.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
9	7	5	1

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.3 CO-ANS01 Lliurament d'ANS

- Codi: CO-ANS01
- Nom: Lliurament d'ANS
- Descripció: Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei
- Periodicitat: Periodicitat mínima de lliurament de la resta d'indicadors
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: ANS
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 10 dies naturals

- Fórmula:

$$x = \text{dia de lliurament}$$

Dia de lliurament = Lliurament del resultat dels Acords de Nivell de Servei en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat amb el contingut, format i canal especificat per CTTI

- Població:
  Es considera el lliurament dels ANS sobre el període a mesurar.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
14	12	10	8

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.4 CO-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat

- Codi: CO-PLA01
- Nom: Endarreriment de compromisos de calendari acordat
- Descripció: Quantitat d'endarreriment de les fites acordades al període avaluat
  S'entén per fita qualsevol lliurable o esdeveniment amb data acordada.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Planificació
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = Fites\ amb\ incompliment$$

Fites amb incompliment = Número de fites amb incompliment sobre la planificació acordada per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari

- Població:

Es consideren totes les fites amb data planificada en el període.

- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
10	5	1	0

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.5 CO-REP01 Informes de seguiment específics del servei

- Codi: CO-REP01
- Nom: Informes de seguiment específics del servei
- Descripció: Dies per la presentació dels informes específics del servei requerits pel CTTI
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Reporting
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 3 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \text{Mitjana dies de presentació d'informes}$$

Mitjana dies de presentació d'informes = Mitjana dies laborables de presentació d'informes (Data presentació-Data requeriment)

- Població:
  Es consideren tots els informes requerits en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
5	4	3	2

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.6 CO-QUA01 Qualitat del servei

- Codi: CO-QUA01
- Nom: Qualitat del servei
- Descripció: Valoració de la qualitat d'acord amb el model establert dins de servei
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 80%
- Fórmula:

$$x = \text{Percentatge de valoració}$$

Percentatge de valoració = Percentatge de valoració molt positiva, o equivalent, del servei (periodicitat planificada i acordada)

- Població:
  Es consideren totes les respostes sobre la valoració del servei
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
40%	60%	80%	95%

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 33.1 ANS
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 33.3 Penalitzacions
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No