

VII - Detall acords de nivell de servei

CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI CENTRE DE SUPORT I TRANSFORMACIÓ DE LA QUALITAT DEL CICLE DE VIDA DEL SOFTWARE CORRESPONENT A LA **CATEGORIA D (GESTIÓ DE LA QUALITAT DE LES SOLUCIONS TIC) (FRANJA D2)** 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-2025-250

Exp. CTTI-2025-96 SDA de proveïdors per a la contractació dels serveis de definició, gestió, construcció, manteniment i operació, i el suport a les solucions TIC

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	7
2.1.1 CO-GPE01 Pla de transició davant de la rotació de personal.....	7
2.1.2 CO.GPE02 Avís sobre absències no justificades	8
2.1.3 CO-GPE03 Baixa sense substitució.....	9
2.1.4 CO-GPE04 Rotació del personal	10
2.1.5 CO-ANS01 Lliurament d'ANS	11
2.1.6 CO-REP01 Informe de seguiment del servei.....	12
2.1.7 CO-HDU01 Incompliment del número de HU	13
2.1.8 CO-HDU02 HU validades sobre les proposades.....	14

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

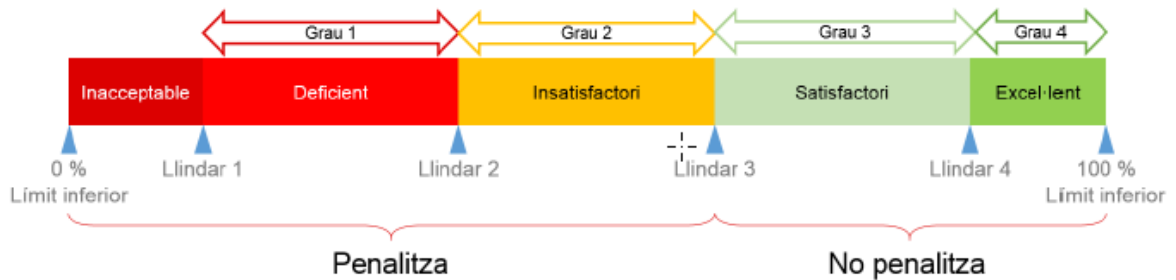
L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acord de Nivell de Servei, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'empresa homologada i el CTTI per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria 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.
- Franja. Defineix l'aplicació de l'ANS segons paràmetres econòmics de l'import de licitació.
- Tipologia. Agrupació de l'indicador en funció de la seves característiques i mesura.
- 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 exigít. 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 líndar 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.

	Llíndar Grau 1	Llíndar Grau 2	Llíndar Grau 3	Llíndar Grau 4
<i>Indicador de mesura</i>	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:

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

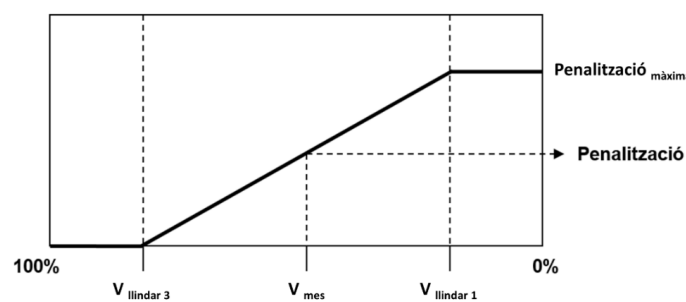
En aplicar la fórmula de càlcul del grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

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:

$$\text{Penalització} = \text{Percentatge penalització} \times \text{Penalització màxima}$$



- Percentatge de penalització:

- 0 % si $V_{mes} \geq V_{llindar\ 3}$
- $(V_{llindar\ 3} - V_{mes}) / (V_{llindar\ 3} - V_{llindar\ 1})$ si $V_{llindar\ 3} > V_{mes} \geq V_{llindar\ 1}$
- 100 % si $V_{mes} < V_{llindar\ 1}$
- 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 absolut 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).

$$\text{Import penalització} = \text{Import Base} * (\% \text{ penalització} * \text{PPmax})$$

Exemple:

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

$$\text{Import Penalització: } 100.000\text{€} \times (0,33 \times 5)\% = 1.650\text{€}$$

$$\frac{(90-80)}{(90-60)}$$

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	8
TOTAL	8

Indicadors

En aquest document es llisten tots els possibles indicadors aplicables als Específics SDA sobre la gestió de la qualitat de les Solucions TIC i metodologies 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: Documentació per la transició davant rotació personal
- Descripció: Disponibilitat de la documentació actualitzada per la transició del coneixement en cas de rotació del personal adscrit
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Franja: D2
- Tipologia: Personal
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

$$x = 1 \text{ o } 0$$

No existeix la documentació o no està actualitzada per garantir la correcta transició de coneixement en el cas de rotacions= 1

Existeix i està actualitzada la documentació per garantir la correcta transició de coneixement en el cas de rotacions= 0

- Població:
Es considera tota la documentació necessària per el correcte traspàs de coneixement entre el recurs sortint i entrant.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
1	1	0	0

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No

2.1.2 CO.GPE02 Avís sobre absències no justificades

- Codi: CO-GPE02
- Nom: Avís sobre absències no justificades
- Descripció: Dies de previ avís davant d'absència no justificada (per escrit en cas de necessitat d'absència del personal per raons pròpies de l'empresa)
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Franja: D2
- Tipologia: Personal
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

$$x = 1 \text{ o } 0$$

No totes les absències del període han estat comunicades a un avís previ ≥ 20 dies naturals= 1

Totes les absències del període han estat comunicades a un avís previ ≥ 20 dies naturals= 0

- Població:
Es consideren totes les rotacions en el període.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
1	1	0	0

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No

2.1.3 CO-GPE03 Baixa sense substitució

- Codi: CO-GPE03
- Nom: Baixa sense substitució
- Descripció: Dies de baixa sense substitució
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Franja: D2
- Tipologia: Personal
- Valor objectiu: 3 dies laborables
- Fórmula:

$$x = \sum \text{dies laborables amb absència}$$

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
7	5	3	0

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No

2.1.4 CO-GPE04 Rotació del personal

- Codi: CO-GPE04
- Nom: Rotació del personal
- Descripció: Número de rotació del personal adscrit al contracte
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Franja: D2
- Tipologia: Personal
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = \sum \text{rotacions}$$

Número de rotacions del personal adscrit al contracte en el període

- Població:
Es consideren totes les rotacions en el període.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
3	2	1	0

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No

2.1.5 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
- Franja: D1/D2
- Tipologia: ANS
- Valor objectiu: 10 dies naturals
- Fórmula:

x = 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: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No

2.1.6 CO-REP01 Informe de seguiment del servei

- Codi: CO-REP01
- Nom: Informe de seguiment del servei
- Descripció: Dies per la presentació de l'informes del servei requerits pel CTTI
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Franja: D1/D2
- Tipologia: Reporting
- Valor objectiu: 3 dies laborables
- Fórmula:

x = Dies de presentació d'informe

Dies de presentació d'informes = Dies laborables de presentació d'informes
(Data presentació-Data requeriment o data acordada)

- Població:
Es considera l'informe de seguiment del servei.
- 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: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No

2.1.7 CO-HDU01 Incompliment del número de HU

- Codi: CO-HDU01
- Nom: Incompliment del número de HU
- Descripció: Percentatge de HDU que no compleixen amb els criteris d'acceptació que estan descrits
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Franja: D1/D2
- Tipologia: HDU
- Valor objectiu: 5%
- Fórmula:

$$x = \text{Percentatge de HU amb incompliment}$$

Percentatge de HU amb incompliment= Percentatge de HU que no compleixen els criteris d'acceptació

- Població:
Es considera tots els HU dels sprint del període.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
20%	10%	5%	0%

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No

2.1.8 CO-HDU02 HU validades sobre les proposades

- Codi: CO-HDU02
- Nom: HU validades sobre les proposades
- Descripció: % d'HU validades sobre les proposades per cada sprint, amb un mínim de 3 idees proposades
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Franja: D1/D2
- Tipologia: HDU
- Valor objectiu: 80%
- Fórmula:

$$x = \text{Percentatge HU validades}$$

Percentatge HU validades= Percentatge d'HU validades sobre les proposades
(en el cas que es proposin menys de 3 el percentatge serà 0%)

- Població:
Es considera tots els HU proposades sobre els sprint del període.
- Grau:

Llindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
50%	70%	80%	90%

- Penalització: 2% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
 - Apartat de visualització de resultats: 34.1 ANS
 - Apartat de visualització de penalitzacions: 34.3 Penalitzacions
 - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
 - Detall de la població: No