

# **ANS Suport als processos de gestió operativa i de solucions TIC**

## **Acords de Nivell de Servei**

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

# Índex

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Índex.....                                                             | 2  |
| 1. Model d'ANS.....                                                    | 3  |
| 1.1 Característiques dels indicadors .....                             | 3  |
| 1.2 Grau de l'indicador.....                                           | 4  |
| 1.3 Càlcul de l'indicador.....                                         | 4  |
| 1.4 Penalització.....                                                  | 6  |
| 1.4.1 Càlcul de penalitzacions .....                                   | 6  |
| 1.4.2 Incidències en la mesura d'indicadors .....                      | 7  |
| 1.5 Fonts d'informació .....                                           | 7  |
| 1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei .....                    | 8  |
| 2. Indicadors .....                                                    | 9  |
| 2.1.1 CO-GPE01 Pla de transició davant de la rotació de personal.....  | 9  |
| 2.1.2 CO-GPE02 Baixa sense substitució .....                           | 10 |
| 2.1.3 CO-ANS01 Lliurament d'ANS .....                                  | 11 |
| 2.1.4 CO-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat ..... | 12 |
| 2.1.5 CO-REP01 Informes de seguiment específics del servei.....        | 13 |
| 2.1.6 CO-INC01 Incidències resoltes en temps.....                      | 14 |
| 2.1.7 CO-PET01 Peticions resoltes en temps .....                       | 15 |
| 2.1.8 CO-CON01 Consultes resoltes en temps .....                       | 16 |
| 2.1.9 CO-INC02 Backlog acumulat en la resolució d'incidències .....    | 17 |
| 2.1.10 CO-QUA01 Qualitat del servei.....                               | 18 |

# 1. Model d'ANS

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

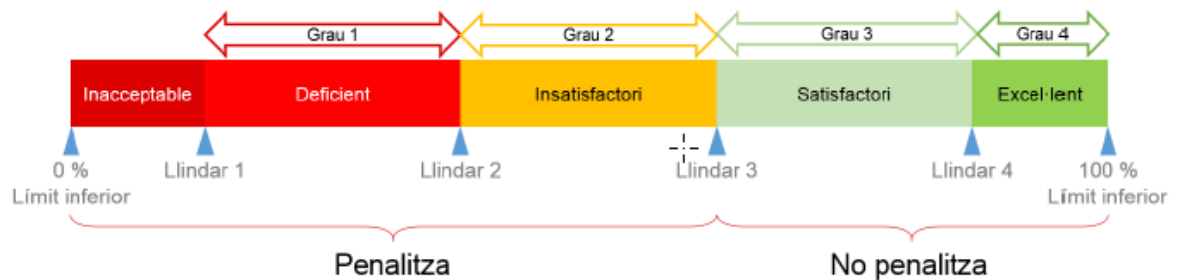
El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

## 1.1 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 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.

## 1.3 Càlcul de l'indicador

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

|                            | Llindar<br>Grau 1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>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:

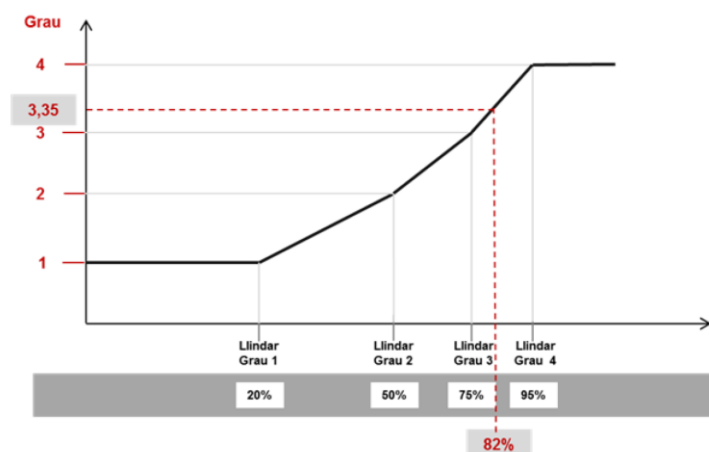
1. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.
2. Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà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

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim un indicador que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 75%. Si s'han definit els següents llindars:

- Llindar Grau 1: 20%
- Llindar Grau 2: 50%
- Llindar Grau 3: 75%
- Llindar Grau 4: 95%

Si el valor mesurat en un període per l'indicador ha estat 82% el grau calculat és el següent:  $((82-75)/(95-75))+3=3,35$



## 1.4 Penalització

S'aplicarà penalitats econòmiques associades a l'incompliment dels Acords de Nivell de Servei definits. En cas d'incompliment dels Acords de Nivell de Servei del contracte, d'acord amb els criteris, quantificació i mètode de càlcul establerts més endavant, l'adjudicatari haurà de fer front a les penalitats que s'aplicaran per aquets incompliments, atenent al model de penalitzacions que es descriu tot seguit.

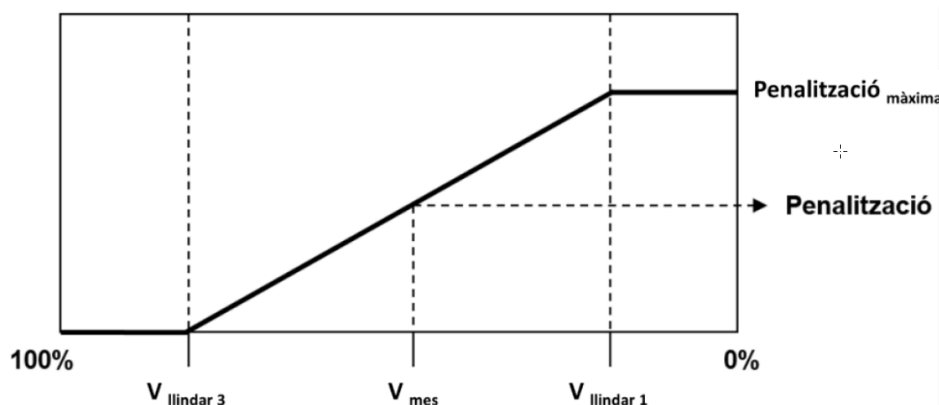
El licitador s'haurà d'ajustar al model penalitzacions que a continuació es descriu i que inclou els següents punts:

- Càlcul de penalitzacions
- Incidències en la mesura d'indicadors

### 1.4.1 Càlcul de penalitzacions

Les penalitzacions es calcularà per cada incompliment dels indicadors de nivell de servei. Per indicadors definits amb una penalització percentual, 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€

$$\text{Import Penalització: } 100.000\text{€} \times \underbrace{(0,33 \times 5)\%}_{(90-80)/(90-60)} = 1.650\text{€}$$

#### 1.4.2 Incidències en la mesura d'indicadors

En cas d'incidències en la mesura del valor d'un Indicador associat a un ANS degudes a errors materials, o quan existeixi manca de col·laboració per part de l'adjudicatari en la determinació del valor correcte, es considerarà que l'indicador assoleix un nivell de servei inacceptable, aplicant-se la penalització corresponent.

Es considerarà que hi ha incidència en la mesura d'un Indicador quan el valor d'aquest, facilitat per l'adjudicatari difereixi en més d'un 15% respecte del valor real que resulti d'un procés d'auditoria.

Es considerarà manca de col·laboració de l'adjudicatari quan:

- L'auditor que es designi en l'esmentat procés d'auditoria aporti evidència d'una sol·licitud d'informació en un termini concret i raonable dirigida a l'adjudicatari.
- L'adjudicatari no pugui aportar cap evidència que provi que s'hagi facilitat la informació demanada dins del termini especificat o en el seu defecte no hagi donat una explicació raonable del motiu del retard.

#### 1.5 Fonts d'informació

CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) és l'eina utilitzada actualment per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés, i pren com origen d'informació els sistemes d'informació del CTTI, juntament amb les dades reportades pels proveïdors en la periodicitat, canal i format establert.

L'adjudicatari haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no pugui obtenir de forma autònoma i automàtica, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta, el detall i format que requereixi el CTTI.

En aquest cas, s'estableixen els següents orígens d'informació pels indicadors que es relacionen en l'apartat "Indicadors":

| Origen d'informació | Volum ANS |
|---------------------|-----------|
| Proveïdor           | 7         |
| Remedy SLM          | 3         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b> |

### 1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase d'assumpció del servei (transició) on igualment seran mesurats per identificar possibles punts de correcció i millora abans de la fase d'execució del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase d'assumpció del servei (transició).

## 2. Indicadors

En aquest document es llisten tots els indicadors aplicables als Específics SDA del Suport als processos de gestió operativa i de solucions TIC i que també es poden trobar al document "Taula resum acords nivell de servei (ANS).xls."

### 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. Individual per a cada rotació.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Per rotació
- Valor objectiu:  $\geq 15$  dies laborables
- Fórmula:

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

Dies de traspàs de coneixement = Dies laborables de traspàs de coneixement entre el recurs sortint i entrant sobre la rotació en el període.

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

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>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 Baixa sense substitució

- Codi: CO-GPE02
- Nom: Baixa sense substitució
- Descripció: Dies de baixa sense substitució
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Per baixa
- Valor objectiu: <5 dies laborables
- Fórmula:

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

Baixa sense substitució superior o igual a 5 dies laborables= 1

Baixa sense substitució inferior a 5 dies laborables= 0

- Població:  
Es consideren totes les baixes sense substitució en el període.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1                | 1                 | 0                 | 0                 |

- Penalització: 6.000€ per rotació
- 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:

$x$  = 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<br>Grau1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>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:

$$x = \text{Fites amb incompliment}$$

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<br>Grau1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>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<br>Grau1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>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-INC01 Incidències resoltes en temps

- Codi: CO-INC01
- Nom: Incidències resoltes en temps
- Descripció: Incidències resoltes en temps inferior al valor objectiu
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Global
- Valor objectiu: <20 hores (horari de càlcul: 08:00-18:00 dilluns-divendres)
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Incidències amb compliment}}{\text{Total incidències}}$$

Temps de resolució=  $\sum$  temps entre els estat 'Assigned' i 'Resolved' (el temps és acumulatiu en cas de reobertura).

- Població:  
Es consideren tots els tiquets (INC, 'Service Type' = "User Service Restoration") tancats en el període.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 65%              | 75%               | 85%               | 90%               |

- 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: Diari
  - Detall de la població: Sí

### 2.1.7 CO-PET01 Peticions resoltes en temps

- Codi: CO-PET01
- Nom: Peticions resoltes en temps
- Descripció: Peticions resoltes en temps inferior al valor objectiu
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Tipologia: Peticions
- Mesura: Global
- Valor objectiu: <40 hores (horari de càlcul: 08:00-18:00 dilluns-divendres)
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Peticions amb compliment}}{\text{Total Peticions}}$$

Temps de resolució=  $\sum$  temps entre els estat 'Assigned' i 'Completed' (el temps és acumulatiu en cas de reobertura).

- Població:  
Es consideren tots els tiquets (WO) tancats en el període.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | Llindar<br>Grau 2 | Llindar<br>Grau 3 | Llindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 65%              | 75%               | 85%               | 90%               |

- 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: Diari
  - Detall de la població: Sí

### 2.1.8 CO-CON01 Consultes resoltes en temps

- Codi: CO-CON01
- Nom: Consultes resoltes en temps
- Descripció: Consultes resoltes en temps inferior al valor objectiu
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Tipologia: Consultes
- Mesura: Global
- Valor objectiu: <20 hores (horari de càlcul: 08:00-18:00 dilluns-divendres)
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Consultes amb compliment}}{\text{Total Consultes}}$$

Temps de resolució=  $\sum$  temps entre els estat 'Assigned' i 'Completed' (el temps és acumulatiu en cas de reobertura).

- Població:
- Es consideren tots els tiquets (INC, 'Service Type' = "User Service Restoration" AND 'Categorization Tier 1' = "CONSULTA" ) tancats en el període.
- Grau:

| LLindar<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>Grau 4 |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 65%              | 75%               | 85%               | 90%               |

- 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: Diari
  - Detall de la població: Sí

## 2.1.9 CO-INC02 Backlog acumulat en la resolució d'incidències

- Codi: CO-INC02
- Nom: Backlog acumulat en la resolució d'incidències
- Descripció: Percentatge d'incidències no resoltes al final del període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Global
- Valor objectiu: 10%
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Incidències no resoltes}}{\text{Mitjana d'incidències creades}}$$

Incidències no resoltes = Incidències no resoltes al final del període  
Mitjana d' incidències creades= Mitjana d'incidències creades els darrers 12 mesos (per períodes inferiors a 12 mesos considerà la data d'inici del contracte)

- Població:  
Es consideren totes les incidències no resoltes al final del període responsabilitat de l'adjudicatari
- Grau:

| <b>LLindar<br/>Grau1</b> | <b>LLindar<br/>Grau 2</b> | <b>LLindar<br/>Grau 3</b> | <b>LLindar<br/>Grau 4</b> |
|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 15%                      | 13%                       | 10%                       | 5%                        |

- 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

### 2.1.10 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<br>Grau1 | LLindar<br>Grau 2 | LLindar<br>Grau 3 | LLindar<br>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