Generalitat de Catalunya
Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

ANS Suport als processos de gestió sobre l'operació del Centre de Control

Acords de Nivell de Servei

Gestió de Nivells de Servei CTTI

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-GPE03 Torns de reacció immediata sense cobertura 11
2.1.4 CO-ANS01 Lliurament d'ANS 12
2.1.5 CO-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat 13
2.1.6 CO-REP01 Informes de seguiment específics del servei 14
2.1.7 CO-REP02 Informes d'incidències P1 15
2.1.8 CO-REP03 Informes d'incidències no P1 16
2.1.9 CO-CHG01 Percentatge de canvis majors revisats 17
2.1.10 CO-CHG02 Tasques de canvis majors 18
2.1.11 CO-PRB01 Control de problemes en curs 19
2.1.12 CO-INC01 Incidències resoltes en temps 20
2.1.13 CO-INC02 Backlog acumulat en la resolució d'incidències 21
2.1.14 CO-PET01 Peticions resoltes en temps 22
2.1.15 CO-CON01 Consultes resoltes en temps 23
2.1.16 CO-QUA02 Qualitat de la gestió als comitè de crisi 24
2.1.17 CO-TRC01 Trucades rebudes 25
3. Taula resum 26

1. Model d'ANS

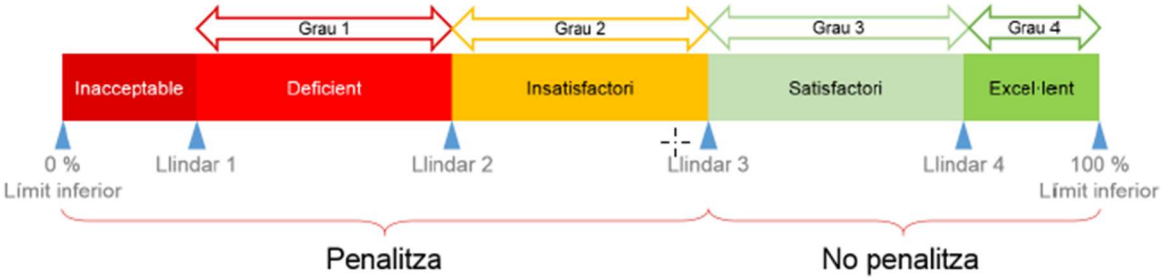
L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per prestar els serveis requerits de forma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

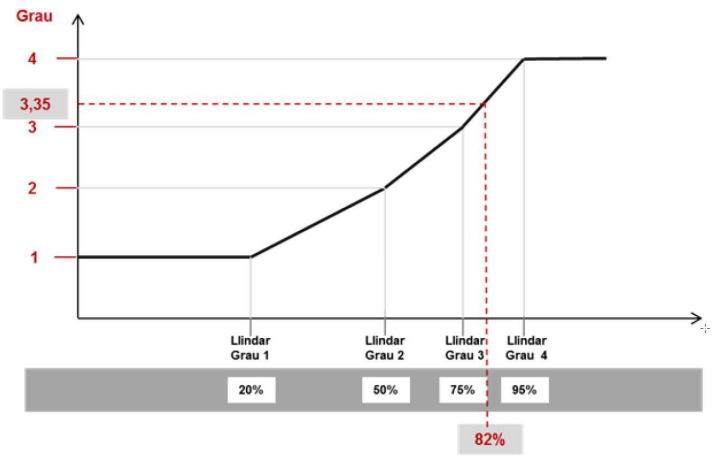
1. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.
2. Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà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

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.

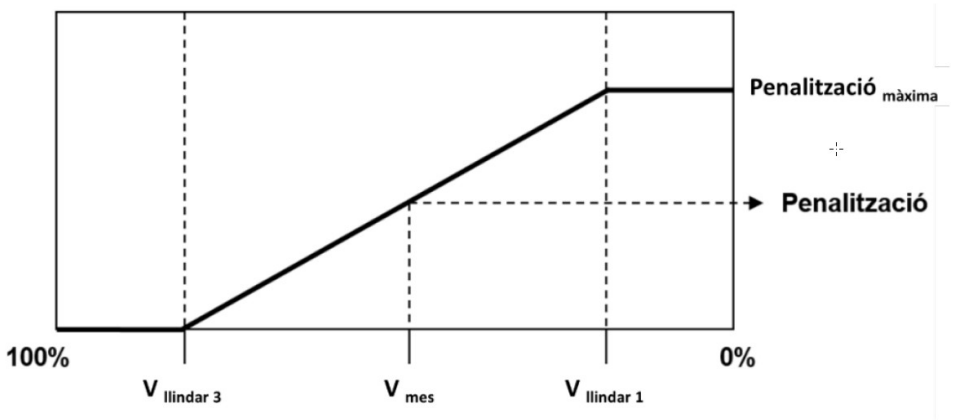
El licitador s'haurà d'ajustar al model penalitzacions que a continuació es descriu i que inclou els següents punts:

- 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:

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



- 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)

1.4.2 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	14
Remedy SLM	3
TOTAL	**17**

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).
Per causes de força major o circumstàncies excepcionals, i sempre d'acord entre l'empresa adjudicatària i el CTTI, es podrà decidir la no obligatorietat del compliment en alguns o en tots els indicadors amb la justificació que pertoqui.

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 punt *3. Taula resum* d'aquest document.

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: >= 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 Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
0	10	15	20

- Penalització: 1% 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 Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar 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-GPE03 Torns de reacció immediata sense cobertura

- Codi: CO-GPE03
- Nom: Disponibilitat presencial de personal de reacció immediata
- Descripció: Incorrecte disponibilitat presencial de personal de reacció immediata
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Personal
- Mesura: Global
- Valor objectiu: < 60 minuts
- Fórmula:

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

No disponibilitat presencial superior o igual a 60 minuts = 1
No disponibilitat presencial inferior a 60 minuts = 0

- Població:
  Tots els torns planificats del servei de reacció immediata durant el període.
- Grau:

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

- Penalització: 6.000€
- 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-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: 1% 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-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: 1% 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-REP01 Informes de seguiment específics del servei

- Codi: CO-REP01
- Nom: Informes de seguiment específics del servei
- Descripció: Dies per a 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: 1% 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

2.1.7 CO-REP02 Informes d'incidències P1

- Codi: CO-REP02
- Nom: Informes d'incidències P1
- Descripció: Compliment del termini de lliurament de l'informe preliminar de les incidències classificades com a P1 des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi fins a la data i hora de presentació de l'informe.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Reporting
- Mesura: Global
- Valor objectiu: < 4 hores naturals (horari de càlcul 24x7)
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Informes d'incidències P1 amb compliment}}{\text{Total d'informes d'incidència P1 en el període}}$$

Informes d'incidències P1 amb compliment: Informes preliminars lliurats en un termini inferior a 4 hores des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi de la incidència P1.

- Població:
  Es consideren totes les incidències marcades com a "Gravetat CdC" = "P1" finalitzades en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
70%	80%	90%	100%

- Penalització: 1% 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

2.1.8 CO-REP03 Informes d'incidències no P1

- Codi: CO-REP03
- Nom: Informes d'incidències no P1
- Descripció: Compliment del termini de lliurament de l'informe preliminar de les incidències classificades com a no P1 des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi fins a la data i hora de presentació de l'informe.
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Reporting
- Mesura: Global
- Valor objectiu: < 24 hores naturals (horari de càlcul 24x7)
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Informes d'incidències no P1 amb compliment}}{\text{Total d'informes d'incidència no P1 en el període}}$$

Informes d'incidències no P1 amb compliment: Informes preliminars lliurats en un termini inferior a 24 hores des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi de la incidència no P1.

- Població:
  Es consideren totes les incidències amb check "Comitè de crisi" i "Convocat CDC" marcat, i que no estiguin marcades com a "Gravetat CdC" = "P1" en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
70%	80%	90%	100%

- Penalització: 1% 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

2.1.9 CO-CHG01 Percentatge de canvis majors revisats

- Codi: CO-CHG01
- Nom: Percentatge de canvis majors revisats
- Descripció: Percentatge de canvis majors revisats en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Canvis
- Mesura: Global
- Valor objectiu: Abans de les 17h (dies laborables).
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Canvis amb compliment}}{\text{Total de canvis en el període}}$$

Canvis amb compliment: Volum de canvis majors revisats abans de les 17 hores de la cua de triatge de canvis majors.

- Població:
  Canvis majors que tinguin check "canvi major" o check "candidat canvi major" i en estat "Scheduled For Review" de més d'un dia d'antiguitat i d'entorn "Producció".
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
80%	90%	95%	100%

- Penalització: 1% 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-CHG02 Tasques de canvis majors

- Codi: CO-CHG02
- Nom: Tasques de canvis majors
- Descripció: Canvis majors amb totes les tasques realitzades
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Canvis
- Mesura: Global
- Valor objectiu: > 98%
- Fórmula:

$$x = \left(\frac{\text{Canvis amb compliment}}{\text{Total canvis presentats en el període}}\right)$$

Canvis amb compliment: Canvis majors amb totes les tasques completades que respectin el temps d'antelació de la instrucció operativa de canvis en la presentació del CAB setmanal.

- Població:
  Es consideren tots els canvis majors que haurien de ser presentats al CAB setmanal. Els canvis majors a presentar a la CAB setmanal i les tasques a completar estan definides al procediment intern de canvis majors.

- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
80%	90%	98%	100%

- Penalització: 1% 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

2.1.11 CO-PRB01 Control de problemes en curs

- Codi: CO-PRB01
- Nom: Control de problemes en curs
- Descripció: Percentatge de problemes en curs amb proper punt de control planificat
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Problemes
- Mesura: Global
- Valor objectiu: > 90%
- Fórmula:

$$x = \left(\frac{\text{Problemes amb compliment}}{\text{Total problemes en curs}}\right)$$

Problemes en compliment: Problemes en curs amb proper punt de control planificat i convocat.

- Població:
  Es consideren tots els problemes en curs (no resolts o pendents amb autorització de CTTI).
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
70%	80%	90%	100%

- Penalització: 1% 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

2.1.12 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= ∑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 Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 1% 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

2.1.13 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:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
15%	13%	10%	5%

- Penalització: 1% 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

2.1.14 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= ∑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 Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 1% 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

2.1.15 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= ∑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 Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 1% 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

2.1.16 CO-QUA02 Qualitat de la gestió als comitè de crisi

- Codi: CO-QUA02
- Nom: Qualitat de la gestió als comitè de crisi
- Descripció: Valoració de la gestió realitzada als comitè de crisi
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Qualitat
- Mesura: Global
- Valor objectiu: > 4 estrelles
- Fórmula:

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

Totes les valoracions de la gestió als comitè de crisi >= 4 estrelles = 0
Alguna valoració de la gestió als comitè de crisi < 4 estrelles = 1

- Població:
  Es consideren totes les respostes sobre la valoració dels comitè realitzats en el període.
- Grau:

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

- Penalització: 1% 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

2.1.17 CO-TRC01 Trucades rebudes

- Codi: CO-TRC01
- Nom: Trucades rebudes
- Descripció: Temps de resposta de les trucades rebudes
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Tipologia: Trucades
- Mesura: Global
- Valor objectiu: < 20 segons
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Trucades amb compliment}}{\text{Total de trucades rebudes}}$$

Trucada amb compliment: Trucades rebudes a la telefonia del Centre de Control amb temps d'espera inferior als 20 segons.

- Població:
  Es consideren totes les trucades rebudes a la telefonia del Centre de Control.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
80%	90%	95%	100%

- Penalització: 1% 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

3. Taula resum

ANS del servei d'Operació del Centre de Control del CTTI

								Grau				
Codi	Nom	Descripció	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CO-GPE01	Pla de transició davant rotació personal	Dies dedicats a la transició del coneixement en cas de rotació del personal adscrit. Individual per a cada rotació	Personal	Per Rotació	Dies de traspàs de coneixement entre el recurs sortint i entrant sobre la rotació en el període *(*)dies laborables*	Proveïdor	Mensual	0	10	15	20	1 % import facturació mensual del contracte
CO-GPE02	Baixa sense substitució	Dies de baixa sense substitució	Personal	Per Baixa	Baixa sense subtitució en el període 0= baixa sense subtitució inferior a 5 dies laborables 1= baixa sense subtitució superior o igual a 5 dies laborables	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	6.000 €
CO-GPE03	Disponibilitat presencial de personal de reacció immediata	Incorrecte disponibilitat presencial de personal de reacció immediata	Personal	Global	Tots els torns planificats del servei de reacció immediata durant el període. 1 = No disponibilitat presencial superior o igual a 60 minuts 0 = No disponibilitat presencial inferior a 60 minuts	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	6.000 €
CO-ANS01	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	ANS	Global	Lliurament del resultat dels Acords de Nivell de Servei (*) en un termini màxim de 10 dies naturals respecte l'últim dia del període mesurat x=Dia de lliurament *(*)contingut, format i canal especificat per CTTI*	Proveïdor	Mensual	14	12	10	8	1 % import facturació mensual del contracte

								Grau				
Codi	Nom	Descripció	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CO-PLA01	Endarreriment de compromisos de calendari acordat	Quantitat d'endarreriment de les fites acordades al període avaluat	Planificació	Global	Fites amb incompliment sobre la planificació acordada (*) *(*) per casuses amb responsabilitat de l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	10	5	1	0	1 % import facturació mensual del contracte
CO-REP01	Informes de seguiment específics del servei	Dies per la presentació dels informes específics del servei requerits pel CTTI	Reporting	Global	Mitjana dies de presentació d'informes (Data presentació-Data requeriment) *(dies laborables)*	Proveïdor	Mensual	5	4	3	2	1 % import facturació mensual del contracte
CO-REP02	Informes d'incidències P1	Compliment del termini de lliurament de l'informe preliminar de les incidències classificades com a P1 des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi fins a la data i hora de presentació de l'informe	Reporting	Global	Informes d'incidències P1 amb compliment / Total d'informes d'incidència P1 en el període Informes d'incidències P1 amb compliment: Informes preliminars lliurats en un termini inferior a 4 hores des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi de la incidència P1 *(horari de càlcul 24x7)*	Proveïdor	Mensual	70%	80%	90%	100%	1 % import facturació mensual del contracte
CO-REP03	Informes d'incidències no P1	Compliment del termini de lliurament de l'informe preliminar de les incidències classificades com a no P1 des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi fins a la data i hora de presentació de l'informe	Reporting	Global	Informes d'incidències no P1 amb compliment / Total d'informes d'incidència no P1 en el període Informes d'incidències no P1 amb compliment: Informes preliminars lliurats en un termini inferior a 24 hores des de la data i hora de finalització del darrer comitè de crisi de la incidència no P1 *(horari de càlcul 24x7)*	Proveïdor	Mensual	70%	80%	90%	100%	1 % import facturació mensual del contracte

								Grau				
Codi	Nom	Descripció	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CO-CHG01	Percentatge de canvis majors revisats	Percentatge de canvis majors revisats en el període	Canvis	Global	Canvis amb compliment / total de canvis en el període Canvis amb compliment: Volum de canvis majors revisats abans de les 17 hores de la cua de triatge de canvis majors *(dies laborables)*	Proveïdor	Mensual	80%	90%	95%	100%	1 % import facturació mensual del contracte
CO-CHG02	Tasques de canvis majors	Canvis majors amb totes les tasques realitzades	Canvis	Global	Canvis amb compliment / total de canvis presentats en el període Canvis amb compliment: Canvis majors amb totes les tasques completades que respectin el temps d'antelació de la instrucció operativa de canvis en la presentació del CAB setmanal.	Proveïdor	Mensual	80%	90%	98%	100%	1 % import facturació mensual del contracte
CO-PRB01	Control de problemes en curs	Percentatge de problemes en curs amb proper punt de control planificat	Problemes	Global	Problemes amb compliment / Total problemes en curs Problemes en compliment: Problemes en curs amb proper punt de control planificat i convocat.	Proveïdor	Mensual	70%	80%	90%	100%	1 % import facturació mensual del contracte
CO-INC01	Incidències resoltes en temps	Incidències resoltes en temps inferior al valor objectiu	Incidències	Global	Incidències amb compliment / Total incidències Temps de resolució: Temps entre els estat 'Assigned' i 'Resolved', acumulat si hi ha reobertura. Tots els tiquets tipus INC on Service Type sigui 'User Service Restoration'.	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	1 % import facturació mensual del contracte

								Grau				
Codi	Nom	Descripció	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CO-INC02	Backlog acumulat en la resolució d'incidències	Percentatge d'incidències no resoltes al final del període	Incidències	Global	Incidències no resoltes / 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)	Proveïdor	Mensual	15%	13%	10%	5%	1 % import facturació mensual del contracte
CO-PET01	Peticions resoltes en temps	Peticions resoltes en temps inferior al valor objectiu	Peticions	Global	Peticions amb compliment / Total peticions Temps de resolució: Temps entre els estat 'Assigned i 'Completed', acumulat si hi ha reobertura. Tots els WorkOrder tancats al període. *(08:00-18:00 dilluns-divendres)*	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	1 % import facturació mensual del contracte
CO-CON01	Consultes resoltes en temps	Consultes resoltes en temps inferior al valor objectiu	Consultes	Global	Consultes amb compliment / Total consultes Temps de resolució: Temps entre els estat 'Assigned' i 'Completed', acumulat si hi ha reobertura. Tots els tiquets tipus INC, Service Type sigui 'User Service Restoration' i Categorization Tier 1 sigui 'Consulta' tancats al període. *(08:00-18:00 dilluns-divendres)*	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	1 % import facturació mensual del contracte

								Grau				
Codi	Nom	Descripció	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CO-QUA02	Qualitat de la gestió als comitè de crisi	Valoració de la gestió realitzada als comitè de crisi	Qualitat	Global	0 = Totes les valoracions de la gestió als comitè de crisi >= 4 estrelles 1 = Alguna valoració de la gestió als comitè de crisi < 4 estrelles	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	1 % import facturació mensual del contracte
CO-TRC01	Trucades rebudes	Temps de resposta de les trucades rebudes	Trucades	Global	Trucades amb compliment / Total de trucades rebudes Trucada amb compliment: Trucades rebudes a la telefonia del Centre de Control amb temps d'espera inferior als 20 segons.	Proveïdor	Mensual	80%	90%	95%	100%	1 % import facturació mensual del contracte