

ANNEX 3

Acords de Nivell de Servei de Compliment						
ANS	Descripció	Mesura	Criteri d'avaluació	KPI (% exigít)	Pes	Freqüència d'avaluació
1	Revisions Número de grups electrògens revisats en el període d'avaluació.	Tant per cent de grups electrògens revisats en el seu termini en el període d'avaluació.	Grups revisats en termini / Grups totals = % aconseguit	100%	70	A
2	Informes de preventiu Informes de revisió de preventiu entregats en termini	Tant per cent d'informes de revisió de preventiu entregats en el seu termini en el període d'avaluació.	Informes entregats en termini / Informes totals = % aconseguit	100%	20	A
3	Informes de seguiment No conformitats, de les operacions de revisió i inspecció realitzades en termini	Número de No conformitats de les operacions realitzades sense resoldre en el termini d'un mes	0 = 100% 1 = 90% 2 = 75% 3 = 50% >3 = 0%	90%	10	A

ANNEX 3

Acords de Nivell de Servei de Disponibilitat						
ANS	Descripció	Mesura	Criteri d'avaluació	KPI (% exigít)	Pes	Freqüència d'avaluació
1	Temps de resposta en actuacions estàndard Celeritat en donar resposta a les incidències no urgents	Tant per cent d'incidències estàndard amb un temps de resposta inferior o igual a 48 hores (o temps ofert)	Incidències amb temps de resposta <= 48 hores / Incidències estàndards totals = % aconseguit	90%	20	A
2	Temps de resolució d'actuacions estàndard Celeritat en la resolució de les incidències no urgents	Tant per cent d'incidències estàndard amb un temps de resolució inferior o igual a 15 dies	Incidències amb temps de resolució <= 15 dies / Incidències estàndards totals = % aconseguit	70%	10	A
3	Temps de resposta en actuacions urgents Celeritat en donar resposta a les incidències urgents	Incidències urgents amb un temps de resposta superior a 3 hores (o temps ofert)	0 = 100% 1 – 5 = 90% 6 – 10 = 75% 10 – 15 = 50% > 15 = 0%	100%	40	A
4	Temps de resolució d'actuacions urgents Celeritat en la resolució de les incidències urgents	Incidències urgents amb un temps de resolució superior a 2 dies	0 = 100% 1 = 80% 2 – 5 = 50% > 5 = 0%	80%	20	A
5	Lliurament de pressupostos Celeritat de l'empresa en presentar els pressupostos per a actuacions de caràcter no urgent	Tant per cent de pressupostos entregats en menys de 6 dies.	Pressupostos no urgents entregats en termini / Pressupostos no urgents totals = % aconseguit	90%	10	A

ANNEX 3

Acords de Nivell de Servei de Satisfacció						
ANS	Descripció	Mesura	Criteri d'avaluació	KPI (% exigít)	Pes	Freqüència d'avaluació
1	Defectes greus en control de qualitat L'aparició de defectes greus que posen en perill la seguretat de les persones o les instal·lacions	Número de defectes greus en els controls de qualitat realitzats en el període d'avaluació.	0 = 100% 1 = 80% 2 = 60% 3 = 40% > 3 = 0%	100%	70	A
2	Defectes no resolts en controls de qualitat successius La no resolució de defectes entre controls de qualitat indica que l'empresa no està realitzant les correccions requerides amb els nivells de qualitat exigits	Número de defectes no resolts entre dos controls de qualitat consecutius.	0 = 100% 1 - 2 = 80% 3 - 4 = 60% 5 - 6 = 40% > 6 = 0%	100%	30	A