Generalitat de Catalunya
Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

ANS Construcció i manteniment de Sistemes d'Informació amb tecnologia específica o no específica

Acords de Nivell de Servei

Versió 4.2

Gestió de Nivells de Servei CTTI
L'Hospitalet de Llobregat - Febrer 2026

Índex

Índex 2
1. Model d'ANS 4
1.1 Característiques dels indicadors 4
1.2 Grau de l'indicador 5
1.3 Càlcul de l'indicador 5
1.4 Penalització 7
1.4.1 Càlcul de penalitzacions 7
1.4.2 Incidències en la mesura d'indicadors 8
1.5 Fonts d'informació 9
1.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei 9
2. Indicadors 11
2.1 ANS de servei de construcció i manteniment evolutiu 11
2.1.1 CA-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat 11
2.1.2 CA-OBS01 Compliment de nova observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació 12
2.1.3 CA-OBS02 Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació 13
2.1.4 CA-CHG01 Evolutius no desplegats a l'entorn productiu 14
2.1.5 CA-CHG02 Desplegaments d'evolutius que provoquen incidències 15
2.1.6 CA-QUA01 Compliment sobre la realització de Quality Gates 16
2.1.7 CA-QUA02 Compliment de la qualitat de codi sobre desplegaments a l'entorn productiu 17
2.2 ANS de servei de manteniment 18
2.2.1 MA-DIS01 Disponibilitat del sistema d'informació 18
2.2.2 MA-INC01 Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Crítica 19
2.2.3 MA-INC02 Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Alta 20
2.2.4 MA-INC03 Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Mitja i Baixa 21
2.2.5 MA-PET01 Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Crítica i Alta 22
2.2.6 MA-PET02 Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Mitja i Baixa 23
2.2.7 MA-CON01 Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Crítica i Alta 24
2.2.8 MA-CON02 Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Mitja i Baixa 25
2.2.9 MA-INC04 Backlog acumulat en la resolució d'incidències 26
2.2.10 MA-INC05 Incidències amb reobertura 27
2.2.11 MA-BCK01 Execució de proves de recuperació de backups 28
2.2.12 MA-PRD01 Execució de proves de recuperació de desastres 29
2.2.13 MA-OBS02 Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació 30
2.2.14 MA-CHG01 Correctius no desplegats a l'entorn productiu 31

2.2.15 MA-CHG02 Desplegaments de correctius que provoquen incidències 32
2.3 ANS de contracte 33
2.3.1 CO-GPE01 Pla de transició davant rotació personal 33
2.3.2 CO-ANS01 Lliurament d'ANS 34
3. Taula resum 35
3.1 ANS de servei de construcció i manteniment evolutiu 35
3.2 ANS de servei de manteniment 38
3.3 ANS de Contracte 43

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.

Per aquest motiu es defineix la següent estructura d'ANS:

- ANS de servei de construcció d'aplicacions i manteniment evolutiu: correspon als indicadors que mesuren el nivell de servei relacionats amb la construcció d'aplicacions i el manteniment d'evolutius de forma individualitzada per cada aplicació.
- ANS de servei de manteniment d'aplicacions: correspon als indicadors que mesuren el nivell de servei relacionats amb el manteniment de forma individualitzada per cada aplicació.
- ANS de contracte: correspon als indicadors no tecnològics del contracte.

1.1 Característiques dels indicadors

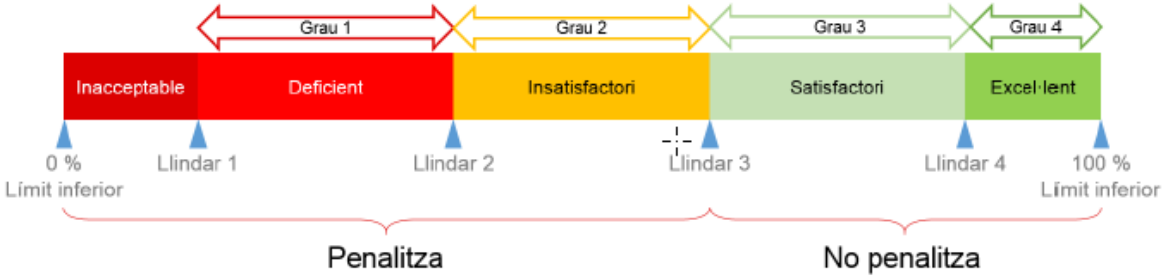
Els indicadors tenen les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Detall de l'indicador i el seu objectiu. Pot incloure restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador.
- Servei. Determina el servei sobre el que aplica l'ANS:

Servei	
CO	Servei de construcció d'aplicacions
EV	Servei de manteniment evolutiu
MA	Servei de manteniment d'aplicacions

- Fórmula: Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables o condicions que intervenen al càlcul.
- Font d'informació: Descriu l'origen de la informació utilitzat pel càlcul.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Tipologia: Agrupació de l'indicador en funció de la seva característica i mesura.
- Mesura: Determina si el càlcul és individual, per esdeveniment (aplicació o aplicació i incidència), o global.

- Valor objectiu: valor a assolir pel compliment de l'esdeveniment o indicador
- 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

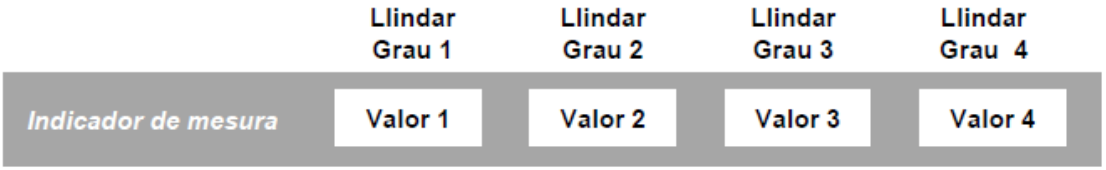
El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

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

El grau 4 serà el nivell d'excel·lència, 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.



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).
  1. Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
  2. Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
  3. 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).
  1. Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
  2. Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
  3. 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:

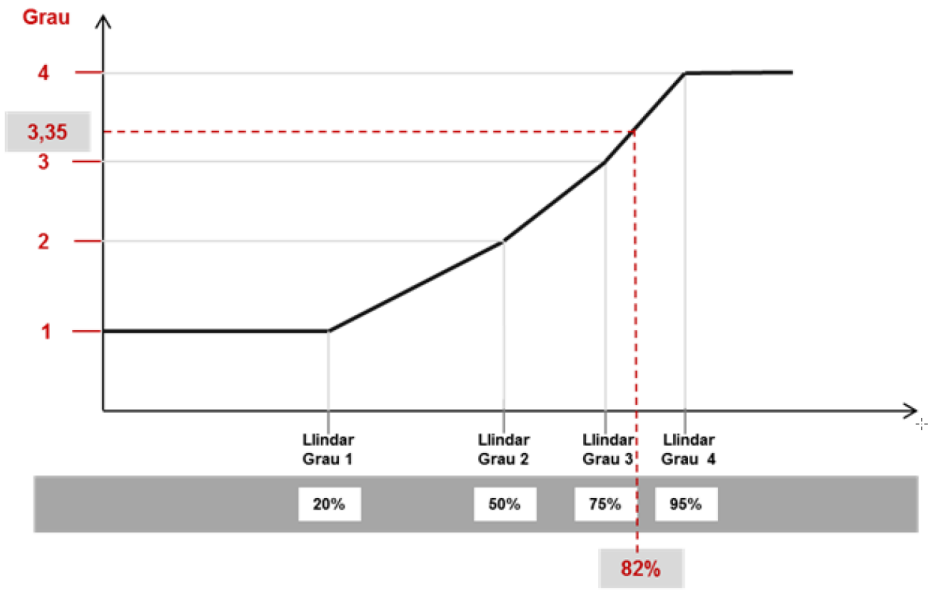
- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del "Grau corresponent al llindar inferior" correspon al del llindar coincident superior.
- Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà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

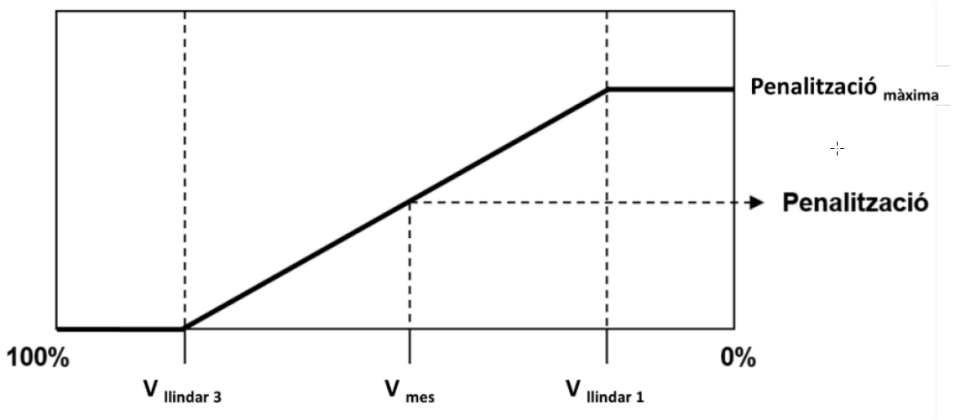
El licitador s'haurà d'ajustar al model penalitzacions que a continuació es descriu i que inclou els següents punts:

- 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	7
TOTAL	**21**

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.

El proveïdor haurà de lliurar la informació sol·licitada per la mesura en el format i freqüència que el CTTI determini. En el cas que algun dels Acord de Nivell de Servei (ANS) llistat en aquest document no sigui aplicable per la natura del servei i sempre amb l'acceptació prèvia del responsable del contracte de CTTI, el proveïdor deixarà d'informar el seu valor, tot i això haurà d'utilitzar obligatòriament la plantilla estàndard d'ANS lliurada pel CTTI amb la totalitat dels indicadors, deixant en blanc el valor

dels que no apliquin i indicant de manera expressa, en cada lliurament, la justificació prèviament acordada. En cap cas s'eliminarà o s'alterarà l'estructura de la plantilla.

2. Indicadors

En aquest document es llisten els indicadors dels Específics SDA de construcció i manteniment dels sistemes d'informació amb tecnologia específica o no específica, i que també es poden trobar al punt *3. Taula resum* d'aquest document.

2.1 ANS de servei de construcció i manteniment evolutiu

Mesuren el nivell de servei dels Sistemes d'Informació de manera individualitzada sobre el servei de construcció i manteniment evolutiu.

2.1.1 CA-PLA01 Endarreriment de compromisos de calendari acordat

- Codi: CA-PLA01
- Nom: Endarreriment de compromisos de calendari acordat
- Descripció: Quantitat de fites endarrerides acordades al període avaluat
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: CO (construcció) / EV (evolutiu)
- Tipologia: Planificació
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = \text{Fites amb incompliment sobre la planificació}$$

  Fites amb incompliment sobre la planificació = Fites a Clarity (o eina definida per CTTI) amb incompliment sobre la planificació acordada per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari
- Població: Es consideren totes les fites planificades en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.1 ANS Construcció i Evolutiu
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.8 Penalització ANS Construcció i Evolutiu
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.2 CA-OBS01 Compliment de nova observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació

- Codi: CA-OBS01
- Nom: Compliment de nova observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació
- Descripció: Observabilitat nova realitzada amb execució favorable en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: CO (construcció) / EV (evolutiu)
- Tipologia: Observabilitat
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

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

No s'ha realitzat l'observabilitat requerida amb execució favorable= 1
S'ha realitzat l'observabilitat requerida amb execució favorable (temps i forma)= 0

- Població:
  Es consideren totes les implementacions d'observabilitat requerides en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.1 ANS Construcció i Evolutiu
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.8 Penalització ANS Construcció i Evolutiu
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.3 CA-OBS02 Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació

- Codi: CA-OBS02
- Nom: Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació
- Descripció: Observabilitat modificada amb execució favorable en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: EV (evolutiu)
- Tipologia: Observabilitat
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

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

No s'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida provocant fals positiu= 1
S'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida sense provocar fals positiu= 0

- Població:
  Es consideren totes les modificacions d'observabilitat requerides en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.1 ANS Construcció i Evolutiu
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.8 Penalització ANS Construcció i Evolutiu
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.4 CA-CHG01 Evolutius no desplegats a l'entorn productiu

- Codi: CA-CHG01
- Nom: Evolutius no desplegats a l'entorn productiu
- Descripció: Evolutius no desplegats sobre l'entorn productiu per causes imputables a l'adjudicatari
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: EV (evolutiu)
- Tipologia: Canvis
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = \text{Evolutius no desplegats}$$

Evolutius no desplegats = evolutius desplegats amb resultat d'execució marxa enrere per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari

- Població:
  Es consideren tots els desplegaments sobre l'entorn productiu en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.1 ANS Construcció i Evolutiu
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.8 Penalització ANS Construcció i Evolutiu
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.5 CA-CHG02 Desplegaments d'evolutius que provoquen incidències

- Codi: CA-CHG02
- Nom: Desplegaments d'evolutius que provoquen incidències
- Descripció: Canvis sobre desplegaments d'evolutius que provoquen incidència
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: EV (evolutiu)
- Tipologia: Canvis
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = \text{Canvis amb incidència}$$

Canvis amb incidència = Canvis sobre desplegament d'evolutius amb incidència relacionada (Caused by) i data de creació superior a la data del desplegament

- Població:
  Es consideren tots els desplegaments d'evolutius sobre l'entorn productiu en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.1 ANS Construcció i Evolutiu
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.8 Penalització ANS Construcció i Evolutiu
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.6 CA-QUA01 Compliment sobre la realització de Quality Gates

- Codi: CA-QUA01
- Nom: Compliment sobre la realització de Quality Gates
- Descripció: Quality Gates realitzades amb informe favorable en el període segons les condicions requerides
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: CO (construcció) / EV (evolutiu)
- Tipologia: Qualitat
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

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

No s'han realitzat totes les Quality Gates requerides o sense informe favorable (nota 4 o 5)= 1
S'han realitzat totes les Quality Gates requerides amb informe favorable (nota 4 o 5)= 0

- Població:
  Es consideren totes les Quality Gates requerides en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.1 ANS Construcció i Evolutiu
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.8 Penalització ANS Construcció i Evolutiu
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.1.7 CA-QUA02 Compliment de la qualitat de codi sobre desplegaments a l'entorn productiu

- Codi: CA-QUA02
- Nom: Compliment de la qualitat de codi sobre desplegaments a l'entorn productiu
- Descripció: Quality Gates de codi calculades amb el Sonar Qube passades de forma positiva per desplegaments a l'entorn productiu en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: CO (construcció) / EV (evolutiu)
- Tipologia: Qualitat
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

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

No s'han executat totes les Quality Gates de codi amb resultat positiu = 1
S'han executat totes les Quality Gates de codi amb resultat positiu = 0
Resultat positiu (compliment de totes les condicions):

  - Número de línies duplicades: <10%
  - Valor del Rati de Facilitat manteniment codi : A (deute tècnic <5%)
  - Valor de Confiança del codi : A (sense errors)
  - Revisió dels errors de seguretat: 100%
  - Rati de Seguretat: A (sense vulnerabilitats)

- Població:
  Es consideren totes les Quality Gates de codi executades a través de Sonar Qube sobre un nou codi en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.1 ANS Construcció i Evolutiu
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.8 Penalització ANS Construcció i Evolutiu
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.2 ANS de servei de manteniment

Mesuren el nivell de servei dels Sistemes d'Informació de manera individualitzada sobre el servei de manteniment.

2.2.1 MA-DIS01 Disponibilitat del sistema d'informació

- Codi: MA-DIS01
- Nom: Disponibilitat del sistema d'informació
- Descripció: Disponibilitat del component del sistema d'informació segons la criticitat de negoci indicada
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Disponibilitat
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
  - Molt alta: 99,90%
  - Alta: 99,5%
  - Mitja: 95%
  - Baixa (no aplica)
- Fórmula:

$$x = \frac{\text{Temps de servei}}{\text{Temps total}}$$

  Temps de servei = temps de disponibilitat de l'aplicació considerant les indisponiblitats atribuïbles al proveïdor d'aplicacions durant l'horari de servei.
  Temps total = temps total del període.
  Si disponibilitat < valor objectiu = 1
  Si disponibilitat ≥ valor objectiu = 0
- Població: Es consideren totes les aplicacions amb criticitat de negoci Molt alta, Alta, i Mitja
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.2.2 MA-INC01 Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Crítica

- Codi: MA-INC01
- Nom: Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Crítica
- Descripció: Temps de resolució d'incidència de prioritat Crítica tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Per aplicació i incidència
- Valor objectiu: < 4h (horari aplicació segons inventari)
- Fórmula:

$$x = \text{Temps de resolució}$$

  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") amb prioritat Crítica (Priority = Critical) tancats en el període
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
8 hores	6 hores	4 hores	2 hores

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte + 0,10 % penalització addicional (import facturació mensual del contracte) per cada hora sobre llindar 1
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Diari
  - Detall de la població: Sí

2.2.3 MA-INC02 Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Alta

- Codi: MA-INC02
- Nom: Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Alta
- Descripció: Percentatge d'incidències resoltes en el temps objectiu de prioritat Alta tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: Prioritat Alta < 10h (horari de l'aplicació segons inventari)
- 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") amb prioritat Alta (Priority = High) tancats en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Diari
  - Detall de la població: Sí

2.2.4 MA-INC03 Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Mitja i Baixa

- Codi: MA-INC03
- Nom: Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Mitja i Baixa
- Descripció: Percentatge d'incidències resoltes en el temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu:
  - Prioritat Mitja < 32h (horari de l'aplicació segons inventari)
  - Prioritat Baixa < 64h (horari de l'aplicació segons inventari)
- 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") amb prioritat Mitja o Baixa (Priority = Medium o Low) tancats en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Diari
  - Detall de la població: Sí

2.2.5 MA-PET01 Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Crítica i Alta

- Codi: MA-PET01
- Nom: Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Crítica i Alta
- Descripció: Percentatge de peticions resoltes en el temps objectiu de prioritat Crítica i Alta tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Peticions
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu:
  - Prioritat Crítica < 8h (horari 10x5)
  - Prioritat Alta < 16h (horari 10x5)
- 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) amb prioritat Crítica o Alta (Priority = Critica o High) tancats en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Diari
  - Detall de la població: Sí

2.2.6 MA-PET02 Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Mitja i Baixa

- Codi: MA-PET02
- Nom: Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Mitja i Baixa
- Descripció: Percentatge de peticions resoltes en el temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Peticions
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu:
  - Prioritat Mitja < 24 (horari 10x5)
  - Prioritat Baixa < 32h (horari 10x5)
- 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) amb prioritat Mitja o Baixa (Priority = Medium o Low) tancats en el període.
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Diari
  - Detall de la població: Sí

2.2.7 MA-CON01 Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Crítica i Alta

- Codi: MA-CON01
- Nom: Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Crítica i Alta
- Descripció: Percentatge de consultes resoltes en el temps objectiu de prioritat Crítica i Alta tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Consultes
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu:
  - Prioritat Crítica < 8h (horari 10x5)
  - Prioritat Alta < 16h (horari 10x5)
- Fórmula:

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

  Temps de resolució= ∑temps entre els estat ''Assigned' i 'Resolved' (el temps és acumulatiu en cas de reobertura).
- Població:
  Es consideren totes els tiquets ('Service Type' = "User Service Request") AND ('Categorization Tier 1' = "CONSULTA") amb prioritat Crítica o Alta (Priority = Critica o High) tancats en el període
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Diari
    Detall de la població: Sí.

2.2.8 MA-CON02 Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Mitja i Baixa

- Codi: MA-CON01
- Nom: Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Mitja i Baixa
- Descripció: Percentatge de consultes resoltes en el temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Remedy SLM
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Consultes
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu:
  - Prioritat Mitja < 32h (horari 10x5)
  - Prioritat Baixa < 40h (horari 10x5)
- Fórmula:

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

  Temps de resolució= ∑temps entre els estat ''Assigned' i 'Resolved' (el temps és acumulatiu en cas de reobertura).
- Població:
  Es consideren totes els tiquets ('Service Type' = "User Service Request") AND ('Categorization Tier 1' = "CONSULTA") amb prioritat Mitja o Baixa (Priority = Medium o Low) tancats en el període
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
65%	75%	85%	90%

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Diari
    Detall de la població: Sí

2.2.9 MA-INC04 Backlog acumulat en la resolució d'incidències

- Codi: MA-INC04
- Nom: Backlog acumulat en la resolució d'incidències
- Descripció: Percentatge d'incidències no resoltes al final del període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Per aplicació
- 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 responsabilitat de l'adjudicatari
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: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
    Detall de la població: No

2.2.10 MA-INC05 Incidències amb reobertura

- Codi: MA-INC05
- Nom: Incidències amb reobertura
- Descripció: Nombre d'incidències amb reobertura responsabilitat de l'adjudicatari del contracte tancades en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Incidències
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 3
- Fórmula:

$$x = \sum \text{Nombre d'incidències reobertes}$$

  Nombre d'incidències reobertes = volum d'incidències reobertes (es consideren totes les reobertures amb responsabilitat del proveïdor)
- Població:
  Es consideren totes les incidències amb reobertura tancats en el període
- Grau:

LLindar Grau1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
6	4	3	1

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
    Detall de la població: No

2.2.11 MA-BCK01 Execució de proves de recuperació de backups

- Codi: MA-BCK01
- Nom: Execució de proves de recuperació de backups
- Descripció: Proves de recuperació de backups realitzada i amb èxit respecte la planificada per validar l'efectivitat del procés de recuperació
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Backup
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

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

No s'ha realitzat la prova de recuperació de backup planificada o no ha sigut correcte per causes atribuïdes a l'adjudicatari= 1
S'ha realitzat la prova de recuperació de backup planificada i ha sigut correcte= 0

- Població:
  Es consideren els escenaris planificats de recuperació de backups en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
    Detall de la població: No

2.2.12 MA-PRD01 Execució de proves de recuperació de desastres

- Codi: MA-PRD01
- Nom: Execució de proves de recuperació de desastres
- Descripció: Execució de simulació de recuperació de desastres segons la planificació acordada
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: PRD
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

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

No s'ha realitzat la prova de recuperació de desastres planificada o no ha sigut correcte per causes atribuïdes a l'adjudicatari= 1
S'ha realitzat la prova de recuperació de desastres planificada i ha sigut correcte= 0

- Població:
  Es consideren els escenaris planificats de recuperació de desastres en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
    Detall de la població: No

2.2.13 MA-OBS02 Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació

- Codi: MA-OBS02
- Nom: Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació/aplicació
- Descripció: Observabilitat modificada amb execució favorable en el període
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Observabilitat
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 0
- Fórmula:

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

No s'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida provocant fals positiu= 1
S'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida sense provocar fals positiu= 0

- Població:
  Es consideren totes les modificacions d'observabilitat requerides per correctius en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
    Detall de la població: No

2.2.14 MA-CHG01 Correctius no desplegats a l'entorn productiu

- Codi: MA-CHG01
- Nom: Correctius no desplegats a l'entorn productiu
- Descripció: Correctius no desplegats sobre l'entorn productiu per causes imputables a l'adjudicatari
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Canvis
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = \text{Correctius no desplegats}$$

Correctius no desplegats = correctius desplegats amb resultat d'execució marxa enrere per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari

- Població:
  Es consideren tots els desplegaments de correctius sobre l'entorn productiu en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.2.15 MA-CHG02 Desplegaments de correctius que provoquen incidències

- Codi: MA-CHG02
- Nom: Desplegaments d'evolutius que provoquen incidències
- Descripció: Canvis sobre desplegaments de correctius que provoquen incidència
- Periodicitat: Mensual
- Font d'informació: Proveïdor
- Servei: MA (manteniment)
- Tipologia: Canvis
- Mesura: Per aplicació
- Valor objectiu: 1
- Fórmula:

$$x = \text{Canvis amb incidència}$$

Canvis amb incidència = Canvis sobre desplegament de correctius amb incidència relacionada (Caused by) i data de creació superior a la data del desplegament

- Població:
  Es consideren tots els desplegaments de correctius sobre l'entorn productiu en el període
- Grau:

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

- Penalització: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.2 ANS Manteniment
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.9 Penalització ANS Manteniment
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
  - Detall de la població: No

2.3 ANS de contracte

Mesuren el nivell de servei dels indicadors no tecnològics sobre els contractes de Sistemes d'Informació

2.3.1 CO-GPE01 Pla de transició davant rotació 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
- Servei: CO (construcció) / EV (evolutiu) / MA (manteniment)
- 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: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.3 ANS Contracte
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.10 Penalització ANS Contracte
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
    Detall de la població: No

2.3.2 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
- Servei: CO (construcció) / EV (evolutiu) / MA (manteniment)
- 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: 0,25% import facturació mensual del contracte
- Visualització de resultats a CONTIC:
  - Apartat de visualització de resultats: 32.3 ANS Contracte
  - Apartat de visualització de penalitzacions: 32.10 Penalització ANS Contracte
  - Periodicitat d'actualització: Mensual (1 vegada al mes)
    Detall de la població: No

3. Taula resum

Serveis	
CO	Servei de construcció d'aplicacions
EV	Servei de manteniment evolutiu
MA	Servei de manteniment d'aplicacions

3.1 ANS de servei de construcció i manteniment evolutiu

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CA-PLA01	Endarreriment de compromisos de calendari acordat	Quantitat de fites endarrerides acordades al període avaluat	CO/EV	Planificació	Per Aplicació	Fites a Clarity o eina definida per CTTI amb incompliment sobre la planificació acordada (*) *(*) per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	10	5	1	0	0,25 % import facturació mensual del contracte
CA-OBS01	Compliment de nova observabilitat sobre el sistema d'informació /aplicació	Observabilitat nova realitzada amb execució favorable en el període	CO/EV	Observabilitat	Per Aplicació	Observabilitat realitzada amb execució favorable de les requerides en el període. 0= s'ha realitzat l'observabilitat requerida amb execució favorable (en temps i forma). 1= no s'ha realitzat l'observabilitat requerida amb execució favorable.	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CA-OBS02	Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació /aplicació	Observabilitat modificada amb informe favorable en el període	EV	Observabilitat	Per Aplicació	Observabilitat modificada amb execució favorable de les requerides en el període. 0= s'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida sense provocar fals positiu. 1= no s'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida provocant fals positiu.	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte
CA-CHG01	Evolutius no desplegats a l'entorn productiu	Evolutius no desplegats sobre l'entorn productiu per causes imputables a l'adjudicatari	EV	Canvis	Per Aplicació	Evolutius no desplegats amb resultat d'execució marxa enrere(*) *(*) per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	3	2	1	0	0,25 % import facturació mensual del contracte
CA-CHG02	Desplegaments d'evolutius que provoquen incidències	Canvis sobre desplegaments d'evolutius que provoquen incidència	EV	Canvis	Per Aplicació	Canvis sobre evolutius desplegats amb incidència relacionada (Caused by) i data de creació superior a la data del desplegament	Proveïdor	Mensual	3	2	1	0	0,25 % import facturació mensual del contracte

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
CA-QUA01	Compliment sobre la realització de Quality Gates	Quality Gates realitzades amb informe favorable en el període segons les condicions requerides	CO/EV	Qualitat	Per Aplicació	Quality Gates realitzades amb informe favorable de les requerides en el període 0 = s'han realitzat totes les Quality Gates requerides amb informe favorable 1 = no s'han realitzat totes les Quality Gates requerides o sense informe favorable **Informe favorable:** - Nota 4 o 5	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte
CA-QUA02	Compliment de la qualitat de codi sobre desplegaments a l'entorn productiu	Quality Gates de codi calculades amb el Sonar Qube passades de forma positiva per desplegaments a l'entorn productiu en el període	CO/EV	Qualitat	Per Aplicació	Quality Gates de codi executades a través de Sonar Qube sobre un nou codi i amb resultat positiu: 0 = s'han executat totes les Quality Gates de codi amb resultat positiu 1 = no s'han executat totes les Quality Gates de codi amb resultat positiu **Resultat positiu** (compliment de totes les condicions)**:** - Número de línies duplicades: <10% - Valor del Rati de Facilitat de manteniment del codi : A (deute tècnic <5%) - Valor de Confiança del codi : A (sense errors) - Revisió dels errors de seguretat: 100% - Rati de Seguretat: A (sense vulnerabilitats)	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte

3.2 ANS de servei de manteniment

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
MA-DIS01	Disponibilitat del sistema d'informació	Disponibilitat del component del sistema d'informació segons la criticitat de negoci indicada.	MA	Disponibilitat	Per Aplicació	Si (Temps de servei / Temps total < llindar de disponibilitat segons criticitat de negoci) = 1 (*) En cas contrari = 0 **Valor objectiu:** - Molt alta (codi 0): 99,90% - Alta (codi 1 o 2): 99,50% - Mitja (codi 3 o 4): 95% *(*) per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-INC01	Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Crítica	Incidències crítiques resoltes en el temps objectiu tancades en el període	MA	Incidències	Per Aplicació i Incidència	Temps de resolució sobre incidències amb prioritat Crítica tancades al període **Valor objectiu:** - Prioritat Crítica < 4h (horari aplicació segons inventari)	Remedy SLM	Mensual	8	6	4	2	0,25 % import facturació mensual del contracte + 0,10 % penalització addicional (import facturació mensual del contracte) per cada hora sobre llindar 1

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
MA-INC02	Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Alta	Percentatge d'incidències resoltes en el temps objectiu de prioritat Alta tancades en el període	MA	Incidències	Per Aplicació	Incidències resoltes en temps objectiu de prioritat Alta tancades en el període / Incidències resoltes de prioritat Alta tancades en el període **Valor objectiu:** - Prioritat Alta < 10h (horari de l'aplicació segons inventari)	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-INC03	Temps màxim de resolució d'incidència de prioritat Mitja i Baixa	Percentatge d'incidències resoltes en el temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període	MA	Incidències	Per Aplicació	Incidències resoltes en temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període / Incidències resoltes de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període **Valor objectiu:** - Prioritat Mitja < 32h (horari de l'aplicació segons inventari) - Prioritat Baixa < 64h (horari de l'aplicació segons inventari)	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-PET01	Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Crítica i Alta	Percentatge de peticions resoltes en el temps objectiu de prioritat Crítica i Alta tancades en el període	MA	Peticions	Per Aplicació	Peticions resoltes en temps objectiu de prioritat Crítica i Alta tancades en el període / Peticions resoltes de prioritat Crítica i Alta tancades en el període **Valor objectiu:** - Prioritat Crítica < 8h (horari 10x5) - Prioritat Alta < 16h (horari 10x5)	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	0,25 % import facturació mensual del contracte

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
MA-PET02	Temps màxim de resolució de peticions de prioritat Mitja i Baixa	Percentatge de peticions resoltes en el temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període	MA	Peticions	Per Aplicació	Peticions resoltes en temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període / Peticions resoltes de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període **Valor objectiu:** - Prioritat Mitja < 24 (horari 10x5) - Prioritat Baixa < 32h (horari 10x5)	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-CON01	Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Crítica i Alta	Percentatge de consultes resoltes en el temps objectiu de prioritat Crítica i Alta tancades en el període	MA	Consultes	Per Aplicació	Consultes resoltes en temps objectiu de prioritat Crítica i Alta tancades en el període / Consultes resoltes de prioritat Crítica i Alta tancades en el període **Valor objectiu:** - Prioritat Crítica < 8h (horari 10x5) - Prioritat Alta < 14h (horari 10x5)	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-CON02	Temps màxim de resolució de consultes de prioritat Mitja i Baixa	Percentatge de consultes resoltes en el temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període	MA	Consultes	Per Aplicació	Consultes resoltes en temps objectiu de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període / Consultes resoltes de prioritat Mitja i Baixa tancades en el període **Valor objectiu:** - Prioritat Mitja < 32 (horari 10x5) - Prioritat Baixa < 40h (horari 10x5)	Remedy SLM	Mensual	65%	75%	85%	90%	0,25 % import facturació mensual del contracte

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
MA-INC04	Backlog acumulat en la resolució d'incidències	Percentatge d'incidències no resoltes al final del període	MA	Incidències	Per Aplicació	Incidències no resoltes al final del període responsabilitat de l'adjudicatari / Mitjana d'incidències creades els darrers 12 mesos(*) *(*) per períodes inferiors a 12 mesos es considerà la data d'inici del contracte*	Proveïdor	Mensual	15%	13%	10%	5%	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-INC05	Incidències amb reobertura	Nombre d'incidències amb reobertura responsabilitat de l'adjudicatari del contracte tancades en el període	MA	Incidències	Per Aplicació	Volum d'incidències reobertes(*) *(*) responsabilitat de l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	6	4	3	1	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-BCK01	Execució de proves de recuperació de backups	Proves de recuperació de backups realitzada i amb exit respecte la planificada per validar l'efectivitat del procés de recuperació	MA	Backup	Per Aplicació	Execució de proves de recuperació de backup 0 = s'ha realitzat la prova de recuperació de backup planificada i ha sigut favorable 1 = no s'ha realitzat la prova de recuperació de backup planificada o no ha sigut favorable = 1 (*) *(*) excepte per causes alienes a l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte

									Grau				
Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	Penalització màxima
MA-PRD01	Execució de proves de recuperació de desastres	Execució de simulació de recuperació de desastres segons la planificació acordada	MA	PRD	Per Aplicació	Execució de PRD 0 = s'ha realitzat la prova de recuperació de desastres planificada i ha sigut favorable 1 = no s'ha realitzat la prova de recuperació de desastres planificada o no ha sigut favorable = 1 (*) *(*) excepte per causes alienes a l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-OBS02	Compliment de modificació de l'observabilitat sobre el sistema d'informació /aplicació	Observabilitat modificada amb informe favorable en el període	MA	Observabilitat	Per Aplicació	Observabilitat modificada amb execució favorable respecte les requerides en el període. 0= s'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida sense provocar fals positiu. 1= no s'ha realitzat la modificació de l'observabilitat requerida provocant fals positiu.	Proveïdor	Mensual	1	1	0	0	0,25 % import facturació mensual del contracte
MA-CHG01	Correctius no desplegats a l'entorn productiu	Correctius no desplegats sobre l'entorn productiu per causes imputables a l'adjudicatari	MA	Canvis	Per Aplicació	Correctius no desplegats amb resultat d'execució marxa enrere(*) *(*) per causes amb responsabilitat de l'adjudicatari*	Proveïdor	Mensual	3	2	1	0	0,25 % import facturació mensual del contracte

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
									Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
MA-CHG02	Desplegaments de correctius que provoquen incidències	Canvis sobre desplegaments de correctius que provoquen incidència	MA	Canvis	Per Aplicació	Canvis sobre desplegament de correctius amb incidència relacionada (Caused by) i data de creació superior a la data del desplegament	Proveïdor	Mensual	3	2	1	0	0,25 % import facturació mensual del contracte

3.3 ANS de Contracte

Codi	Nom	Descripció	Servei	Tipologia	Mesura	Fórmula	Origen d'informació	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
									Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
CO-GPE01	Pla de transició davant rotació personal	Dies dedicats a la transició del coneixement en cas de rotació del personal adscrit	CO/EV/MA	Personal	Global	x=Mitjana de dies de traspàs de coneixement entre el recurs sortint i entrant sobre les rotacions en el període *(dies laborables)*	Proveïdor	Mensual	0	10	15	20	0,25 % import facturació mensual del contracte
CO-ANS01	Lliurament d'ANS	Termini de lliurament dels Acords de Nivell de Servei	CO/EV/MA	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	0,25 % import facturació mensual del contracte