



**Consorci
Administració Oberta
de Catalunya**

Acord general de nivell de Servei



LOCALRET

Contingut

1	Suport	3
1.1	Horari de Suport	3
1.1.1	Horari del centre d'atenció a l'usuari (CAU)	3
1.1.2	Horari garantit (amb suport tècnic especialitzat)	3
1.1.3	Horari supervisat (amb suport tècnic de monitoratge):	3
1.2	Procediment	3
1.2.1	Documentació.....	3
1.2.2	Canals.....	4
1.2.3	Recepció i seguiment de les incidències.....	4
1.2.4	Tipus d'incidències	4
1.2.5	Temps de resposta i resolució de les incidències.....	4
2	Disponibilitat i rendiment	5
2.1	Nivell de disponibilitat	5
2.2	Temps mig de resposta i concurrència	5
3	Alta dels serveis	5
4	Assegurament de la qualitat del servei	5
4.1.1	Informes de seguiment de compliment de l'ANS	5
4.1.2	Assegurament del compliment de l'ANS	5
4.1.3	Gestió dels canvis de les condicions de prestació del servei	6

1 Suport

1.1 Horari de Suport

Els serveis del Consorci AOC proporcionen els mecanismes de suport a l'usuari i escalat d'incidències adients en funció de la criticitat del sistema i l'horari en la que es produeixi la incidència.

1.1.1 Horari del centre d'atenció a l'usuari (CAU)

El Consorci AOC disposa d'un servei de suport telefònic a través del centre d'atenció a l'usuari (CAU). L'horari de suport del Consorci AOC per atendre i gestionar telefònicament les incidències és el següent:

- Tot l'any
 - De dilluns a divendres 8h a 19h
- Excepcions: dies festius de l'Estat i de Catalunya.

Dins aquest horari, es pot contactar amb el servei de suport per reportar incidències en el servei. Aquestes incidències seran canalitzades al segon nivell quan sigui necessari, o es solucionaran al moment.

1.1.2 Horari garantit (amb suport tècnic especialitzat)

Període de temps en que es disposa de suport tècnic especialitzat en la resolució d'incidències tècniques dels serveis del Consorci AOC.

- Tot l'any (excepte estiu)
 - De dilluns a dijous de 09:00h a 18:00h
 - Divendres de 09:00h a 15:00h
- Estiu (15 de juny a 15 de setembre) de 8:00h a 15:00h
- Excepcions: dies festius de l'Estat, de Catalunya i de la ciutat de Barcelona

1.1.3 Horari supervisat (amb suport tècnic de monitoratge):

Les plataformes que donen suport als serveis del Consorci AOC compten amb un servei de monitoratge i gestió de sistemes en horari 24x7.

En cas de detectar alguna incidència en el servei, el grup d'operadors 24x7 disposen dels procediments adients per a restablir el servei ràpidament, o bé escalar la incidència al responsable del Consorci AOC.

1.2 Procediment

1.2.1 Documentació

La documentació del servei es publicarà a la web www.aoc.cat, en l'apartat del servei corresponent, o és sol·licitarà per correu electrònic a l'adreça suport@aoc.cat

1.2.2 Canals

Els canals de relació i de comunicació d'incidències entre l'Entitat i el Consorci AOC són els següents:

- **Telefònic:** CAU 902 901 080
- **Correu electrònic:** suport@aac.cat

La canalització de les incidències es realitzarà en tots els casos mitjançant aquest servei.

1.2.3 Recepció i seguiment de les incidències

- **Classificació de les incidències:** Les incidències poden ser del tipus:

- Incidència general en la disponibilitat del servei.
- Incidència amb un usuari o una sol·licitud concreta.

En ambdós casos s'obrirà la incidència via un dels canals de suport. Si és via telefònica es donarà directament el número d'incidència per al posterior seguiment. Si és via correu electrònic, s'enviarà un missatge amb el número d'incidència assignat en el moment que aquesta s'enregistri dins el sistema.

- **Mecanismes de seguiment i consulta d'estat:** els usuaris podran consultar el seguiment les incidències via telefònica, per correu electrònic o bé mitjançant altres eines de seguiment d'incidències.

1.2.4 Tipus d'incidències

Les incidències es classifiquen en les següents tipologies:

- **Incidència crítica:** L'aplicació no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en la operativa normal de funcionament del servei.
- **Incidència greu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix la operativa normal de les funcionalitats bàsiques del servei.
- **Incidència lleu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té un impacte lleu i no impedeix la operativa normal del servei.

1.2.5 Temps de resposta i resolució de les incidències

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitzen dins l'horari de suport garantit:

- **Temps de resposta.** Des que la incidència es comunicada al CAU fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- **Temps de resolució.** Des que la incidència es comunicada al CAU fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Durant el període de servei el Consorci AOC garantirà els següents temps de resposta amb els perfils assignats que es mostren a la taula:

Incidència	Temps de resposta	Temps de resolució	% de resolució dins del temps compromès
Incidència crítica	1 hora	8 hores	90%
Incidència greu	2 hora	16 hores	90%
Incidència lleu	4 hores	48 hores	90%

2 Disponibilitat i rendiment

2.1 Nivell de disponibilitat

- Disponibilitat continuada del servei **24x7**
- Nivell de disponibilitat: **superior al 98%**
- Excepcions al nivell de disponibilitat: actuacions d'operacions planificades i incidències de tercers que pugin afectar al servei.

2.2 Temps mig de resposta i concurrència

- Temps mig de resposta: màxim de **15 segons en el 90% dels casos**
- Temps de resposta a partir del qual es considera **fora de servei: 60 segons**

3 Alta dels serveis

Tota la informació per poder sol·licitar l'alta en els serveis del Consorci AOC estan disponibles a la pàgina web www.aoc.cat.

Les sol·licituds d'alta en els serveis del Consorci AOC es tramitaran en un 90% en un temps màxim de 15 dies laborables una vegada validada la documentació enviada.

4 Assegurament de la qualitat del servei

4.1.1 Informes de seguiment de compliment de l'ANS

El Consorci AOC elabora informes interns periòdicament de seguiment del compliment dels indicadors de l'ANS de cada servei. Prèvia petició, un extracte d'aquests informes es podrà posar a disposició dels ens usuaris del servei que ho sol·licitin.

4.1.2 Assegurament del compliment de l'ANS

Els serveis del Consorci AOC estan dimensionats per a donar el nivell de servei descrit en aquest document. Periòdicament es fa un seguiment de l'ANS i, en funció del nivell

d'activitat actual i de la càrrega prevista, s'emprenen actuacions de redimensionament dels recursos tecnològics i organitzatius per assegurar el seu compliment.

4.1.3 Gestió dels canvis de les condicions de prestació del servei

Els canvis en les condicions de la prestació del servei que suposin un impacte significatiu en el servei es comunicaran a les administracions usuàries amb antelació suficient, de com a mínim 15 dies.

Els canvis menors no es comunicaran.