

## Ciente

Nombre : Corporacio de Salut del Maresme i la Selva  
NIF / CIF: G62743125  
Dirección : Sant Jaume, 209-217  
Población: Calella  
CP : 08370  
Provincia: Barcelona

## Contrato

Número : 2016018  
Descripción : Monitorització 2016  
Fecha Inicio : 03-01-2016  
Fecha Finalización : 02-01-2017  
Responsable Cliente : frank.espasa  
Responsable Técnico : frank.espasa

### Enero 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidencies	24x7 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	0 h. 30 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	0 h. 30 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	2	2	0	0	--	--	3 h. 10 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		4	4	0	0	0	100,00	4 h. 10 m.

### Febrero 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidencies	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	2	1	0	1	0	100,00	2 h. 30 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		2	1	0	1	0	100,00	2 h. 30 m.

### Marzo 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	0 h. 45 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidencies	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		1	1	0	0	0	100,00	0 h. 45 m.

#### Abril 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	0 h. 30 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidencies	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	4	2	0	2	0	100,00	14 h. 45 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		5	3	0	2	0	100,00	15 h. 15 m.

#### Mayo 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidencies	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	3	1	0	2	0	100,00	10 h. 30 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		3	1	0	2	0	100,00	10 h. 30 m.

#### Junio 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	1 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	4 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidencies	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	2	1	0	1	0	100,00	1 h. 30 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	1	1	0	0	--	--	2 h. 0 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		5	4	0	1	0	100,00	8 h. 30 m.

#### Julio 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.

Gestió d'Incidències	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	3	3	0	0	0	100,00	5 h. 20 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	1	1	0	0	--	--	1 h. 0 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		4	4	0	0	0	100,00	6 h. 20 m.

#### Agosto 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidències	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	6	5	1	0	0	100,00	5 h. 31 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	1	1	0	0	--	--	0 h. 30 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		7	6	1	0	0	100,00	6 h. 1 m.

#### Septiembre 2016

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidències	24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		0	0	0	0	0	0,00	0 h. 0 m.

#### Incidencias Pendientes

Id.	Asunto	Estado	SLA
9284	Fortinet, taula de routes	Pausada	0
10245	Afegir servidors a OP5	Pausada	0
10229	Nagios Prints	Pausada	0
9903	cabina pacs	Pausada	0
9918	RV: monitorització jobs sql server	Pausada	0
10487	centres	Pausada	0
11128	RE: correu no enviat per DOWN	Abierta	0

#### Total Contrato

	Cobertura	Abiertas	Cerradas	Pendientes	Pausadas	Fuera de SLA	% SLA Cumplido	Tiempo
Auditoria de servei i plataforma	8x5 nbd 95%	2	2	0	0	0	100,00	1 h. 30 m.
Consultoria	8x5 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	4 h. 0 m.

Gestió Administrativa	8x5 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	0 h. 45 m.
Gestió Comercial	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Gestió d'Incidencies	24x7 nbd 95%	1	1	0	0	0	100,00	0 h. 30 m.
Gestió de Canvis	8x5 nbd 95%	20	13	1	6	0	100,00	40 h. 36 m.
Instal·lació Plataforma	nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Manteniment Plataforma	nbd 0%	5	5	0	0	--	--	6 h. 40 m.
Monitorització Plataforma	24x7 nbd 0%	0	0	0	0	--	--	0 h. 0 m.
Servei de Backups	8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0	--	0 h. 0 m.
Total		30	23	1	6	0	100,00	54 h. 0 m.