

Solucions Informatiques Maresme S.L. B65702227 Av. Maresme 44 Bj. 2 Tordera (08490) Barcelona Teléfono: 937023205

E-mail: administracion@solucions-im.com

Cliente

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.
Monitorizació 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.
Monitorizació 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

1410120 2010								
	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.
Monitorizació 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.



Solucions Informatiques Maresme S.L. B65702227 Av. Maresme 44 Bj. 2 Tordera (08490) Barcelona Teléfono: 937023205

E-mail: administracion@solucions-im.com

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.
Monitorizació 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

		1	1			·	1	
	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.
Monitorizació 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.
Monitorizació 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.



Solucions Informatiques Maresme S.L. B65702227 Av. Maresme 44 Bj. 2 Tordera (08490) Barcelona Teléfono: 937023205 E-mail: administracion@solucions-im.com

Gestió d'Incidencies	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.
Monitorizació 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'Incidencies	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.
Monitorizació 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
8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0		0 h. 0 m.
8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0		0 h. 0 m.
8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0		0 h. 0 m.
8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0		0 h. 0 m.
24x7 nbd 95%	0	0	0	0	0		0 h. 0 m.
8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0		0 h. 0 m.
nbd 0%	0	0	0	0			0 h. 0 m.
nbd 0%	0	0	0	0			0 h. 0 m.
24x7 nbd 0%	0	0	0	0			0 h. 0 m.
8x5 nbd 95%	0	0	0	0	0		0 h. 0 m.
	0	0	0	0	0	0,00	0 h. 0 m.
	8x5 nbd 95% 8x5 nbd 95% 8x5 nbd 95% 8x5 nbd 95% 24x7 nbd 95% 8x5 nbd 95% nbd 0% nbd 0% 24x7 nbd 0%	8x5 nbd 95% 0 8x5 nbd 95% 0 8x5 nbd 95% 0 8x5 nbd 95% 0 24x7 nbd 95% 0 nbd 0% 0 nbd 0% 0 24x7 nbd 0% 0 8x5 nbd 95% 0	8x5 nbd 95% 0 0 24x7 nbd 95% 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 nbd 0% 0 0 nbd 0% 0 0 24x7 nbd 0% 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 0 0	8x5 nbd 95% 0 0 0 24x7 nbd 95% 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 24x7 nbd 0% 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0	8x5 nbd 95% 0 0 0 0 24x7 nbd 95% 0 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 0 24x7 nbd 0% 0 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 0	8x5 nbd 95% 0 0 0 0 0 24x7 nbd 95% 0 0 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 0 24x7 nbd 0% 0 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 0 0	8x5 nbd 95% 0 0 0 0 0 24x7 nbd 95% 0 0 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 0 nbd 0% 0 0 0 0 24x7 nbd 0% 0 0 0 0 8x5 nbd 95% 0 0 0 0 0

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.



Solucions Informatiques Maresme S.L. B65702227
Av. Maresme 44 Bj. 2
Tordera (08490) Barcelona
Teléfono: 937023205

E-mail: administracion@solucions-im.com

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.
Monitorizació 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.