


# Servei iArxiu: Acord de nivell de servei

## Control documental

<b>Estat formal</b>	<b>Elaborat per:</b>  Equip iArxiu	<b>Aprovat per:</b>  Xavier Tarrés Director de CATCert
<b>Data de creació</b>	16/03/2010	
<b>Control de versions</b>	<b>Data:</b>	16/03/2010
	<b>Descripció:</b>	Creació de la primera versió del document
	<b>Data:</b>	30/09/2010
	<b>Descripció:</b>	Aprovació del document
<b>Nivell accés informació</b>	pública	
<b>Títol</b>	Servei iArxiu: Acord de nivell de servei	
<b>Fitxer</b>	Acord_servei_iArxiu_20101013	
<b>Control de còpies</b>	Només les còpies disponibles al web de CATCert garanteixen l'actualització dels documents. Tota còpia impresa o desada en ubicacions diferents es consideraran còpies no controlades.	
<b>Drets d'autor</b>	 <p>Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement-No comercial-Sense obres derivades 2.5 Espanya de Creative Commons. Per veure'n una còpia, visiteu <a href="http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.ca">http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.ca</a> o envieu una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.</p>	

## Índex

<b>Servei iArxiu: Acord de nivell de servei.....</b>	<b>1</b>
<b>Control documental.....</b>	<b>2</b>
<b>Índex.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introducció.....</b>	<b>5</b>
1.1 Què és un acord de nivell de servei.....	5
1.2 Objecte.....	5
1.3 Definició del servei iArxiu .....	5
1.4 Àmbit d'aplicació .....	5
<b>2. Condicions del servei .....</b>	<b>7</b>
2.1 Nivell de disponibilitat .....	7
2.2 Interrupcions programades del servei.....	7
2.3 Temps de resposta i capacitat.....	7
2.3.1 Temps esperat de resposta (TER).....	7
2.3.2 Temps de resposta versus percentatge de peticions .....	8
2.3.3 Peticions concurrents (PC).....	9
2.3.4 Limitacions pes dels paquets d'informació a transferir.....	9
2.3.5 Política de recuperació en cas de desastre .....	9
2.4 Garantia de la qualitat del servei .....	11
2.4.1 Informes de seguiment de compliment del ANS .....	11
2.4.2 Garantia de compliment del ANS .....	11
<b>3. Serveis de suport .....</b>	<b>12</b>
3.1 Definició del servei de suport.....	12
3.1.1 Tipus de suport.....	12
3.2 Canals per tipus i suport.....	14
3.3 Horaris.....	14
3.3.1 Horari garantit .....	14
3.3.2 Horari supervisat .....	15
3.4 Procediment de gestió d'incidències/peticions.....	15
3.4.1 Categorització de les incidències/peticions.....	15
3.4.2 Procediment de recepció i seguiment de les incidències .....	17
3.4.3 Criticitat incidències.....	17
3.4.4 Temps de resposta i resolució de les incidències i consultes .....	18

3.5	Documentació de suport.....	19
<b>4.</b>	<b>Compromisos per part del subscriptor del servei .....</b>	<b>20</b>

# 1. Introducció

## 1.1 Què és un acord de nivell de servei

És un document escrit entre un proveïdor de servei (CATCert) i el seu client en què es documenta el nivell acordat per a la qualitat del servei. Bàsicament defineix la relació entre ambdues parts: proveïdor i client. Un acord de nivell de servei (en endavant, ANS o SLA en anglès) identifica i defineix les necessitats del client a la vegada que controla les seves expectatives de servei en relació a la capacitat del proveïdor, proporciona una àrea d'entesa, simplifica assumptes complicats, redueix les àrees de conflicte i afavoreix el diàleg davant una possible disputa.

L'ANS ha d'estar redactat en un llenguatge no tècnic, o com a mínim comprensible per al client, tots els detalls dels serveis oferts.

## 1.2 Objecte

Aquest document recull l'ANS del servei de preservació i arxiu de documents electrònics a través de la plataforma iArxiu que CATCert presta a les administracions públiques catalanes.

## 1.3 Definició del servei iArxiu

Es tracta d'un servei de preservació i arxiu electrònic que garanteix que els expedients/documentos que genera o rep una organització en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics i accessibles al llarg del seu cicle de vida.

La voluntat és oferir aquest servei a les administracions públiques catalanes per tal que, mitjançant els protocols d'ingrés pertinents, puguin transferir els seus documents a la plataforma iArxiu. El servei inclou, a grans trets:

- La creació d'una plataforma tecnològica d'arxiu digital o repositori per emmagatzemar els documents electrònics que pugui garantir al llarg del temps l'autenticitat, la fiabilitat, la integritat, la seguretat i la disponibilitat dels documents electrònics i llur informació.
- El desenvolupament d'estratègies o solucions tecnològiques per tractar els problemes derivats de la durabilitat dels suports i l'obsolescència de la tecnologia

Per a més informació consulteu la Política General del servei: [http://www.iarxiu.eacat.cat/documents/politica\\_iarxiu.pdf](http://www.iarxiu.eacat.cat/documents/politica_iarxiu.pdf)

## 1.4 Àmbit d'aplicació

CATCert, com prestador de serveis, es regirà per un enfocament orientat a la gestió del servei, on la qualitat del mateix es mesurarà mitjançant els paràmetres del ANS. Aquest ANS contempla tant els paràmetres del servei, com els de suports als clients, per a la gestió i resolució de consultes i incidències durant la prestació del servei per part de CATCert.

CATCert es compromet a complir els nivells indicats en aquest document i a determinar l'evolució d'aquests a mesura que van evolucionant nous serveis.

Els ANS descrits a continuació no s'aplicaran a aquelles peticions que, per ser executades, calgui fer una consulta a un servei tercer que no depengui directament de CATCert i del qual no es disposi d'acord de nivell de servei per part d'aquest tercer.

La mesura del nivell de servei ofert es fa utilitzant una sonda de monitorització de CATCert. Aquesta realitza varis tipus de sol·licituds, periòdicament a intervals de 10 minuts. Les peticions es realitzen des d'una xarxa independent de la xarxa on s'ubica la plataforma iArxiu, assegurant d'aquesta manera que el tràfic passa per internet.

El servei iArxiu és accessible a tots aquells persones o ens públics o bé relatius al dret públic com el President, el Govern i l'Administració de la Generalitat de Catalunya; el Parlament de Catalunya, el Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes i el Consell Consultiu, i totes les altres institucions de la Generalitat no dependents de la seva Administració; les Administracions Locals; els òrgans amb seu a Catalunya de l'Administració General i dels poders de l'Estat; els òrgans amb seu a Catalunya de la Unió Europea i d'institucions públiques internacionals; entitats de dret públic o privat vinculades a qualsevol de les administracions públiques o que en depenen; els fedataris i registres públics; les empreses i institucions privades concessionàries de serveis públics, les persones i entitats privades que exerceixen funcions públiques, en allò que fa referència a aquestes funcions i qualsevol entitat pública o dependent d'una entitat pública no inclosa en els casos anteriors (corporacions, consorcis, etc.) que prèviament hagin subscrit el corresponent conveni amb CATCert.

## 2. Condicions del servei

### 2.1 Nivell de disponibilitat

- Horari del servei: L'horari de prestació del servei és de **24 hores al dia**, 7 dies a la setmana, 365 dies a l'any.
- Nivell de disponibilitat (dins de l'horari garantit): superior al 95%
- Excepcions al nivell de disponibilitat: actuacions d'operacions planificades, tal i com es descriu al punt 2.2 i, incidències de tercers que pugin afectar al servei.

### 2.2 Interrupcions programades del servei

CATCert es compromet a realitzar les intervencions necessàries sobre la plataforma, en el casos que sigui possible, sense afectar el servei. No obstant, en els casos en què no sigui possible, es faran durant l'horari supervisat descrit en el punt 3.3.2.

Les intervencions programades es notificaran al client amb una antelació de 24 hores, excepte quan siguin d'urgència alta i no hi hagi hagut temps d'avisar amb tanta antelació.

CATCert tindrà en compte les possibles esmenes que pugui fer el client degut a l'afectació pel seu negoci provocat pel tall de servei en la franja horària de la intervenció.

L'interval de temps en el que s'hagin dut a terme les intervencions s'exclourà per la mesura del nivell de servei ofert.

### 2.3 Temps de resposta i capacitat

L'acord de nivell de servei en matèria de temps de resposta es detalla a continuació en funció del tipus de petició.

Els temps de resposta que s'indiquen a continuació inclouen els temps de transport (anada i tornada) de la petició a través d'Internet.

Es descompten els temps addicionals que altres plataformes que estan fora del control de CATCert afegixen als temps globals de les transaccions.

#### 2.3.1 Temps esperat de resposta (TER)

L'acord de nivell de servei en matèria de temps mitjà de resposta en condicions de càrrega normals (les que corresponen al dimensionament previst) es defineix i estableix com s'indica en la següent taula:

Tipus de transacció/petició (WS i web de referència)	Acord de nivell de servei en matèria de temps esperat de resposta (en segons)
ingrés d'un document amb signatura bàsica sense preservació (50 Kb)	13
ingrés d'un document amb signatura avançada amb preservació (50 Kb)	15

ingrés d'un expedient amb 15 documents sense signatures i sense preservació (1MB)	13
ingrés d'un expedient amb 2 documents i 2 signatures avançades amb preservació (2 MB)	18
ingrés on-line d'un expedient amb 6 documents i 6 signatures avançades amb preservació (1,5 MB)	28
cerca bàsica de metadades d'un paquet d'informació	1
recuperació d'un paquet amb els fitxers incrustats en B64	1
Sol·licitud de migració d'un fitxer	1

### 2.3.2 Temps de resposta versus percentatge de peticions

L'acord de nivell de servei en matèria de temps de resposta del servei en relació al percentatge de peticions es defineix i estableix com s'indica en la següent taula:

Tipus de transacció/petició (WS i web de referència)	Acord de nivell de servei en matèria de temps de resposta per percentatge de peticions (en segons)	
	90 % peticions	10 % peticions
ingrés d'un document amb signatura bàsica sense preservació (50 Kb)	$t < 15$	$15 \leq t < 25$
ingrés d'un document amb signatura avançada amb preservació (50 Kb)	$t < 20$	$20 \leq t < 30$
ingrés d'un expedient amb 15 documents sense signatures i sense preservació (1MB)	$t < 15$	$15 \leq t < 25$
ingrés d'un expedient amb 2 documents i 2 signatures avançades amb preservació (2 MB)	$t < 25$	$25 \leq t < 35$
ingrés d'un expedient amb 6	$t < 35$	$35 \leq t < 45$

documents i 6 signatures avançades amb preservació (1,5 MB)		
cerca bàsica de metadades d'un paquet d'informació	$t < 2$	$2 \leq t < 5$
recuperació d'un paquet amb els fitxers incrustats en B64	$t < 2$	$2 \leq t < 5$
Sol·licitud de migració d'un fitxer	$t < 2$	$2 \leq t < 5$

### 2.3.3 Peticions concurrents (PC)

Nombre màxim de peticions concurrents que admet el sistema sense superar el TER.

No aplicable.

### 2.3.4 Limitacions pes dels paquets d'informació a transferir

El pes màxim en Mb per fitxer i per petició que suporta la plataforma és de 300 Mb. Ara bé, per no tenir problemes de connexió amb el servidor cal utilitzar les següents operacions d'ingrés en funció del volum dels documents/expedients (paquets d'informació) quan es faci ús dels serveis web de la plataforma:

- Paquets d'informació de 0 a 30 Mb:
  - ingrés off-line amb fitxers incrustats en Base64 dins d'un METS
  - ingrés off-line d'un METS amb referències a fitxers binaris ubicats dins d'un ZIP
- Paquets d'informació de més de 30 Mb:
  - ingrés off-line d'un METS amb referències a fitxers binaris enviats prèviament amb un servei de càrrega directa.

### 2.3.5 Política de recuperació en cas de desastre

La documentació que es vol preservar i custodiar en a la plataforma iArxiu és de vital importància per a cadascun dels ens client, per la qual cosa la plataforma ha de garantir, en la mesura del possible, i d'acord amb les garanties de nivell de serveis establertes en el present document el compliment de la legislació vigent i aplicable, i assegurar la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i la conservació d'aquesta documentació.

El servei iArxiu està dotat d'un pla de recuperació de desastres que preveu aquelles operacions que CATCert durà a terme en cas que, per causa de catàstrofes naturals, atacs malintencionats, accidents, incendis o qualsevol d'altre similar, puguin causar la destrucció total o parcial de la documentació que es troba arxivada a la plataforma i/o de qualsevol dels components de programari de la plataforma.

Aquest pla de recuperació de desastres, inclou la confecció i utilització de còpies de seguretat de la informació emmagatzemada a la Plataforma iArxiu.

El temps de recuperació de documentació en cas de desastre està descrit en el punt 3.4.4

### 2.3.5.1 Còpies de seguretat

Els objectes dels quals es farà còpia de seguretat són:

1. Sistemes operatius
2. *Application Servers*
3. Base de dades *Oracle*
4. *Filesystem* dels fitxers
5. *Archived-logs* d'*Oracle*

Les necessitats de còpia i retenció que s'aplicaran són les següents:

1. Còpia Full setmanal (diumenge nit) amb una retenció de 60 dies.
2. Còpia Full mensual (últim diumenge de cada més) amb una retenció anual.
3. Còpia Incremental de dilluns a dissabte amb una retenció de 28 dies.

Com que la còpia incremental es realitza cada 24 hores, CATCert es compromet a garantir la disponibilitat i la conservació de la documentació que s'ha arxivat a la plataforma un cop han passat 24 hores del seu ingrés. Aquest període de temps és el temps mínim per garantir que CATCert ha realitzat les còpies de seguretat corresponents.

Per a tots els objectes, dels quals es realitza la còpia de seguretat, s'apliquen les tres polítiques de seguretat descrites anteriorment.

Mensualment, les cintes on s'emmagatzema els backup FULL mensual són extretes del entorn on es troba ubicat la Plataforma iArxiu i reemplaçades per unes de noves.

Les cintes que es troben fora del CPD seran conservades durant un any.

La recuperació de les dades a partir de les còpies de seguretat inclou:

1. Recuperació de la base de dades *Oracle*
2. Recuperació dels *archived-logs* d'*Oracle*
3. Recuperació del *Filesystem*

### 2.3.5.2 Replicació de l'entorn

No disponible.

Actualment tota la infraestructura tecnològica que sustenta el servei iArxiu es troba ubicada en un únic entorn o Centre de Processament de Dades (CPD).

### 2.3.5.3 Alta disponibilitat de la solució

La solució està en alta disponibilitat. És a dir, que en el mateix entorn hi ha més d'un node donant servei simultàniament, doncs els elements d'infraestructura adquirits i els de programari són escalables horitzontalment.

## 2.4 Garantia de la qualitat del servei

### 2.4.1 Informes de seguiment de compliment del ANS

CATCert 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.

### 2.4.2 Garantia de compliment del ANS

CATCert està dimensionat 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.

## 3. Serveis de suport

### 3.1 Definició del servei de suport

L'objectiu d'aquest servei és garantir les necessitats dels clients en temes relacionats amb l'ús dels productes i serveis que CATCert ofereix en l'àmbit de pre-venda<sup>1</sup> i post-venda<sup>2</sup>, via correu-e, via telèfon i via web.

El servei de suport s'encarregarà de:

- Definir, organitzar i categoritzar el màxim possible l'atenció als usuaris i canalitzar-la de forma correcta per obtenir una resposta en el mínim temps possible.
- Coordinar el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) realitzat per una empresa externa i de possibles contractes de suport amb tercers per temes concrets.
- Coordinar aquells continguts del web que puguin ser utilitzats com a suport amb el responsable de la mateixa i els responsables de producte/servei concrets.
- Supervisar i avaluar els acords de nivell del servei.
- Recollir les necessitats dels usuaris en temes de suport a través dels suggeriments i comentaris dels clients o bé de l'àrea d'Implantació i acordar amb els caps de producte/servei les accions a realitzar.
- Millorar el servei de forma progressiva per a que la resolució de les consultes s'incrementi en els nivells inferiors.

#### 3.1.1 Tipus de suport

El servei disposarà de diversos nivells de servei en funció de la urgència del tema a resoldre, de la disponibilitat dels recursos i del nivell de detall del suport que cal prestar.

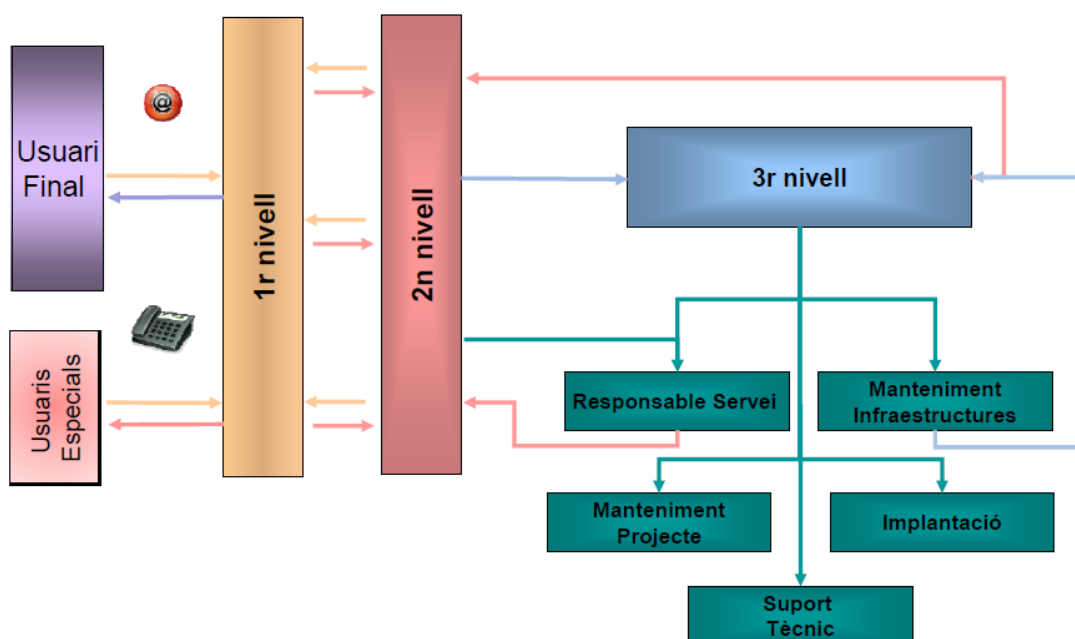
El servei s'organitzarà de la següent manera:

---

<sup>1</sup> S'entén com a fase de pre-venda d'un producte o servei aquella atenció que es realitza al client en la fase prèvia a l'adquisició d'un servei o producte.

S'inclouen en aquesta fase les consultes o peticions d'informació sobre un determinat producte amb l'objectiu d'informar-se sobre el seu funcionament, requeriments, cost d'implantació o documentació que es precisa per a adherir-se, entre d'altres, però sense entrar en el procés de sol·licitar el mateix.

<sup>2</sup> Es defineix la fase de post-venda com aquella en que un cop l'ens, organisme o ciutadà ha realitzat l'acció de compra i implementació del projecte, producte o servei, sorgeixen dubtes, consultes o incidències en l'ús normal del mateix.



### 3.1.1.1 Suport de primer nivell

En un primer nivell trobem dos escenaris:

- La web de CATCert ([http://www.catcert.cat/web/cat/1\\_4\\_9\\_iArxiu.jsp](http://www.catcert.cat/web/cat/1_4_9_iArxiu.jsp)) o del propi servei iArxiu (<http://www.iarxiu.eacat.cat/>) amb els seus continguts de suport per als usuaris, que poden servir per obtenir resposta a dubtes i consultes bàsiques.
- Centre d'Atenció a l'Usuari (en endavant, CAU)

### CAU

Les principals funcions exercides pel CAU són les següents:

- La seva missió, sempre recolzant-se en la documentació i la formació facilitada pels nivells superiors, és la de resoldre consultes i incidències amb un nivell d'especificitat baixa i de redirigir cap als nivells superiors en cas d'incidències o consultes fora del seu abast (manca de recursos, de coneixement o que s'han definit com a 2n nivell)
- Recepció de les sol·licituds a través dels canals establerts en el punt 3.2
- Registre de les incidències i peticions
- Escalat funcional als diferents nivells de suport
- Per altra banda, també pot rebre incidències obertes des de CATCert redirigides cap a ells i des d'algun proveïdor o usuari amb accés a l'eina de gestió d'incidències.

### 3.1.1.2 Suport de segon nivell

En el segon nivell trobem:

- Centre Integral de Suport (CIS), encarregat de donar ajuda CATCert al CAU des de CATCert. La missió del qual serà la de realitzar el seguiment de la resolució de les incidències en els diferents nivells; corregir les desviacions que es produeixin en l'escalat de les mateixes i escalar les incidències que no sap resoldre al tercer nivell

### 3.1.1.3 Suport tercer nivell

En el tercer nivell hi trobem la Unitat d'Atenció i Informació (UAI), les diferents unitats de CATCert i proveïdors especialitzats, que rebran les incidències mitjançant un escalat i que en alguns casos podran obrir incidències directament.

La UAI realitza les següents tasques:

- Seguiment suport a l'usuari de CATCert
- Interlocutor i enllaç entre les diferents àrees de CATCert i el CIS-CAU
- Coordinació de la documentació de suport
- Filtratge peticions

Les unitats de CATCert i proveïdors especialitzats seran els encarregats de resoldre les incidències de tercer nivell de la seva responsabilitat. Per exemple, hi trobem les següents:

- Responsable del servei
- Suport tècnic
- Infraestructures
- Implantació
- Manteniment projecte (proveïdor extern)

El flux no sempre ha de seguir els diferents nivells de forma consecutiva, ja que es poden predefinir casos en que hi hagi salts que proporcionin una solució més eficient.

## 3.2 Canals per tipus i suport

Els canals de relació i de comunicació d'incidències entre el client i CATCert són els següents:

- Per telèfon a través del número 902 901 080
- Per correu electrònic a l'adreça [info@catcert.cat](mailto:info@catcert.cat)
- Per formulari web accessible a: <http://www.catcert.cat/web/cat/contacte.jsp>

L'horari d'accés als serveis del CAU és el descrit dins de l'horari garantit. I l'horari d'accés als serveis de suport tècnic és el descrit en l'horari supervisat.

## 3.3 Horaris

### 3.3.1 Horari garantit

CATCert disposa d'un servei de suport telefònic a través del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU). L'horari de suport per atendre i gestionar les incidències és el següent:

- Tot l'any

- De dilluns a divendres de 08:00h a 19:00h
- Excepcions: dies festius de Catalunya

### 3.3.2 Horari supervisat

L'horari supervisat, durant el qual es disposa del suport de tècnics és el següent:

- Tot l'any (excepte del 01 de juny al 30 de setembre)
  - De dilluns a dijous de 09:00h a 18:00h
  - Divendres de 09:00h a 14:30h
- Del 01 de juny al 30 de setembre
  - De dilluns a divendres de 08:00h a 15:00h
- Excepcions: dies festius de Catalunya i de la ciutat de Barcelona. A més a més, els dies 24 de desembre, 31 de desembre, 05 de gener, dijous Sant, 23 d'abril, 23 de juny i 23 de setembre l'horari serà de 09 a 14h.

## 3.4 Procediment de gestió d'incidències/peticions

### 3.4.1 Categorització de les incidències/peticions

Les sol·licituds de suport es classificaran en funció del seu impacte en el servei i es categoritzaran de las següent forma:

#### 3.4.1.1 Peticions d'alta al servei

Per sol·licitar l'adhesió al servei d'iArxiu els passos que s'han de seguir són els que es descriuen en el document *Guia iArxiu 2.0 - Funcionalitats; requeriments d'integració i procediment d'alta* consultable a:

[http://www.iarxiu.eacat.cat/documents/Guia%20iArxiu%2020\\_20100224.pdf](http://www.iarxiu.eacat.cat/documents/Guia%20iArxiu%2020_20100224.pdf)

#### 3.4.1.2 Peticions de consulta de servei

**Definició:** El client sol·licita informació o ajuda per a la integració del seu sistema d'informació amb la plataforma iArxiu o bé es tracta d'una sol·licitud que li afecta a la seva implementació dins del funcionament establert (alta noves funcionalitats WS, alta vocabularis de metadades, canvis usuaris administradors, etc.). Els tipus de peticions contemplats són els següents:

Tipologies consultes		
Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3
Petició de consulta del servei	Alta/Baixa/Modificació	Aplicacions de confiança
		Usuaris de la plataforma
		Estadístiques i registre

		d'esdeveniments
		Vocabularis de metadades
		Plantilles de metadades
		Polítiques del sistema
	Dubtes	Integració WS
		Manuais usuari
		Protocol de transferència: creació de PIT
		Ingrés documents per la web de referència

### 3.4.1.3 Incidències

**Definició:** El client sol·licitant identifica un defecte o error que afecta al sistema general o a alguna funcionalitat de la plataforma. Els tipus d'incidències contemplats són els següents:

Tipologies incidències		
Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3
incidències	Web de referència	Mòdul autenticació
		Mòdul d'ingrés
		Mòdul de consulta
		Mòdul d'administració
		Integració eaCat
	Clients Webservice (integració aplicacions)	Ingrés
		Consulta
		Administració
	Integració PSIS	Validació de signatures
		Segell iArxiu (ASC)

	Plataforma	Disponibilitat plataforma
		Connectivitat PSIS
		Connectivitat exterior
		Base de dades
		Servidors d'aplicacions
		Frontal web
		Antivirus ClamAV
		Restauració unitària de fitxers

### 3.4.2 Procediment de recepció i seguiment de les incidències

El procediment establert per a la gestió de les incidències és el següent:

- El client envia una incidència/petició emprant un dels canals establerts en el punt 3.2
- El CAU rep la incidència i la classifica segons el que s'ha establert en el punt 3.4.1 i la fa arribar a l'usuari corresponent per a la seva gestió i resolució:
  - Si és via telefònica es donarà directament el número d'incidència per el posterior seguiment.
  - Si és via correu electrònic s'enviarà un missatge amb el número d'incidència assignat en el moment que aquesta es registri dins el sistema.
  - Si és via formulari web s'enviarà un missatge amb el número d'incidència assignat en el moment que aquesta es registri dins el sistema
- Un cop escalada la incidència al nivell corresponent, aquesta es resoldrà d'acord al seu nivell de criticitat.
- Un cop resolta es comunicarà al client
- A més a més, existeixen mecanismes de seguiment i consulta d'estat que permeten als usuaris podran consultar les incidències via telefònica o per correu electrònic.

### 3.4.3 Criticitat incidències

El nivell de criticitat o urgència pel tractament de les incidències és el següent:

Nivell urgència			
Categoria	Nivell	Descripció	Exemples
Incidència	Alta	Impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis albergats en la plataforma i l'afectació pel negoci de CATCert és elevada	Caiguda de la plataforma, errors de connectivitat amb el servei, infecció massiva de virus, violació de la seguretat del sistema d'informació, etc.
	Mitja	Impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis albergats en la plataforma i l'afectació pel negoci de CATCert és relativament baixa.	Incidències en la degradació del servei, incidències d'un usuari individual, incidències en el funcionament d'alguna funcionalitat del programari, etc.
	Baixa	No impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis albergats en la plataforma	Incidències amb poc impacte en el servei, tasques de manteniment, actualitzacions de programari/maquinari, etc.

### 3.4.4 Temps de resposta i resolució de les incidències i consultes

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència:

- **Temps de resposta.** Des de 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. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.
- **Temps de resolució.** Des de que la incidència es comunicada al CAU fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resolució es compta sols dins de l'horari garantit.

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

Incidència	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	% de resolució dins del temps compromès
Alta	4	8	90 %
Mitja	5	32	90 %
Baixa	8	96	90 %

Consulta	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	% de resolució dins del temps compromès
Petició alta al servei	8	32	90 %
Petició consulta del servei	8	32	90 %

### 3.5 Documentació de suport

Per tal de facilitar el funcionament del servei iArxiu, CATCert posa a disposició dels usuaris els manuals d'ús i guies d'integració que trobaran a la part privada de la web del servei iArxiu: <https://www.iarxiu.eacat.cat/refweb>

## 4. Compromisos per part del subscriptor del servei

L'acord de nivell de servei descrit en aquest document tindrà validesa sempre i quan el client es comprometi a satisfer els següents punts:

- Enviar la fitxa d'alta al servei emplenada i signada electrònicament.
- Signar el conveni per a la prestació del servei
- Seguir els procediments i manuals d'ús que CATCert indiqui