

Paràmetre	Tipus	ANS i penalitzacions mínimes requerides		ANS i penalitzacions proposades	
		Vans	Penalització	Vans	Penalització
<b>Temps de provisió:</b>					
Accés centralitzat a Internet	ANS	Igual o inferior a 30 dies laborals des de la seva sol·licitud	Per dia de demora, tres vegades el cost de facturació d'un dia (mensualitat/30)		
<b>Temps associat a la gestió de canvis:</b>					
Si es requereix un canvi a la infraestructura	ANS	Inferior a 10 dies laborals des de la seva sol·licitud	Per dia de demora, dues vegades el cost de facturació d'un dia (mensualitat/30)		
Reconfiguració d'equips	ANS	Inferior a 2 dies laborals des de la seva sol·licitud	Per dia de demora, dues vegades el cost de facturació d'un dia (mensualitat/30)		
<b>Temps de resolució d'averies:</b>					
Temps de resolució d'averies molt greus	ANS	Inferior a 2 hores des de la seva notificació	Per cada hora addicional, 10% de la quota mensual		
Temps de resolució d'averies greus	ANS	Inferior a 4 hores des de la seva notificació	Per cada hora addicional, 10% de la quota mensual		
Temps de resolució d'averies lleus	ANS	Inferior a 8 hores des de la seva notificació	Per cada hora addicional, 5% de la quota mensual		
<b>Indicadors tecnològics:</b>					
Latència de la xarxa Operador en àmbit nacional (mesura entre el EDC i el CATNIX)	ANS	< 70 ms	>1 ms < 5 ms, 5 % de la quota mensual >5 ms < 10 ms, 10 % de la quota mensual > 10 ms, 15 % de la quota mensual		
Latència de la xarxa Operador en àmbit europeu (mesura entre el EDC i PARIX)	ANS	< 80 ms	>1 ms < 5 ms, 5 % de la quota mensual >5 ms < 10 ms, 10 % de la quota mensual > 10 ms, 15 % de la quota mensual		
Latència de la xarxa Operador amb EEUU (mesura entre el EDC i NYIIX)	ANS	< 120 ms	>1 ms < 5 ms, 5 % de la quota mensual >5 ms < 10 ms, 10 % de la quota mensual > 10 ms, 15 % de la quota mensual		
Tassa de pèrdua de packets (mesura realitzada contra el CATNIX)	ANS	< 1 %	1-2%, 5 % de la quota mensual >2% 15 % de la quota mensual		
<b>Disponibilitat de l'enllaç:</b>					
Accés centralitzat a Internet	ANS	Igual o superior al 99,95% mensual	100% de la quota mensual per disponibilitats inferiors al 96% Per valors intermitjos entre 96 % i 99,95% s'aplica càlcul lineal		

(\*) Es consideren els següents tipus d'averies:

- ✓ Avaries molt greus: Incomunicació total o manca de servei en un dels dos serveis següents:
  - Accés a la WEB de l'Ajuntament via HTTP o HTTPS.
  - Navegació per Internet des de la Xarxa Corporativa via HTTP o HTTPS.
- ✓ Avaries greus: Manca de la resta de serveis/protocols que impedeixen l'operativa completa de l'Ajuntament.
- ✓ Avaries lleus: Degradació dels serveis que no impedeixen l'operativa completa de l'Ajuntament, incloent latències superiors a les establertes anteriorment.