

EMPRESA	SERVICIO	Fecha
Canal Gestión Lanzarote	PRJ-Prototipo Proyecto de ODP CYII	9/9/99
ELABORADO POR	DOCUMENTO	Versión
Empresa Adjudicataria	SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO (ANS)	VXX

ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Centro de Servicio	Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	Peso	KPI	Vc	Va	VI	Observaciones
Gestión de Incidencias	CS01	Resolución en primera llamada	Petición resuelta durante la llamada inicial al CS. No se incluyen los problemas o peticiones que requieren escalado.	Suma del número total de incidencias resueltas en la primera llamada dividido por el número total de incidencias para los que tiene capacidad de resolución el CS	10	S	65%	60%	55%	
	INC01	Entrega del Servicio - Incidente criticidad 1 y 2	Incidentes y peticiones de criticidad 1 y 2 resueltas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias/consultas criticidad 1 y 2 resueltas con éxito conforme a los valores objetivo en el periodo medido,	8	S	100%	90%	80%	
	INC02	Entrega del Servicio - Incidente criticidad 3	Porcentaje de Incidentes y peticiones de criticidad 3 resueltas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias/consultas criticidad 3 resueltas con éxito conforme a los valores objetivo en el periodo medido,	7	S	90%	80%	70%	
	INC03	Entrega del Servicio - Incidente criticidad 4	Porcentaje de Incidentes y peticiones de criticidad 4 resueltas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias/consultas criticidad 4 resueltas con éxito conforme a los valores objetivo en el periodo medido,	6	S	80%	70%	60%	
	INC04	Reapertura de Incidencias	Incidentes o peticiones que fueron dadas como resueltas y han vuelto a producirse	Suma del total de incidentes o consultas resueltas, dividido por el número total de incidentes y consultas	6	S	5%	7%	9%	
Gestión de Problemas	PRB01	Identificación de Problemas	Porcentaje de problemas identificados y clasificados como Errores Conocidos dentro del plazo establecido según su criticidad. El proveedor dispondrá para tal fin de una Base de Datos de conocimientos que documente dicha clasificación	Total de problemas convertidos a errores conocidos dentro del periodo, dividido entre el número total de problemas	3	S	100%	96%	90%	
	PRB02	Control de Errores	Porcentaje de Errores Conocidos resueltos con la generación de una Petición de Cambio	Total de errores conocidos resueltos con una petición de cambio en un periodo, dividido por el número total de errores	1	S	95%	90%	85%	
	PRB03	Revisión Post Implementación	Porcentaje de cambios propuestos por una solución a un problema o error debidamente revisados y documentados	Total número de informes de revisión post implementación, dividido por el número total de cambios realizados.	1	S	95%	90%	85%	
Gestión de Cambios	CAM01	Fiabilidad información	Fiabilidad de la información disponible en la base de datos de cambios	Cambios no registrados o con información incorrecta. Se realizarán auditorías periódicamente, a discreción de CYII que, mediante muestreo de la base de datos, detecten errores y calculen el total de cambios no inventariados o con errores respecto de los cambios producidos en el periodo medido	5	S	100%	97%	94%	
	CAM02	Cambios Recibidos	Cantidad de peticiones de cambios recepcionados en el periodo	Cambios registrados en la base de datos de cambios como recibidos durante el periodo medido	0	N	n/a	n/a	n/a	
	CAM03	Cambios Abiertos	Cantidad de peticiones de cambios abiertos en el periodo	Cambios registrados en la base de datos de cambios como abiertos durante el periodo medido	0	N	n/a	n/a	n/a	
	CAM04	Cambios Cerrados	Cantidad de peticiones de cambios cerrados en el periodo	Cambios registrados en la base de datos de cambios como cerrados durante el periodo medido	0	N	n/a	n/a	n/a	
	CAM05	Cambios resueltos	Capacidad para ejecutar los cambios, conforme con la planificación acordada	Total de cambios ejecutados en el periodo conforme a su planificación entre el total de cambios que deberían estar cerrados según su planificación, durante el periodo medido	15	S	90%	80%	70%	
	CAM06	Cambios urgentes	Cantidad de cambios urgentes o no planificados que alteran la agenda de cambios establecida	Total de cambios urgentes o no planificados ejecutados en el periodo	0	N	1	2	3	
	CAM07	Crecimiento	Ratio de crecimiento de peticiones de cambio	Total de cambios registradas respecto al total de cambios registrados en el periodo anterior	0	N	n/a	n/a	n/a	
	CAM08	Tiempo de Análisis	Tiempo de Análisis de Requisitos y estimación de esfuerzo	Cambios registrados en la Base de Datos de Cambios como recibidos analizados, y estimados en menos de tres días hábiles entre el total de cambios registrados en la Base de Datos de Cambios como recibidos	5	S	90%	80%	70%	
Gestión de Versiones	VER01	Entrega de Software	Calidad en la puesta en marcha de nuevo Software.	Numero de entregas realizadas sin ninguna incidencia ni merma de disponibilidad no planificada, dividido por el número total de entregas del periodo	5	S	100%	97%	94%	
	VER02	Comunicación, preparación y/o capacitación	Cantidad de incidentes abiertos despues de una entrega causadas por una comunicación, preparación y/o formación insuficiente de los usuarios e imputable al Proveedor	Número de incidentes causados por la falta de comunicación	3	S	5	10	15	
	VER03	Control de versiones	Actualización de las versiones disponibles en la DSL (biblioteca de software definitivo)	Número de elementos con versión incorrecta en el sistema de control de versiones.	2	S	0	1	2	
Gestión de Acuerdos Nivel de Servicio	ANS1	Satisfacción del Cliente	Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Cliente con el servicio recibido		5	S	8	7	6	
	ANS2	Fiabilidad información	Fiabilidad de la información facilitada	Errores detectados en los informes de ANS periodicos, para el periodo medido	2,5	S	0	1	2	
	ANS3	Retrasos	Información facilitada según los plazos acordados	Total de días de retraso en la entrega de los informes de ANS respecto a los plazos acordados	2,5	S	2	5	10	

EMPRESA	SERVICIO	Fecha
Canal Gestión Lanzarote	PR-J-Prototipo Proyecto de ODP CYII	99/99/99
LABORADOR POR	DOCUMENTO	Version
Empresa Adjudicataria	SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO (ANS)	VXX

ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	Peso	KPI	Vc	Va	Vi	Observaciones	
Disponibilidad (Aplicaciones)	DIS01	Disponibilidad	Mide la disponibilidad de las Aplicaciones, considerando que una aplicación está disponible cuando todas sus funcionalidades operan correctamente y conforme al nivel de servicio comprometido, sin contar los tiempos de parada planificada o no imputables al Proveedor. Donde: Pi = Total de horas posibles durante las que puede estar disponible una Aplicación Ip = Total de horas de interrupciones planificadas Pn = Total de horas de Interrupciones en las que la Aplicación no está disponible $Disponibilidad = 100 * \frac{(P_i - I_p) - P_n}{(P_i - I_p)}$	0	S	Tabla de Disponibilidad de las Aplicaciones				
	DIS10	Tiempo de Respuesta -1	Tiempo de respuesta requerido para transacciones de los procesos/sistemas de los Servicios con criticidad 1 y 2	El Proveedor debe proporcionar las herramientas, útiles y procedimientos necesarios para determinar el tiempo de respuesta de las aplicaciones, mediante la medición de las transacciones tipo que defina C.VII para cada uno de los parámetros correspondientes del ANS. No se tendrán en cuenta problemas de rendimiento no achacables a las propias aplicaciones	0	S	*	*	*	
Disponibilidad (Rendimiento)	DIS11	Tiempo de Respuesta -2	Tiempo de respuesta requerido para transacciones de los procesos/sistemas de los Servicios con criticidad 3		0	S	*	*	*	
	DIS12	Batch PlanificadoCadenas Servicios C1	Porcentaje de procesos ejecutados según la planificación	Número de procesos ejecutados según planificación dividido entre los procesos planificados	0	S	100%	<=99%	<=97%	
	GSE10	Estabilidad del Equipo	La cantidad de cambios en el número de recursos planificados durante el periodo de ejecución del proyecto	Porcentaje de rotación total del equipo	3,5	S	20%	25%	30%	
Gestión del Servicio	GSE11	Permanencia personas clave (1)	Asignación al proyecto de las personas clave acordadas	Número de rotaciones de personas clave/ total de personas clave	3,5	S	10%	15%	20%	
	GSE12	Modelo de Relación (2)	Cumplimiento del modelo de relación definido y acordado	Incidenias (Reuniones no celebradas, o sin la asistencia requerida o sin acta)/ Reuniones planificadas del mes	3	S	1	2	3	

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	Peso	KPI	Vc	Va	Vi	Fecha Inicio	Fecha Fin	Observaciones
Proyecto de Transición	TRA1	Cumplimiento de Hitos	La desviación en jornadas entre la fecha de finalización real de un Hito y la fecha planificada	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el hito		N	15%	20%	25%		
	TRA2	Finalización	Desviación respecto a la planificación de la finalización del periodo de transición	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el proyecto, cumpliendo con el resto de parámetros		S	10%	15%	20%		
Proyecto de Devolución	DEV1	Cumplimiento de Hitos	La desviación en jornadas entre la fecha de finalización real de un Hito y la fecha planificada	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el hito		N	15%	20%	25%		
	DEV2	Sesiones de Formación	Evalúa que la formación acordada se realiza según la planificación	% de sesiones de formación realizadas en el plazo establecido		N	100%	95%	90%		
	DEV3	Calidad de la Formación	Evaluación de la satisfacción de los participantes en los programas de formación mediante la media de los resultados de las encuestas de evaluación de los participantes	Media de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre un máximo de 10 puntos		N	8	7	6		
	DEV4	Funcionalidades	Mide si el Proveedor entrega una aplicación con todas las funcionalidades de acuerdo a las especificaciones	Nº no conformidades severas encontradas respecto a las funcionalidades definidas		N	0	1	3		
	DEV5	Arquitectura y rendimiento	Mide si el Proveedor entrega una aplicación con la arquitectura tecnológica y rendimiento de acuerdo a las especificaciones	Nº no conformidades severas encontradas respecto a la arquitectura y rendimiento definidos		N	0	1	3		
	DEV6	Documentación	Mide si el Proveedor entrega documentación suficiente para la gestión y desarrollo de la aplicación devuelta	Aceptación de los Manuales de Usuario, Administración y Técnico		S	100%	95%	90%		
	DEV7	Finalización	Desviación respecto a la planificación de la finalización del periodo de devolución	Días de retraso acumulados entre el total de días planificados para el proyecto, cumpliendo con el resto de parámetros		S	5%	10%	15%		

NOTAS

KPI - (s/n) Indica si el parámetro es tenido en cuenta para el cálculo de penalizaciones

Cod.Crit.	Sistema	Horario	Vc	Va	Vi	Observaciones
1			100,00%	>=99,9 %	>=99,7%	
2			100,00%	>=99,8 %	>=99,6	
3			99,8%	>=99,5 %	>=99,2%	
4			99,00%	>=98,0 %	>=97,0%	
5			97,00%	>=96,0 %	>=95,0%	

Gestión del Servicio

- (1) C.VII y el Proveedor acordarán las personas consideradas clave y a las que, por lo tanto sería de aplicación este parámetro
- (2) C.VII y el Proveedor, definirán en el Modelo de Relación, cuyo cumplimiento será medido con la aplicación de este parámetro

EMPRESA Canal Gestión Lanzarote	SERVICIO PRJ-Prototipo Proyecto de ODP CYII	Fecha 99/99/99
ELABORADO POR Empresa Adjudicataria	DOCUMENTO SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO (ANS)	Versión VXX

ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	Peso	KPI	Vc	Va	VI	Observaciones
--------	-----------	-------------	---------	------	-----	----	----	----	---------------

Tabla de Criticidad de Incidencias

Código	Descripción	Valores Iniciales		
		Esc.	Resp.	Resol.
1 <i>Emergencia</i>	Parada de trabajo crítica durante el horario laboral afectando a un gran número de usuarios o a procesos críticos para el negocio sin que exista ningún camino alternativo temporal. Este código nunca será asignado a usuarios individuales, excepto a aquellos que dan el soporte directo a la dirección de CYII o un usuario trabajando en procesos críticos Ejemplos: - Un gran número de usuarios no pueden trabajar - Una aplicación clave para un proceso crítico presenta un error en alguna de sus funcionalidades principales impidiendo completar dicho proceso	30m	15m	6h
2 <i>Interrupción Grave de Servicio a Usuarios</i>	Las dificultades que experimenta un usuario o grupo de usuarios causa una parada en el trabajo que impacta en los procesos de negocio de CYII Ejemplos: - Errores de aplicación que afectan a procesos secundarios - Errores de aplicación en procesos críticos para los que existe una solución temporal alternativa	2h	1h	24h
3 <i>Interrupción de Servicio a Usuarios</i>	Las dificultades experimentadas por un usuario no causan una parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema están degradadas o limitadas. Ejemplos: - Un usuario no puede acceder a la aplicación - Un usuario requiere el restablecimiento de su clave de acceso de un usuario - Un error de aplicación en un proceso no crítico que no impida el trabajo normal	4h	2h	2d
4 <i>Sin impacto en el Trabajo/Impacto Menor en el Servicio a Usuarios</i>	Las dificultades experimentadas por un usuario no causa la parada del trabajo Ejemplos: - La conexión a una aplicación funciona, pero el acceso es lento - Error de interfaz de usuario que no afectan a la funcionalidad pero que dificulten el trabajo	8h	4h	4d

Esc.	Tiempo de Escalado (notificación al responsable de CYII)	Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual se debe notificar al Responsable del Servicio de CYII en caso de que no se haya resuelto el incidente.
Resp.	Tiempo de Respuesta	Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del que se debe comenzar el
Resol.	Tiempo de Resolución	Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto. No
(*)	Cuando se habla de a "días(n)", se refieren a días naturales	