

## ANEXO II: TABLA DE INDICADORES ANS

### 1 Relación de indicadores

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio se compone de un conjunto de indicadores que se pueden agrupar por tipos homogéneos relacionados con la tipología del servicio que miden. Para cada indicador se detalla:

- Su denominación corta.
- La métrica o unidad de medida del indicador.
- El umbral a alcanzar, entendiendo como tal aquel valor que se considera que el indicador debe alcanzar para considerarse satisfactorio. En función del indicador concreto este umbral puede ser un valor concreto, un rango o un límite mínimo o máximo.
- El método a seguir para calcular el valor del indicador.
- El porcentaje mínimo de cumplimiento, entendiendo como tal la relación entre el número de ítems que alcanzan el umbral el valor correcto y el total de ítems considerado. Si este porcentaje mínimo de cumplimiento no se alcanzase, se considera que el acuerdo de nivel de servicio se está incumpliendo para ese indicador concreto, lo que daría lugar a la aplicación de las penalizaciones tal como se expresa en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.
- Las definiciones y aclaraciones auxiliares necesarias para explicar cualquier otro aspecto relacionado con el indicador.

#### 1.1 Valoración y ejecución Órdenes de Trabajo

Todos los trabajos encargados a la factoría deben adecuarse a lo solicitado en las órdenes de trabajo y por tanto deben adecuarse en tiempo y forma a lo dispuesto. El ANS prevé, limita y penaliza la existencia de retrasos y desviaciones en la valoración y ejecución de las órdenes de trabajo, evitando de este modo la baja de efectividad del equipo de trabajo.

Tipo de servicio	Denominación del indicador	Métrica	Umbral (valor correcto)	% mínimo de cumplimiento
Valoración y ejecución Órdenes de Trabajo	<b>Tiempo de inicio de la valoración</b> de una orden de trabajo de prioridad normal	días	$\leq 3$	$\geq 80\%$
	<b>Tiempo de inicio de la valoración</b> de una orden de trabajo de prioridad urgente	horas	$\leq 8$	$\geq 90\%$
	<b>Tiempo de valoración</b> de una orden de prioridad normal	días	$\leq 20\%$ del HH*	$\geq 80\%$



<b>Tiempo de valoración</b> de una orden de prioridad urgente	horas	≤ 10% del HH*	≥ 90%
<b>Desviación de coste de valoración</b> respecto del coste de ejecución en OT normal	%	≤ 15% del CEi*	≥ 80%
<b>Desviación de coste de valoración</b> respecto del coste de ejecución en OT urgente	%	≤ 10% del CEi*	≥ 90%
<b>Desviación de coste estimado</b> respecto a real en valoraciones normales	%	≤ 5% del CEi*	≥ 90%
<b>Desviación de coste estimado</b> respecto a real en valoraciones urgentes	%	≤ 15% del CEi*	≥ 80%
<b>Retraso</b> admisible en la <b>finalización</b> de una orden de trabajo Planificada	horas	≤ 5% del CEi*	≥ 90%
<b>Retraso</b> admisible en la <b>finalización</b> de una orden de trabajo No Planificadas	horas	≤ 5% del CEi*	≥ 90%

\***CEi** el coste estimado que supondrá la ejecución completa de una Orden de Trabajo i, partiendo de que esta ya ha sido previamente analizada y valorada (por lo que este proceso se excluye de este coste) hasta su entrega a recepción por parte del Director del Proyecto.

•**Tiempo de inicio de valoración.** Es el tiempo, medido en días/horas hábiles, que transcurre desde que una orden de trabajo es notificada a la factoría hasta que ésta comienza los trabajos de valoración. Estos eventos, de notificación de orden de trabajo e inicio de valoración deben estar recogidos en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo.

•**Tiempo de valoración.** Es el tiempo, medido en días hábiles, que transcurre desde que la factoría notifica el comienzo de una valoración, hasta que se hace entrega de la estimación del coste de su desarrollo y del análisis de impacto en caso de que éste documento sea preceptivo.

•**Desviación de costes de valoración.** Para todas y cada una de las órdenes de trabajo de cuya estimación se haya entregado durante el periodo considerado, se acumularán tanto los costes de estimación como los costes de ejecución expresados en euros excluyendo el IVA. Se calculará la proporción, en valor absoluto, entre ambas sumas para obtener la desviación porcentual de la valoración.

•**Desviación de costes estimados.** El adjudicatario proporcionará una relación de todas las órdenes de trabajo entregadas durante el periodo evaluado, indicando para cada orden coste estimado y el coste real in-



currido expresados en euros excluyendo el IVA. Se calculará la proporción, en valor absoluto, entre ambas sumas para obtener la desviación porcentual.

•**Retraso en finalización de trabajos.** Es la diferencia de tiempo en horas, entre el momento de entrega planificado para una petición o la solución de un error y el momento real en el que se produce la entrega de la misma. Estos eventos deben estar recogidos en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo.

•**Órdenes urgentes.** Son aquellas órdenes de trabajo cuya prioridad se ha establecido de esta forma en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo. El tiempo de valoración para estas órdenes es el mismo pues dependerá de la complejidad de los trabajos que se estén solicitando. Sin embargo, las ordenes urgentes, deben comenzar a valorarse en el mismo día que son notificadas.

•**Órdenes planificadas** Aquella cuyo desarrollo sigue el curso normal de solicitud, análisis, planificación y desarrollo y por consiguiente no asume ningún riesgo debido a una planificación forzada.

•**Órdenes no planificadas.** Aquella que por razones de urgencia, no sigue el curso normal de solicitud, análisis, planificación y desarrollo, comprometiendo por tanto la garantía de calidad.

•**HH:** Horas estimadas reflejadas en la orden de trabajo para perfiles analista y programador.

### 1.2 Correcciones y ejecución Órdenes de Trabajo

El funcionamiento del servicio se articula en torno a los servicios de desarrollo propuestos. Los trabajos deben ser funcionalmente correctos conteniendo por tanto, el mínimo número de errores posible. Este apartado del Acuerdo a Nivel de Servicio pretende medir ese nivel de adecuación funcional y técnica de las soluciones propuestas.

Tipo de servicio	Denominación del indicador	Métrica	Umbral (valor correcto)	% mínimo de cumplimiento
Ejecución de Incidencias y Órdenes de trabajo (desarrollo)	<b>Retraso</b> admisible en <b>entregas</b> netamente <b>correctivas.</b>	días	= 0	≥ 90%
	<b>Tiempo de resolución</b> de incidencia crítica.	horas	<= 5	≥ 95%
	<b>Tiempo de resolución</b> de incidencia no crítica.	días	<= 5	≥ 90%
	Número de <b>errores</b> detectados en una orden de trabajo normal entregada.	Nº	≤ 1 por cada 150 HH*	≥ 95%



Número de <b>errores</b> detectados en una orden de trabajo urgente entregada.	Nº	≤ 1 por cada 150 HH*	≥ 95%
Número de <b>errores bloqueantes</b> detectados en una orden de trabajo normal entregada.	Nº	≤ 1 por cada 200 HH*	≥ 95%
Número de <b>errores bloqueantes</b> detectados en una orden de trabajo urgente entregada.	Nº	≤ 1 por cada 200 HH*	≥ 95%
Número de <b>entregas documentales</b> no realizadas o que son <b>rechazadas</b> por el equipo de calidad.	Nº	= 0	≥ 95%
Número de <b>entregas documentales</b> no realizadas o realizadas con alguna <b>inconformidad</b> detectada por el grupo de calidad.	Nº	= 0	≥ 80%
Número de <b>entregas que empeoran</b> los resultados de los test automatizados para el control de <b>calidad</b> estática del <b>código fuente</b> .	Nº	= 0	≥ 90%
Número de <b>entregas</b> realizadas que son <b>rechazadas</b> por el equipo de calidad.	Nº	= 0	≥ 95%
Número de <b>entregas</b> realizadas con alguna <b>inconformidad</b> detectada por el grupo de calidad.	Nº	= 0	≥ 80%

•**HH\***: Horas estimadas reflejadas en la orden de trabajo para perfiles analista y programador.

#### **Tipos de Incidencias correctivas:**

- **Retraso**. es la diferencia de tiempo en horas, entre el momento de entrega planificado para una petición o la solución de un error y el momento real en el que se produce la entrega de la misma. Estos eventos deben estar recogidos en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo.



- **Entrega Netamente Correctiva.** Es la entrega que sólo contiene correcciones de errores y por tanto no admite margen alguno de retraso.
- **Tiempo de Resolución.** Es el tiempo, medido en días hábiles, que transcurre desde que una incidencia es notificada a la factoría hasta que ésta la resuelve, es decir, hasta que la corrección queda lista para ser entregada. Se considerarán todas las incidencias que hayan sido resueltas en el período.
- **Incidencia Crítica.** Es toda aquella interrupción o disfunción en los servicios del sistema que dé lugar a una completa inoperatividad en algún servicio. Estas incidencias deben estar calificadas como “críticas” en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo.
- **Incidencia No Crítica.** Es toda aquella cuyo impacto, no es crítico, y requiere de una corrección más o menos urgente. Estas incidencias deben estar calificadas como “normales” en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo.
- **Error.** Incidencia, disfunción, falta de capacidad, fallo, discrepancia o carencia en el proceso correctivo o evolutivo de incidencias y/o órdenes de trabajo del sistema de acuerdo a los requerimientos previamente acordados y aprobados por la Consejería.
  - ✓ **Error bloqueante.** Todo error que impida la puesta en producción de una funcionalidad del sistema o bien provoque una interrupción del servicio en producción.
  - ✓ **Error no bloqueante.** Todo error que no impida la puesta en producción de la funcionalidad del sistema ni provoque una interrupción del servicio en producción.
- **Test automatizado de calidad en Código Fuente.** La Consejería somete las entregas de software a un chequeo automatizado de calidad. Este test comprueba el cumplimiento de un conjunto de reglas, devolviendo el número de incumplimientos de dichas reglas. Este número debe mantenerse o mejorarse, pero nunca empeorar.
- **Entregas rechazadas.** El equipo de calidad revisa todas las entregas de software realizando una serie de comprobaciones destinadas a garantizar la instalabilidad de la versión, así como la correcta gestión de la configuración. Si la entrega no cumple con los requisitos mínimos del test, se rechaza. Este rechazo queda reflejado en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo.
- **Entregas con inconformidades.** Aunque no desemboque en un rechazo, el test del equipo de calidad puede revelar inconformidades en una entrega. Estas inconformidades deben reducirse al mínimo. Estas inconformidades quedan reflejadas en la Herramienta de seguimiento de órdenes de trabajo.

## 2 Soporte y Atención

El correcto funcionamiento del servicio se valora en función de la calidad ofrecida a los usuarios.

Tipo de servicio	Denominación del indicador	Métrica	Umbral (valor correcto)	% mínimo de cumplimiento
Soporte y Atención	Número de llamadas resueltas en primera instancia por nivel de atención.	Nº	100%	≥ 95%