

INFORMÁTICA

Deducciones

Las deducciones por defectos en la calidad y/o prestación del servicio se definen a continuación

ID	Indicador	Tipo de defecto	Disponibilidad
1	Incumplimiento en los indicadores de resolución de incidencias	FC	SI
2	Incumplimiento en lo relativo a implantaciones y modificaciones de la configuración base	FC	SI
3	Incumplimiento en lo relativo a las promociones entre entornos y pasos a producción de aplicaciones	FC	SI
4	Incumplimientos en lo relativo a la ejecución de proyectos	FC	SI
5	Incumplimientos en lo relativo a la ejecución de tareas de administración y explotación	FC	SI
6	Incumplimientos en los aspectos relativos a la atención telefónica del CAU	FC	SI
7	Incumplimientos en los aspectos relativos a la resolución de consultas e incidencias por parte del CAU	FC	SI
8	Incumplimientos relativos al grado de exactitud del inventario TIC.	FC2-F3	NO
9	Incumplimientos relativos a la realización de copias de seguridad	FC	SI
10	Incumplimientos relativos a la gestión del conocimiento	F2-FC3	NO

Tiempo de respuesta

Plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por el HUMV-SCS, sea vía el CAU (Centro de Atención a Usuarios), vía el responsable de cualquiera de las áreas del HUMV-SCS, o por las herramientas de monitorización, **al equipo técnico del equipo de proyecto del adjudicatario** y/o registrada y asignada en el sistema global de gestión de incidencias y peticiones.

Indicadores de servicio

Los indicadores están recogidos en la siguiente tabla: Código|Indicador de servicio|Valor máximo -|-|- A1.1|Plazo máximo de respuesta ante una incidencia de

prioridad "alta"|<= 15 minutos A1.2|Plazo máximo de respuesta ante el resto de incidencias|<= 1 hora

Tiempo de resolución

Plazo máximo transcurrido desde el momento que la incidencia es comunicada al equipo técnico del equipo de proyecto del adjudicatario y/o registrada y asignada en el sistema global de gestión de incidencias y peticiones, hasta que la misma queda resuelta (con plena capacidad operativa del sistema o base de datos afectada).

Indicadores de servicio

Código	Indicador de servicio	Valor máximo
A1.3	Plazo máximo de respuesta ante una incidencia de prioridad "alta"	<= 1 hora
A1.4	Plazo máximo de respuesta ante una incidencia de prioridad "media"	<= 4 horas
A1.5	Plazo máximo de respuesta ante una incidencia de prioridad "baja"	<= 12 horas

Implantaciones y modificaciones de configuraciones base

Son actividades asociadas a una petición de cambio, destinadas a la implantación de un nuevo sistema, producto o aplicación para cada uno de los entornos de trabajo existentes en el HUMV-SCS (desarrollo, preproducción y producción) o modificaciones en las configuraciones base, incluido el software y opciones de configuración, de un sistema o producto en cada uno de los entornos de trabajo existentes en el HUMV-SCS (desarrollo, preproducción y producción). Estas actividades pueden llevar implícitas la instalación o reinstalación de servidores.

Indicadores de servicio

Código	Indicador de servicio	Valor máximo
A2.1	Implantaciones	<= 2 días
A2.2	Modificaciones de configuración base	<= 1 día

Promociones entre entornos y pasos a producción de aplicaciones

Son peticiones asociadas a una petición de cambio que supongan la implementación de un parche, una nueva versión o una publicación estática en los diferentes entornos de trabajo asociados a una aplicación (desarrollo, preproducción y producción).

Observaciones

Los valores de prestación de servicio son de lunes a jueves de 07:45 a 19:00 y los viernes de 07:45 a 15:00. Si la incidencia es crítica, el valor máximo se reduce a 1 hora.

Indicadores de servicio

Código	Indicador de servicio	Valor máximo
A3.1	Promociones entre entornos/Pasos a producción	<= 8 horas

Ejecución de proyectos del servicio

Definición

Miden el grado de cumplimiento en las planificaciones de los siguientes tipos de proyectos: optimización de sistemas, soporte preventivo, derivados de las consultorías o auditorías de seguridad, puesta en marcha de sistemas.

Observaciones

Los hitos se especificarán y acordarán inicialmente. Un hito no está cumplido hasta que se entregue la correspondiente documentación, se aprueben los entregables previos al hito y sea aprobada por un responsable del HUMV-SCS.

Indicadores de servicio

Código	Indicador de servicio
A4.1	Desfase en hito 1
A4.n	Desfase en hito n

Ejecución de tareas de administración y explotación

Definición

Cualquier solicitud de trabajo que NO sea: incidencias, promociones de entorno, creación/modificación de entornos. Por ejemplo: ejecución de procesos no automatizados, reorganización de bases de datos, etc.

Categorías

Hay solicitudes con prioridad "alta", "media" y "baja".

Tiempo de respuesta

Código	Indicador de servicio	Valor máximo
A5.1	Plazo máximo de respuesta a una petición o tarea de prioridad "alta"	<= 60 minutos
A5.2	Plazo máximo de respuesta al resto de peticiones	<= 90 minutos
A5.3	Plazo máximo de respuesta a una petición o tarea de prioridad "alta"	<= 1 hora
A5.4	Plazo máximo de respuesta a una petición o tarea de	<= 4 horas

	prioridad "media"	
A5.5	Plazo máximo de respuesta a una petición o tarea de prioridad "baja"	<= 24 horas

Observaciones

Los valores de prestación de servicio son de lunes a jueves de 07:45 a 19:00 y los viernes de 07:45 a 15:00. Si la petición tiene prioridad alta, los periodos son naturales. La petición no está cerrada hasta que se entregue la correspondiente documentación en 5 días laborables y esté aprobada por un responsable del HUMV-SCS. En caso contrario, es igual que si no estuviera solucionado en plazo. Los valores máximos se refieren a tiempos de preparación, ejecución de labores manuales y verificación de las tareas. Por ejemplo: si una tarea de prioridad baja conlleva ejecutar un proceso que se extiende 3 horas, el proveedor dispondrá de 27 horas (24 + 3). Al inicio del contrato, se propondrá un catálogo de tiempos que servirá como referencia. Las nuevas tareas se irán añadiendo.

CAU: atención telefónica

El tiempo de espera transcurre desde que el usuario llama al CAU hasta que es atendido. Las llamadas telefónicas perdidas son las llamadas sin atender entre las llamadas recibidas.

Indicadores de servicio

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo
A6.1	Tiempo de espera en llamadas telefónicas	<= 12 seg
A6.2	Llamadas telefónicas perdidas	<= 2 %

Observaciones

Si coinciden con una caída de servicio, no serán contabilizados ni el tiempo de espera ni las llamadas telefónicas perdidas.

CAU: resolución de consultas e incidencias

Indicadores de servicio

Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)
A7.1	Resolución	90%	95%
A7.2	Tiempo de resolución	<= 60 minutos	90%
A7.3	Índice de reaperturas	<= 5%	<= 5%

Observaciones

Con respecto al **porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)**, si el adjudicatario le supera, no se tendrán en cuenta fallos de calidad. El indicador A7.1 hace referencia a productos que conforman el **software de los puestos de trabajo** tanto en *local* como en *remoto*: sistema operativo, herramientas ofimáticas, correo electrónico, navegador web, etc. El **tiempo de resolución** recogido en el indicador A7.2 es el que transcurre desde que se comunica la consulta o incidencia hasta el cierre de la misma. El **índice de reapertura de incidencias** recogido en el indicador A7.3 no contempla los tiques creados para consultas. No serán contabilizadas las consultas/incidencias que requieran información de aplicaciones externas, conlleven mucho tiempo de realización o estén generadas por el usuario a través del módulo web.

Grado de exactitud del inventario TIC

Indicadores de servicio

Código	Indicador de servicio	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)
A8.1	Exactitud del inventario del CPD	99% de todos los elementos del CPD
A8.2	Exactitud del resto del inventario	95% de todos los elementos

Observaciones

Con respecto al **porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)**, si el adjudicatario le supera, no se tendrán en cuenta fallos de calidad. El **inventario del indicador A8.1** hace referencia a **hardware** (armarios, elementos de soporte al CPD, servidores y elementos asociados como procesadores, memoria, discos...), **redes** (enlaces, parcheo de tomas, mapa de conexiones...), **arquitectura** (servidores, DMZ, direccionamientos...) o **software** (tanto base como de aplicación). El **inventario del indicador A8.2** hace referencia al **resto de inventario TIC desplegado en el HUMV-SCS** (equipos, impresoras, software...) y sujetos a este contrato, con el fin de **contar con un inventario actualizado**.

Realización de copias de seguridad

Definición

El **porcentaje de copias de seguridad bien realizadas** es $\frac{\text{copias correctas}}{\text{copias totales}}$, se realizan **cada semana** Las **pruebas periódicas de verificación de copias de seguridad** son $\frac{\text{restauraciones correctas}}{\text{restauraciones totales}}$, se realizan **cada seis meses**

Indicadores de servicio

Código	Indicador	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)
A9.1	Porcentaje de copias de seguridad bien realizadas	95%
A9.2	Pruebas periódicas de verificación de copias de seguridad	95%

Observaciones

Si las copias fallan, se debe investigar el por qué y resolverlo. Con respecto al porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm), si el adjudicatario le supera, no se tendrán en cuenta fallos de calidad.

Gestión del conocimiento

Indicadores de servicio

Código	Indicador	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)
A10.1	Porcentaje de incidentes, problemas, cambios y demás tareas que estén documentadas siguiendo el estándar	95%

Observaciones

Con respecto al porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm), si el adjudicatario le supera, no se tendrán en cuenta fallos de calidad.