

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

Definición

- **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

Definición

- **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

Definición

- **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).
- **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

Definición

- 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

- **Valores de prestación de servicio:** 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, servicios o tecnologías asociadas

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
 - 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

Observaciones

Indicadores de servicio