

ANEXO

ACUERDOS MÍNIMOS DE NIVEL DE SERVICIO

ANEXO. ACUERDOS MÍNIMOS DE NIVEL DE SERVICIO

En este apartado se presenta el sistema de evaluación de la calidad del servicio que el adjudicatario debe cumplir.

1. INTRODUCCIÓN

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación y cumplimiento adecuados de los servicios solicitados dentro del ámbito del presente pliego. No obstante lo anterior, hay ciertas prestaciones que se regularan por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio" (ANS).

El sistema de evaluación tiene como objetivo la determinación del índice de calidad de la prestación del servicio o ICS (Índice de Calidad del Servicio), basado en los acuerdos de nivel de servicio (ANS) mínimos imprescindibles, que el adjudicatario debe cumplir en la ejecución de los servicios a prestar.

Los acuerdos de nivel de servicio se van a materializar en una serie de "Indicadores de nivel de servicio (INS)" y unos "valores objetivos" (VO) que deben cumplir y que van a permitir evaluar los distintos ámbitos de servicios prestados por la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de los acuerdos definidos será penalizable y dicha penalidad será determinada en base al índice de calidad obtenido. La fijación de las penalidades atenderá a un modelo de intervalos de puntuación de los valores obtenidos de calidad y estos conllevaran una penalidad económica.

El adjudicatario deberá proponer los mecanismos necesarios para el tratamiento de desviaciones, garantizando que estas se corrigen en los informes del mes siguiente.

Será en la fase inicial de la prestación del servicio en la que se deberán definir y poner en marcha los indicadores que inicialmente constituirán las medidas de calidad del servicio.

El conjunto de indicadores puestos en marcha inicialmente, podrá ser revisado durante el periodo de prestación del servicio como consecuencia de la evolución del servicio o de las necesidades de IFEMA. Se podrán entonces acordar modificaciones en el sistema de ANS que deberán respetar las siguientes condiciones:

- Se deben cumplir siempre los mínimos establecidos en este anexo.
- Se deben recoger las mejoras propuestas en la oferta del adjudicatario.
- Los nuevos indicadores o las modificaciones deberán contar con el acuerdo de ambas partes.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, siempre prevalecerá lo dispuesto en el presente ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de IFEMA.

2. CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS

Con el cumplimiento de las prestaciones reguladas por los ANS se pretende que el adjudicatario garantice una calidad mínima en la prestación del servicio.

Por este motivo, los INS y VO definidos van a tener carácter de mínimos. El adjudicatario podrá ampliar los indicadores INS y los valores objetivos VO a establecer de común acuerdo con IFEMA, siempre respetando los mínimos.

Los factores principales que inspiran este modelo tienen como objetivo último la garantía de la calidad de los servicios prestados, el incentivo a la mejora continua del adjudicatario en la provisión de los mismos y la consecuente mejora en la satisfacción tanto de los usuarios como de la Dirección de Tecnologías de la Información (D.T.I.) de IFEMA.

En relación a los Acuerdos de Nivel de Servicio, el adjudicatario se obliga a:

- Enviar de forma mensual un informe detallado de los indicadores obtenidos.
- Es obligación del proveedor del servicio la recogida, tratamiento y documentación de los mismos.
- Recoger y calcular fielmente, de acuerdo a las definiciones establecidas, todos los indicadores y sus valores mes a mes. Aunque los datos obtenidos deberán ser validados por IFEMA, la recogida errónea de los indicadores y sus valoraciones será sancionada económicamente, según lo indicado en el apartado de penalidades de este anexo.
- El adjudicatario es responsable de comunicar a IFEMA cualquier anomalía que pueda existir en los datos utilizados para el cálculo, o en los propios cálculos, en un periodo máximo de 15 días naturales tras la emisión de cada informe.
- El adjudicatario debería mejorar los resultados de los indicadores mes a mes y año a año. Deberá prestar especial atención a aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita o bien a aquellas situaciones que provoquen una bajada de la calidad del servicio.
- Dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos materiales o humanos que para ello tenga que incorporar en cada momento.
- El incumplimiento continuo del nivel de calidad establecido en el servicio en función de los niveles exigidos en el pliego de bases y los ofertados expresamente por el adjudicatario será motivo suficiente para la extinción del contrato de forma unilateral por parte de IFEMA.

3. MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS

En este apartado se describe el modelo de cálculo de los ANS.

El sistema de ANS evaluará no solo las distintas prestaciones del servicio sino que concederá un papel destacado a las no conformidades.

Se producirá una **No Conformidad** en toda aquella situación en la que la D.T.I. no esté satisfecha con la actuación realizada por el proveedor, así como para indicar el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio, como por ejemplo, una estimación a la que no se llega a un acuerdo, un análisis de impacto no satisfactorio, una documentación no adecuada, un requisito no cubierto, una cláusula del pliego no cumplida, una resolución no satisfactoria de una tarea, de un proyecto, una transferencia de conocimiento no adecuada, un recurso no adecuado en capacidad técnica y experiencia, etc.

La D.T.I. indicará el motivo y la posible subsanación de la no conformidad. El proveedor está obligado a registrar las no conformidades, recogiendo toda esta información más la que considere oportuna y dispondrá de un plazo de tiempo fijado en cada caso para proceder a su subsanación. Si transcurrido el plazo de tiempo establecido no se ha subsanado, o bien, si el proveedor desestima su subsanación, contabilizara como una no conformidad no resuelta que aplicará en el mes que corresponda y en meses sucesivos hasta su subsanación.

La criticidad de la incidencia/petición va a determinar los distintos valores de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) aplicables.

Además de la criticidad de las incidencias/peticiones, se va a medir el nivel de cumplimiento de aspectos como:

- **Disponibilidad:** compromisos de disponibilidad de herramientas, sistemas, comunicaciones necesarios para la prestación de los servicios.
- **Plazos:** Cumplimiento de los plazos acordados en la prestación de los servicios.
- **No conformidades:** Numero de incumplimientos y desacuerdos.
- **Calidad:** Evaluación de la calidad de las entregas realizadas por el proveedor.

Para finalizar con el modelo, también se va a determinar la criticidad de cada uno de los indicadores, con ponderación mayor de los críticos respecto de los no críticos para el cálculo del índice de calidad (ICS).

4. INDICADORES DEL SERVICIO

Las prestaciones iniciales sujetas a medición con ANS son las siguientes:

- **GESTION DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio (y complementarias que se definan en el pliego y o mejoras que el adjudicatario proponga) a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- **GESTION DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de la calidad, cumplimiento del plan de calidad y la realización de todas aquellas acciones y productos definidos y acordados en el plan de calidad así como la correcta realización de las incidencias/peticiones. Incluye también la evaluación del cumplimiento de las planificaciones de las

incidencias/peticiones (tareas, intervenciones, proyectos...) de acuerdo a la fecha acordada con IFEMA.

- **GESTION DE LOS RECURSOS:** Incluye la adecuación de los recursos a las necesidades de IFEMA en lo referente a la capacidad técnica y experiencia requerida para la resolución de las incidencias/peticiones.
- **GESTION DE LAS INCIDENCIAS / PETICIONES:** Se incluye la evaluación del tiempo de respuesta a los diferentes tipos de incidencias/peticiones que surjan así como la documentación de las mismas. Se mide el tiempo de respuesta en la activación de una incidencia/petición desde que se notifica hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado para la misma.
- **DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad de las herramientas utilizadas en la prestación del servicio y disponibilidad de las comunicaciones.

Los indicadores mínimos establecidos, agrupados por las prestaciones a medir son los siguientes:

4.1 INDICADORES DEL SERVICIO

La tabla que figura a continuación contiene la lista de acuerdos de nivel de servicio en forma de indicadores a aplicar a la empresa adjudicataria en su prestación de servicios.

DEFINICION DE ANS						
TIPO CRITERIO	CODIGO	INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO (VO)	CRITI-CIDAD	PESO
GESTIÓN DEL SERVICIO						
	GES01	INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL	Plazo de entrega del Informe general de seguimiento del servicio, de carácter mensual, incluidas la valoración mensual de los ANS	≤ 10 días naturales del comienzo del mes	NO CRÍTICO	1
	GES02	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Actas del mes entregadas en plazo y realizadas de forma correcta. Se establece el plazo en 5 días hábiles desde la celebración de la reunión	SI	NO CRÍTICO	1
GESTIÓN DE LA CALIDAD						
	CAL01	CUMPLIMIENTO PLAN CALIDAD	Porcentaje de hitos establecidos en el Plan de Calidad realizados en el mes	≥ 90%	NO CRÍTICO	1
	CAL02	INCIDENCIAS / PETICIONES ABANDONADAS	Se incumple este indicador, cuando siendo achacable al proveedor, en el mes en curso, haya alguna incidencia / petición que no esté avanzando en su resolución, que no esté siendo atendida, etc.. Incidencias / peticiones abandonadas no achacables al proveedor: IFEMA podrá poner incidencias en estado de "En Espera" cuando sea necesario. Este estado no se tendrá en cuenta para el incumplimiento de este indicador	NO hay incidencias / incidencias abandonadas	CRÍTICO	1,5
	CAL03	REINCIDENCIAS	Número de incidencias /peticiones que se han tenido que reabrir en el mes porque, aunque fueron cerradas en su momento pensando que estaban resueltas, el problema ha vuelto a producirse y ha sido debido a una incorrecta resolución por parte del proveedor	5 al mes	CRÍTICO	1,5
Valorable	CAL04	NO CONFORMIDAD	Número de no conformidades producidas durante el mes de acuerdo a como se describe en el anexo "Acuerdos mínimos de nivel de servicio"	≤ 3	CRÍTICO	1,5
Valorable	CAL05	CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	Número de incidencias / peticiones cuya planificación prevista para el mes en curso no ha sido cumplida	≤ 2	CRÍTICO	1,5
GESTIÓN DE LOS RECURSOS						
	REC01	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS A LAS NECESIDADES DE IFEMA	Adecuación de los recursos a las necesidades de IFEMA en la capacidad técnica y experiencia requerida para la resolución de la incidencia / petición	SI, todas las incidencias / peticiones han sido tratadas por los técnicos adecuados	CRÍTICO	1,5
GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS / PETICIONES						
	INC01	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS CRÍTICAS	Tiempo de respuesta desde que se notifica una incidencia crítica hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado para la incidencia	≤ 15 minutos	MUY CRÍTICO	2
	INC02	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS O PETICIONES URGENTES	Tiempo de respuesta desde que se notifica una incidencia / petición urgente hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado para la incidencia / petición	≤ 1 hora	MUY CRÍTICO	2
	INC03	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS GRAVES	Tiempo de respuesta desde que se notifica una incidencia grave hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado para la incidencia	≤ 6 horas	CRÍTICO	1,5
	INC04	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS O PETICIONES LEVES	Tiempo de respuesta desde que se notifica una incidencia / petición leve hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado para la incidencia / petición	≤ 2 días	NO CRÍTICO	1
	INC05	DOCUMENTACIÓN DE LAS INCIDENCIAS / PETICIONES	Tiempo de entrega de la documentación adecuada de la incidencia / petición en los sistemas de Helpdesk y creación de los documentos que se deban elaborar	≤ 10 días naturales después de su resolución.	NO CRÍTICO	1
DISPONIBILIDAD DE LAS EQUIPOS Y LAS HERRAMIENTAS						
	DIS01	DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DEL PROVEEDOR	Disponibilidad de herramientas y equipos que el proveedor utiliza para la prestación del servicio que sean del ámbito de su responsabilidad	≥ 99.80 % en horario laboral	MUY CRÍTICO	2
	DIS02	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	Disponibilidad de las comunicaciones del proveedor con las instalaciones de IFEMA	≥ 99.80 %	MUY CRÍTICO	2
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO MENSUAL					ICS_m	22

5. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para tener una visión ponderada y sintética del cumplimiento de la calidad exigida en la prestación del servicio, se va a utilizar la métrica de calidad de servicio relativa a la gestión mensual del servicio: el Índice de Calidad del Servicio mensual ICS_m.

6. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

Un indicador se cumple cuando se ha cumplido la condición del indicador. Por ejemplo, el indicador "INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL" se cumple en un mes si se ha entregado el informe de seguimiento mensual del mes anterior dentro del plazo indicado.

7. INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO

El objetivo de esta métrica es evaluar la gestión o actuación realizada por la empresa adjudicataria, evaluación que se deberá realizar de forma mensual. Para ello se define la

métrica de **Indicador de Calidad del Servicio ICS_m**, como el porcentaje de indicadores (de los recogidos en el cuadro “DEFINICIÓN DE ANS”) cumplidos en el mes con respecto al número de indicadores totales, ponderados por su peso.

8. CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL

El objetivo de esta métrica es evaluar de forma global el servicio prestado por la empresa adjudicataria. Esta métrica total se debe evaluar anualmente y debe aglutinar la calidad de los servicios de gestión de la empresa realizados durante los 12 meses del año.

Es la media de todos los ICS_m mensuales de todo el año.

$$\text{ICS} = \text{Media} (\text{ICS}_m)$$

Así, llamaremos Índice de Calidad del Servicio Total prestado por la empresa adjudicataria evaluada de forma anual (ICS), a la media de las métricas de Calidad del Servicio prestado por la empresa (ICS_m).

9. PENALIDADES

Tal y como se indica en la introducción de este anexo, el incumplimiento de los acuerdos será penalizable. La naturaleza de las penalidades por incumplimiento de los acuerdos será de carácter económico. Se persigue con esta medida que el servicio se preste adecuadamente y con la calidad exigida durante todo el periodo de contratación.

10. PENALIDADES MENSUALES

La obtención de la penalidad económica de carácter mensual será aplicable en la facturación de cada mes correspondiente a la ejecución del servicio. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación mensual:

1. Se calculará la métrica de Calidad del Servicio (ICS_m) del mes en curso
2. Se determinará el rango en el que se sitúa el valor ICS_m de los recogidos en la siguiente tabla:

ESCALA DE PENALIDADES			
	Lím. Inferior	Lím. Superior	Penalidad
Rango 1	90	100	0%
Rango 2	80	90	5%
Rango 3	70	80	10%
Rango 4	60	70	15%
Rango 5	50	60	20%
Rango 6	0	50	40%

Los valores extremos se consideran pertenecientes al rango anterior, por ejemplo, un valor de indicador igual a 60, se considera perteneciente al rango 4 y no al rango 5.

El valor de penalidad obtenido, se aplicara como porcentaje a descontar de la facturación del mes correspondiente.

3. Cláusula de recurrencia: puesto que el objetivo de este planteamiento es ir mejorando mes a mes el servicio, aquellos indicadores cuyo incumplimiento se repita más de tres meses sin causa justificada y aceptada por IFEMA, aumentarán su criticidad y por lo tanto su peso, hasta que se cumplan.

Por ejemplo, un indicador que se incumple en el tercer mes consecutivo, si es no crítico pasará a ser crítico (de peso 1,5), o si es crítico pasará a ser muy crítico (de peso 2), a partir de ese momento para todos los meses posteriores hasta que se cumpla el indicador, su peso se duplicará cada tres meses de incumplimiento.

4. Cálculo incorrecto de ANS. El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una **penalidad del 20%** de la facturación del mes en el que se produce, independientemente de otras penalidades.

11. PENALIDADES ANUALES

La obtención de las penalidades económicas de carácter anual será aplicable en la facturación del último mes del período anual. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación:

- Se calculará el índice anual de la calidad del servicio (ICS).
- Se determinará el porcentaje de facturación de penalidad:

El valor mínimo de referencia será 90. El cálculo de la penalidad es el siguiente:

- a) * Si el ICS es < 90 , el porcentaje a aplicar de penalidad es el doble de la diferencia $(90 - \text{ICS})$.
- b) * Si el ICS es mayor o igual a 90, se pueden presentar los siguientes casos:
- Si es menor o igual que el mejor valor de años anteriores se aplica el 2%. De esta forma se penaliza la no mejora de la calidad año tras año.
 - Si es superior a valores anteriores no hay penalidad.

Por ejemplo, si en el primer año se obtiene un valor de ICS igual a 90, el porcentaje de penalidad por este concepto será nulo, si el 2º año el ICS es 85%, se aplicará una penalidad del 10%, si en el tercer año, obtiene un 90 se aplicará un 2% de penalidad, si en el cuarto mejora al 91, no aplica penalidad, etc.

Las penalidades de carácter anual se aplican sobre la facturación del último mes del período anual, con independencia de la penalidad mensual.

El límite máximo del importe de las penalidades a aplicar por todos los conceptos se establece en un 10 % del presupuesto de contratación establecido para el periodo del contrato.

En caso de superarse dicho importe, dicha circunstancia será causa de resolución inmediata del contrato por baja calidad en la prestación del servicio.