

ANEXO IV - Acuerdos Mínimos de Nivel de Servicio (ANS) EXP 20/094 - 2000016644



IFEMA
Feria de Madrid

Versión	Fecha	Descripción	Autor/es
I	18-5-2020	ANEXO IV - Acuerdos Mínimos de Nivel de Servicio (ANS) EXP 20/094 - 2000016644	Jesús Sola Ruiz <i>Área de Sistemas de la Información y Ciberseguridad</i>

Aprobado por	Rol	Fecha Aprobación
Carlos Jiménez Luque	Director Tecnologías de la Información	1-1-1900

Índice

Índice 1

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LOS ANS	2
3. MODELO DE CÁLCULO DE LOS ANS	3
4. INDICADORES DEL SERVICIO	4
5. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES A LA CALIDAD DEL SERVICIO	7
6. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES	7
7. INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO ICSM	7
8. CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL.....	7
9. PENALIDADES.....	8
10. PENALIDADES MENSUALES	8
11. PENALIDADES ANUALES	9

1. Introducción

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

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 regularán 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 éstos conllevarán 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 período 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.

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

- ✓ Enviar de forma mensual un informe detallado de los indicadores obtenidos.
- ✓ La medición y valoración de los indicadores comenzará desde el momento de la entrada en producción del servicio. 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 período 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. El adjudicatario deberá presentar estos resultados en el comité de seguimiento.
- ✓ 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. de IFEMA no esté satisfecha con la actuación realizada por el proveedor en el grado de cumplimiento de aspectos formales del servicio como, por ejemplo, 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 adecuado, 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, contabilizará como una **No Conformidad** no resuelta que aplicará en el mes que corresponda y en meses sucesivos hasta su subsanación.

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

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

Disponibilidad: compromisos de disponibilidad del gestor y del equipo del servicio, de herramientas, sistemas y comunicaciones necesarios para la prestación de los servicios.

Tiempos de activación: Cumplimiento de los tiempos de activación indicados en función de los niveles de criticidad y periodos de actividad de IFEMA 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:

- ✓ **GESTIÓN DEL SERVICIO:** Incluye las prestaciones relacionadas con la propia gestión del servicio y mejoras que el adjudicatario proponga, a realizar por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato.
- ✓ **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Incluye la evaluación de la calidad, cumplimiento del plan de calidad, errores en las entregas, niveles de peticiones erróneas, no conformidades y la realización de todas aquellas acciones y productos definidos y acordados en el plan de calidad.
- ✓ **GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS.** Se consideran aspectos de soporte relacionados con las peticiones en función de su criticidad: tiempos de atención, respuesta ante la apertura de incidencias, documentación, etc.
- ✓ **DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y COMUNICACIONES.** Se incluyen los tiempos de disponibilidad del servicio, de las comunicaciones y acceso a la

plataforma en función de los periodos de actividad de IFEMA así como la disponibilidad del gestor del servicio o equipo designado.

Indicador de Calidad del Servicio ICS: Será obtenible mensualmente y afecta, en conjunto, a todos los servicios prestados por la empresa adjudicataria.

La siguiente tabla contiene la lista de acuerdos de nivel de servicio en forma de indicadores a aplicar a la empresa adjudicataria en su prestación de servicios. Los indicadores mínimos establecidos, agrupados por los componentes y las prestaciones a medir son:

DEFINICIÓN DE ANS				
CODIGO	INDICADOR (INS)	DEFINICIÓN	VALOR OBJETIVO (VO)	CRITICIDAD
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	≤ 8 días naturales desde el comienzo del mes siguiente.	CRÍTICO
GES02	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Plazo de entrega de las actas de las reuniones.	≤ 7 días naturales tras la reunión	NO CRÍTICO
GES03	REUNIÓN DE SEGUIMIENTO MENSUAL	Reunión de seguimiento del servicio de carácter mensual	≤ 9 días naturales desde el comienzo del mes siguiente.	NO CRÍTICO
GESTIÓN DE LA CALIDAD				
CAL01	INCIDENCIAS ABANDONADAS AL MES	Se incumple este indicador, cuando siendo achacable al proveedor, en el mes en curso, haya alguna incidencia que no esté avanzando en su resolución, que no esté siendo atendida, etc.. Incidencias abandonadas no achacables al proveedor: IFEMA podrá poner	Ninguna	CRÍTICO
CAL02	NO CONFORMIDAD	Numero de peticiones NO CONFORMES del mes.	< 3 (Hasta dos)	NO CRÍTICO
CAL03	REITERACIÓN EN INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIER ANS	Este ANS no se cumple si durante tres meses seguidos se reitera en cualquier incumplimiento de ANS de los aquí descritos.	≤ 1 reiteración cada tres meses	CRÍTICO
GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS				
INC01	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS CRÍTICAS	Tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia crítica o petición de servicio crítico hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado	≤ 15 minutos	MUY CRÍTICO
INC02	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS URGENTES	Tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia urgente o petición de servicio urgente hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado.	≤ 1 hora	CRÍTICO
INC03	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS GRAVES	Tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia grave o petición de servicio grave hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado.	≤ 6 horas	CRÍTICO
INC04	TIEMPO DE ACTIVACIÓN DE INCIDENCIAS LEVES	Tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia leve o petición de servicio leve hasta que empieza a trabajar en su resolución el técnico adecuado.	≤ 2 días	NO CRÍTICO
INC05	DOCUMENTACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	Documentación adecuada de la incidencia en los sistemas de Helpdesk, y creación de los documentos que por la metodología y/o plan de calidad se deban elaborar.	< 10 días naturales después de su resolución de la incidencia.	NO CRÍTICO
INC06	PASOS A PRODUCCIÓN NO URGENTES	Se cumple este indicador si se lleva a cabo el procedimiento definido para las puestas en producción de este tipo de solicitudes	Todas las solicitudes	NO CRÍTICO
INC07	PASOS A PRODUCCIÓN URGENTES	Se cumple este indicador si se lleva a cabo el procedimiento definido para las puestas en producción de este tipo de solicitudes	Todas las solicitudes	CRÍTICO
INC08	SOBRECOSTES DE SERVICIOS CLOUD	Importe de costes mensuales atribuido a errores, ineficiencias, etc. de servicios cloud facturables a IFEMA	≤ 500 €	CRÍTICO
DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS y COMUNICACIONES				
DIS01	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PRODUCTIVOS DURANTE EL PERIODO DE ALTA ACTIVIDAD	Porcentaje de minutos mensuales que el servicio debe estar disponible desde las 9,00 h. hasta las 21,00 h.	> 99,9%.	MUY CRÍTICO
DIS02	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PRODUCTIVOS DURANTE EL PERIODO DE BAJA ACTIVIDAD	Porcentaje de minutos mensuales que el servicio debe estar disponible desde las 21,00 h. hasta las 9,00 h. del día siguiente	> 99,9 %	CRÍTICO
DIS03	DISPONIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES	Porcentaje de minutos mensuales que las comunicaciones (con Internet, con IFEMA, con el proveedor de pasarela de pago, con las empresas colaboradoras de IFEMA, con terceros, etc) se encuentran operativas.	> 99,9 %	MUY CRÍTICO
DIS04	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE PREPRODUCCIÓN	Tiempo máximo que los servicios de preproducción pueden estar parados durante el periodo de alta actividad, que va desde las 9,00 h a las 21,00 h.	< 6 horas	NO CRÍTICO
DIS05	DISPONIBILIDAD DEL GESTOR RESPONSABLE DEL SERVICIO	Cantidad de incidencias URGENTES o CRÍTICAS, durante el periodo de alta actividad, en las que es necesario localizar al gestor del servicio en un periodo máximo de 30 minutos desde la activación de la incidencia.	Todas	MUY CRÍTICO
DIS06	TIEMPO DE RECUPERACIÓN PARA EL SISTEMA DE BACKUP	Tiempo desde que se solicita la recuperación de un servicio a partir del sistema de backup hasta que el servicio vuelve a estar totalmente operativo	< 4 horas	MUY CRÍTICO
DIS07	COPIA DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES	Envío mensual a IFEMA para su custodia de la copia actualizada de todos los elementos de la plataforma junto con la documentación para emplearla	Antes del día 10 del mes siguiente.	CRÍTICO
DIS08	ANTIGÜEDAD DE LA COPIA DE VAULTING	Máxima antigüedad que alcance, durante el mes, la copia de vaulting menos reciente.	≤ 10 días	CRÍTICO

PESO DE LOS INDICADORES	
Muy Críticos	2 puntos
Críticos	1,5 puntos
No Críticos	1 punto

La suma de todos los indicadores, que corresponde al ICSm del 100% es de 32 puntos

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 ICSm.

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 ICSm

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 ICSm, 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 ICSm mensuales de todo el año.

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

Así, llamaremos Índice de Calidad del Servicio Total prestado por la empresa adjudicataria evaluado de forma Anual (ICS), a la media de las métricas de Calidad del Servicio prestado por la empresa (ICSm).

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 período de contratación.

10. Penalidades Mensuales

La obtención de la penalidad económica de carácter mensual será aplicable en la facturación de cada mes correspondiente al Componente Fijo. Se deberá seguir el siguiente esquema de aplicación mensual:

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

ESCALA DE PENALIZACIONES			
	Lím. Inferior	Lím. Superior	Penalización
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 70, se considera perteneciente al rango 4 y no al rango 3.

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

- ✓ **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.

- ✓ **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:

- ✓ Si el ICS es < 90, el porcentaje a aplicar de penalidad es el doble de la diferencia (90 – ICS).
- ✓ 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 5 % del importe de adjudicación establecido para los dos años de contrato.

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