

## 1.1. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

Los indicadores mínimos establecidos para el servicio, agrupados por las prestaciones a medir mensualmente, son los siguientes:

### Cuadro de Indicadores para: Operación y Mantenimiento del Servicio

ANS	Indicador	Valor Objetivo	Valor Mínimo	Penalización
<b>Gestión de incidencias, horario laboral</b>	Resolución de incidencias de Prioridad Alta	Menos de 4 horas hábiles	Menos de 6 horas hábiles	2%
	Resolución de incidencias de prioridad media	Menos de 8 horas hábiles	Menos de 16 horas hábiles	1%
	Resolución de incidencias de prioridad baja	Menos de 32 horas hábiles	Menos de 40 horas hábiles	0,50%
	Entrega de consultas y peticiones	Menos de 16 horas hábiles	Menos de 40 horas hábiles	0,50%
<b>Gestión proactiva del servicio</b>	Incidencias contempladas en el capítulo 2.2 de proactividad del servicio, no detectadas por el adjudicatario.	0 Incidencias	1 Incidencia	1%
<b>Mantenimiento evolutivo</b>	Plazo de valoración y planificación: evolutivo MENOR	24 horas hábiles	32 horas hábiles	0,5%
	Plazo de valoración y planificación: evolutivo MAYOR / Nuevo Proyecto	40 horas hábiles	80 horas hábiles	0,5%
	Entrega de Solicitud (PaP) en fecha acordada – Evolutivo menor y mayor	95%	90%	1%
<b>Nuevos Proyectos</b>	Finalización del proyecto en fecha acordada.			2% semanal
<b>Gestión de personas</b>	Provisión de personal al servicio	Menos de 20 días naturales	Menos de 30 días naturales	5%
	Rotación de personal sin acuerdo previo con IFEMA			5%
<b>Gestión de la calidad</b>	Errores en producción. Debidos a subidas a producción erróneas o correctivos/evolutivos/Nuevos proyectos realizados con errores	Menos de 2	Menos de 4	2%