

DEFINICION DE ANS								
CÓDIGO	Indicador (INS)	Definición	Cálculo	Periodicidad Cálculo	Valor Objetivo (VO)	%Cumplimiento VO	Criticidad	Penalización % (factura mensual fijo)
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	(Número de informes de seguimiento cuyo plazo de entrega es < 10 días naturales del mes siguiente / Número de informes de seguimiento entregados) * 100	MENSUAL	< 10 días naturales	=100%	NO CRÍTICO	1%
GES02	REALIZACIÓN DE ACTAS DE REUNIONES	Actas del mes entregadas en plazo y realizadas de forma correcta.	(Número de actas correctas cuyo plazo de entrega es < 5 días hábiles desde la celebración de la reunión / Número de actas entregadas) * 100	MENSUAL	< 5 días hábiles	=100%	NO CRÍTICO	1%
GESTIÓN DE LA CALIDAD								
CAL01	INCIDENCIAS 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 MADRID podrá poner incidencias en estado de "En Espera" cuando crea necesario necesario. Este estado no se tendrá en cuenta para el incumplimiento de este indicador	(Número de incidencias y peticiones cuyo tiempo sin actividad durante el mes es < 8 horas y que han sido gestionadas durante el periodo de cálculo (cerradas y que permanecen abiertas) / Número de incidencias y peticiones que han sido gestionadas durante el periodo de cálculo (cerradas y que permanecen abiertas)) * 100	MENSUAL	< 8 horas	=100%	CRÍTICO	3%
CAL02	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	(Número de incidencias y peticiones que ha sido reabiertas durante el periodo de cálculo/ Número de incidencias y peticiones cerradas durante el periodo de cálculo) * 100	MENSUAL		<1%	CRÍTICO	3%
GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y PETICIONES								
INC01	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y AVERÍAS CRÍTICAS	Tiempo de resolución desde que se notifica una incidencia o avería crítica hasta que el técnico resuelve.	(Número de incidencias o averías urgentes gestionadas durante el periodo cuyo tiempo de respuesta es < 1 hora / Número de incidencias urgentes gestionadas durante el periodo) * 100	MENSUAL	< 1 hora	=100%	MUY CRÍTICO	5%
INC02	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y AVERÍAS URGENTES	Tiempo de resolución desde que se notifica una incidencia o avería urgente hasta que el técnico resuelve.	(Número de incidencias o averías urgentes gestionadas durante el periodo cuyo tiempo de respuesta es < 4 horas / Número de incidencias urgentes gestionadas durante el periodo) * 100	MENSUAL	< 4 horas	=100%	CRÍTICO	3%
INC03	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y AVERÍAS GRAVES	Tiempo de resolución desde que se notifica una incidencia o avería grave hasta que el técnico resuelve.	(Número de incidencias o averías graves gestionadas durante el periodo cuyo tiempo de respuesta es < 8 horas / Número de incidencias graves gestionadas durante el periodo) * 100	MENSUAL	< 8 horas	=100%	CRÍTICO	3%
INC04	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y AVERÍAS LEVES	Tiempo de resolución desde que se notifica una incidencia o avería leve hasta que el técnico resuelve.	(Número de incidencias o averías leves gestionadas durante el periodo cuyo tiempo de respuesta es < 2 días laborables / Número de incidencias leves gestionadas durante el periodo) * 100	MENSUAL	< 2 días laborables	=100%	NO CRÍTICO	1%
INC05	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE PETICIONES URGENTES	Tiempo de gestión desde que se notifica una petición urgente hasta que el técnico finaliza las actuaciones.	(Número de peticiones urgentes gestionadas durante el periodo cuyo tiempo de respuesta es < 1 día laborable / Número de peticiones urgentes gestionadas durante el periodo) * 100	MENSUAL	< 1 día laborable	=100%	CRÍTICO	3%
INC06	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE PETICIONES NO URGENTES	Tiempo de gestión desde que se notifica una petición no urgente hasta que el técnico finaliza las actuaciones.	(Número de peticiones no urgentes gestionadas durante el periodo cuyo tiempo de respuesta es < 3 días laborables / Número de peticiones no urgentes gestionadas durante el periodo) * 100	MENSUAL	< 3 días laborables	=100%	CRÍTICO	3%
INC07	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	(Número de entregas de documentación asociadas a incidencias o peticiones cuyo plazo de entrega es <10 días naturales después de su resolución / Número de entregas de documentación asociada a incidencias y peticiones solicitadas o que se deban elaborar) * 100	MENSUAL	10 días naturales	=100%	NO CRÍTICO	1%
DISPONIBILIDAD DE LAS EQUIPOS Y LAS HERRAMIENTAS								
DIS01	DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA DE IMPRESIÓN	Se entiende por Sistema de Impresión al software de gestión y servidores que lo alojan y que hacen posible que los usuarios de IFEMA MADRID puedan imprimir, escanear, fotocopiar en cualquiera de los dispositivos de impresión. Este indicador mide el porcentaje de tiempo en el que el sistema de impresión debe estar funcionando	(Tiempo en que los sistemas están activos y en correcto uso durante el periodo de cálculo / Tiempo del periodo del cálculo) * 100	MENSUAL	<1 hora por interrupción	>99.9%	MUY CRÍTICO	5%
DIS03	TIEMPO DE REPOSICIÓN DE DISPOSITIVOS DE IMPRESIÓN	Tiempo que transcurre desde que se comunica una avería o se comienza una revisión prolongada hasta que el dispositivo se repone. En caso de retirarse un equipo por avería o revisión prolongada, se sustituirá por otro de iguales o superiores características, hasta su reparación, previa aprobación por parte de IFEMA MADRID	(Nº de reposiciones de dispositivos realizada en < 3 días laborables en el periodo de cálculo / Número de reposiciones de dispositivos realizadas en el periodo de cálculo)*100	MENSUAL	<3 días laborables	=100%	CRÍTICO	3%
DIS04	TIEMPO DE REPOSICIÓN DE CONSUMIBLES	Tiempo que transcurre desde que se notifica la falta de un consumible y la reposición de este.	(Número de reposiciones realizadas en el periodo del cálculo cuyo tiempo desde que se comunica has ta que se repone es < 10 días laborables/ Número de reposiciones realizadas en el periodo de cálculo)*100	MENSUAL	<10 días laborables	=100%	NO CRÍTICO	1%

CRITICIDAD	% PENALIZACIÓN
NO CRÍTICO	1%
CRÍTICO	3%
MUY CRÍTICO	5%