

ANEXO 2. TABLAS ANS

Los valores de los ANS que forman parte del criterio de valoración “Niveles de servicio” se modificarán haciéndolos corresponder con los valores ofertados por los licitadores. Para mayor claridad se resaltan en color amarillo

Calidad del Servicio

| Cód./Peso | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Ve |
|--------------------|--------------------------------------|--|---|----------|---------------|-----------------|---------------|---------------|
| INT01 3 | Integridad de los datos capturados | Integridad de los procesos de captura de datos, que garantice que la información transferida al ERP Canal es exactamente la de las facturas tratadas | Porcentaje de facturas tratadas sin errores de integridad de la información | s | 99,85% | 99,6% | 99,3% | ≤99.9% |
| CAL01 2 | Calidad de digitalización | Calidad de las imágenes digitalizadas de las facturas y documentos (relaciones valoradas) | Porcentaje de documentos digitalizados rechazados por falta de legibilidad | s | 100% | 99,99% | 99,95% | ≤99,5% |
| REG01 2 | Registros clasificados correctamente | Registros clasificados correctamente conforme a los criterios de clasificación definidos por CYII | Porcentaje de registros clasificados correctamente conforme a las indicaciones de CYII | s | 100% | 99,9999% | 99,99% | ≤99.9% |
| ENT01 4 | Tratamiento Facturas en menos de 24h | Facturas que deben ser tratadas en menos de 24h desde su entrega o recepción por el Adjudicatario | Porcentaje de facturas trasferidas a ERP Canal en menos de 24h desde entrega o recepción por el Adjudicatario | s | 100% | 96% | 94% | ≤92% |

| | | | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|----------|-------------|---------------|---------------|---------------|
| ENT02 8 | Tratamiento Facturas en menos de 48h | Facturas que deben ser tratadas en menos de 48h desde su entrega o recepción por el Adjudicatario | Porcentaje de facturas trasferidas a ERP Canal en menos de 48h desde entrega o recepción por el Adjudicatario | s | 100% | 99,5% | 98% | ≤96% |
| ENT03 12 | Tratamiento Facturas en menos de 72h | Facturas que deben ser tratadas en menos de 72h desde su entrega o recepción por el Adjudicatario | Porcentaje de facturas trasferidas a ERP Canal en menos de 48h desde entrega o recepción por el Adjudicatario | s | 100% | 99,9% | 99,5% | ≤99% |
| ENT04 16 | Tratamiento Facturas en menos de 96h | Facturas que deben ser tratadas en menos de 96h desde su entrega o recepción por el Adjudicatario | Porcentaje de facturas trasferidas a ERP Canal en menos de 96h desde entrega o recepción por el Adjudicatario | s | 100% | 99,99% | 99,95% | ≤99,9% |
| CAM01 2 | Cambios en procedimientos de comunicación | Adaptación de los procesos de recepción y envío de información electrónica (comunicaciones) en menos de 3 días laborables desde solicitud de CYII | Número de cambios no realizados en 3 días | s | 0 | 1 | 2 | ≥3 |
| CAM02 4 | Cambios en procesos de gestión en ERP Canal | Adaptación de los procesos existentes de transferencia a los cambios solicitados por Canal en un plazo inferior a 5 días laborables | Número de cambios no realizados en 5 días | s | 0 | 1 | 2 | ≥3 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|--|---|--|----------|----------|----------|----------|-----------|
| CAM03 4 | Incorporación de nuevos formatos de fichero de facturas electrónicas de proveedores de Canal | Implantación de nuevos procesos de tratamiento de formato de fichero electrónico de facturación de proveedor Canal en menos de 10 días laborables | Número de cambios no realizados en 10 días | s | 0 | 1 | 2 | ≥3 |
| ESP01 5 | Trabajos esporádicos de digitalización | Entrega de los trabajos esporádicos de digitalización solicitados por Canal en un plazo inferior a 5 días laborables | Número de trabajos esporádicos no entregados en 5 días | s | 0 | 1 | 2 | ≥3 |

Gestión de Incidencias

| Cód./Peso | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Ve |
|--------------------------|---|---|--|------------|-------------|------------|------------|-------------|
| INC01 2 | Resolución de Incidencias en menos de 48h | Incidencias que deben ser resueltas en menos de 48h desde su notificación | Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 48h. desde su notificación | s | 100% | 90% | 85% | ≤75% |
| INC02 4 | Resolución de Incidencias en menos de 72h | Incidencias que deben ser resueltas en menos de 72h desde su notificación | Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 72h. desde su notificación | s | 100% | 95% | 90% | ≤85% |

| | | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|----------|-------------|--------------|------------|-------------|
| INC03 6 | Resolución de Incidencias en menos de 96h | Incidencias que deben ser resueltas en menos de 96h desde su notificación | Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 96h. desde su notificación | s | 100% | 98% | 95% | ≤90% |
| INC04 8 | Resolución de Incidencias en menos de 1 semana | Incidencias que deben ser resueltas en menos de 1 semana desde su notificación | Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 1 semana desde su notificación | s | 100% | 99,5% | 99% | ≤98% |

Gestión de Evolutivos

| Cód./Peso | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Ve |
|--------------------------|---|--|---|----------|-------------|------------|------------|-------------|
| EVO01 6 | Calidad de entrega de nuevas versiones de SW en PRD | Incidencias detectadas tras la puesta en producción de los cambios o peticiones de servicio. | Horas de resolución de incidencias descubiertas en producción dentro de su periodo de garantía / Total de horas de los evolutivos | s | 100% | 98% | 95% | ≤90% |

Gestión ANS

| Cód./Peso | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Ve |
|--------------------------|------------------------|---|---|----------|----------|----------|-----------|------------|
| ANS01 3 | Fiabilidad información | Fiabilidad de la información facilitada | Errores detectados en los informes de ANS periódicos, para el periodo medido | s | 0 | 1 | 2 | ≥4 |
| ANS02 3 | Retrasos | Información facilitada según los plazos acordados | Total de días de retraso en la entrega de los informes de ANS respecto a los plazos acordados | s | 2 | 5 | 10 | ≥15 |

Gestión del Servicio

| Cód./Peso | Parámetro | Descripción | Cálculo | KPI | Vc | Va | Vi | Ve |
|--------------------|--------------------------------|---|---|----------|------------|------------|------------|-------------|
| GSE01 1 | Estabilidad del Equipo | La cantidad de cambios en el número de recursos planificados durante el periodo de ejecución del proyecto | Porcentaje de rotación total del equipo | s | 20% | 25% | 30% | ≥35% |
| GSE02 2 | Permanencia personas clave (1) | Asignación al proyecto de las personas clave acordadas | Numero de rotaciones de personas clave/ total de personas clave | s | 10% | 15% | 20% | ≥25% |
| GSE03 6 | Modelo de Relación (2) | Cumplimiento del modelo de relación definido y acordado | Incidencias (Reuniones no celebradas, o sin la asistencia requerida o sin acta)/ Reuniones planificadas del mes | s | 1 | 2 | 3 | ≥4 |

(1) Canal y el Proveedor acordarán las personas consideradas clave y a las que, por lo tanto, serían de aplicación este parámetro

(2) Canal y el Proveedor, definirán en el Modelo de Relación, cuyo cumplimiento será medido con la aplicación de este parámetro

A continuación, aparece la tabla de criticidades de incidencias:

| CÓDIGO DE INCIDENCIA | Tiempo de Escalada | Tiempo de Respuesta | Tiempo de Resolución |
|--|--------------------|---------------------|----------------------|
| 1 Emergencia | 30 min | 15 min | 6 horas |
| 2 Interrupción grave de servicio a usuarios | 2 horas | 1 hora | 24 horas |
| 3 Interrupción de servicio a usuarios | 4 horas | 2 horas | 2 días |
| 4 Sin impacto / Impacto menor de servicio | 8 horas | 4 horas | 4 días |

Tiempo de Escalado (notificación al responsable de CYII). Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual se debe notificar al Responsable del Servicio de CYII en caso de que no se haya resuelto el incidente.

Tiempo de Respuesta. Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente.

Tiempo de Resolución. Periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto. No se considerarán dentro de este periodo los tiempos necesarios