

Indicador	Tipo de medición	Servicio	Definición	Desglose	Fórmula de cálculo	Nivel de servicio	Base de penalización	%Penalización
PR-01	Producción	Básico	Tiempo medio de resolución de una incidencia: afecta únicamente a las peticiones catalogadas como incidencias.	Crítica: inicio de resolución inmediato y plazo de resolución menor de 24 horas.	Total tiempo de resolución(horas)/número total de incidencias	<24 horas	Importe fijo mensual	2,0%
				Alta: inicio de resolución en menos de 24 horas y plazo de resolución menor de 2 días naturales.	Total tiempo de resolución(días)/número total de incidencias	<2 días	Importe fijo mensual	2,0%
				Media: inicio de resolución en menos de 2 días hábiles y plazo de resolución menor de 4 días hábiles.	Total tiempo de resolución(días)/número total de incidencias	<4 días	Importe fijo mensual	1,0%
				Baja: inicio de resolución en menos de 4 días hábiles y plazo de resolución menor de 6 días hábiles.	Total tiempo de resolución(días)/número total de incidencias	<4 días	Importe fijo mensual	1,0%
PR-02	Producción	Básico	Volumen de incidencias resueltas fuera de plazo: número de incidencias resueltas en un plazo superior al máximo especificado según su clasificación desde la comunicación respecto al total.	Crítica: inicio de resolución inmediato y plazo de resolución menor de 24 horas.	Total número de incidencias fuera de plazo/total número de incidencias	<10%	Importe fijo mensual	2,0%
				Alta: inicio de resolución en menos de 24 horas y plazo de resolución menor de 2 días naturales.	Total número de incidencias fuera de plazo/total número de incidencias	<10%	Importe fijo mensual	2,0%
				Media: inicio de resolución en menos de 2 días hábiles y plazo de resolución menor de 4 días hábiles.	Total número de incidencias fuera de plazo/total número de incidencias	<10%	Importe fijo mensual	1,0%
				Baja: inicio de resolución en menos de 4 días hábiles y plazo de resolución menor de 6 días hábiles.	Total número de incidencias fuera de plazo/total número de incidencias	<10%	Importe fijo mensual	1,0%
PR-03	Producción	Básico	Incumplimiento del plazo de entrega de las peticiones de evolutivo		número de peticiones retrasadas/número total de peticiones finalizadas en el periodo	<10%	Importe mensual variable	1,0%
PR-05	Producción	Básico	Tiempo medio de inicio de peticiones de evolutivo (servicio básico) desde la comunicación al equipo de trabajo.		Total tiempo de inicio/número total de peticiones iniciadas en el periodo	<1 mes	Importe mensual variable	1,0%
GE-01	Gestión	Básico	Rotación: número de rotaciones del periodo considerado versus equipo asignado a servicio básico		Número total de rotaciones servicio básico	<10%	Importe mensual fijo	0,5%
GE-02	Gestión	Demanda	Rotación : número de rotaciones del periodo considerado del equipo asignado al servicio a demanda		Número total de rotaciones servicio a demanda		Importe mensual a demanda	0,5%
GE-04	Gestión	Básico	Productividad		Total jornadas facturables/Total jornadas laborables*equipo medio	>90%	Importe mensual	0,5%
GE-05	Gestión	Demanda	Cumplimiento de plazos de las peticiones del servicio a demanda		% de desviación de la duración real respecto a la planificada en días naturales	<10%	Importe servicio a demanda	1,0%
CA-01	Calidad		Volumen de rechazos de entregas de peticiones de evolutivo por falta de calidad	Por tipo de servicio : básico, demanda y otros	Número de devoluciones de peticiones realizadas sobre los casos resueltos totales en el periodo evaluado.	<10%	Importe mensual	2,0%
CA-02	Calidad		Volumen de rechazos de entregas de documentación	Por tipo de servicio : básico, demanda y otros	Número de devoluciones de peticiones realizadas sobre los casos resueltos totales en el periodo evaluado.	<5%	Importe mensual	3,0%