

INDICADORES DE OPERACIÓN DE SERVICIO

Indicadores Clave

Cod.	Descripción		Objetivo según criticidad	Leve	F (%) Penalización sobre la facturación	Grave	F (%) Penalización sobre la facturación
TMRI	Tiempo medio de resolución de incidencias por prioridad	Tiempo transcurrido desde que se recibe una incidencia hasta que se soluciona, en función de la prioridad (quedan excluidas las incidencias secundarias asociadas a una principal cuando la primaria haya sido resuelta).	Normal o media <= 2,5 días	Normal > 2,5 días y <= 4 días	0,75	Normal > 4 días	1
			Alta <= 8 h	Urgente > 8 h y <= 2 días		Urgente > 2 días	
			Crítica <= 3,5 h	Crítica: >3,5 h y <= 6h		Crítica > 6 h	
TMRP	Tiempo medio de solución de peticiones	Tiempo transcurrido desde que se recibe una petición hasta que se soluciona.	Peticiones estratégicas <= 55 min	Peticiones estrategicas: >55 min y <= 2 h	0,75	> 2h	1
			Peticiones estandar <= 2,5 h	Peticiones estandar: >2,5 h y <= 4 h		> 4 h	
TMRC	Tiempo medio de solución de consultas	Tiempo transcurrido desde que se recibe una petición hasta que se soluciona.	Consultas estratégicas <= 1,5 h	Consultas estrategicas: > 1,5 h y <= 4 h	0,75	> 4h	1
			Consultas estandar <= 5,5 h	Consultas estandar: >5,5 h y <= 8 h		>8 h	
TMR	Tiempo máximo de respuesta inicial	Tiempo máximo de respuesta desde que se abre una incidencia y comienza a solucionarla.	<= 15 min	<15 min y <=20 min	0,1	>20 min	0,1

Prioridad crítica: Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI, que afecta gravemente a la operatividad de: a) un grupo numeroso de usuarios; o bien b) un usuario considerado crítico, o c) que el incidente afecta o puede afectar al negocio. Se consideran usuarios críticos los usuarios identificados como VIP. Este listado es susceptible de cambio.

Prioridad alta/urgente: Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI, que afecta a un usuario o grupo no numeroso de usuarios no considerados críticos, y no afecta al negocio, aunque si se reitera puede llegar a afectar al negocio.

Prioridad normal/media: no implican interrupciones de operatividad o deterioros de rendimiento que afecten a grupos de usuarios críticos ni al negocio, pero deben de atenderse en un periodo de tiempo razonable