

ANEXO E-2
SECCIÓN A: ESTADÍSTICAS ACTUALES MESA DE SERVICIO

#	Tipo de Incidencia	Descripción	Cantidad promedio por mes
1	TI - Subtarea	Las subtarefas son generadas por los analistas o automáticamente, como parte de una Petición de Servicio, cuando es requerida la participación de otras áreas para completar la solicitud. Por ejemplo, una petición para dar de alta a un nuevo usuario requiere 1 tarea para crear su cuenta de red, 1 tarea para crear su cuenta de correo, 1 tarea para otorgar acceso a los recursos de red, etc.)	1983
2	TI - Service Request	Las peticiones de servicio que no encajan en ninguna otra categoría del tipo TI-Service Request se enmarcan en esta categoría, por ejemplo, el usuario necesita ayuda para archivar su correo, o para compaginar un archivo en PDF.	526
3	TI - Service Request + Approval - Acceso Sistema Información	Las peticiones de servicio para acceso a sistemas de información o aplicaciones del negocio se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	23
4	TI - Service Request + Approval - Acceso Usuario - TH	Las peticiones de servicio para habilitar a un nuevo usuario con contrato fijo o a plazo se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones con Talento Humano para iniciar la atención. El servicio involucra la preparación y asignación de equipo de computación.	29
5	TI - Service Request + Approval - Acceso Usuario - CON	Las peticiones de servicio para habilitar a un nuevo usuario contratista se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones con la Gerencia de Contrataciones para iniciar la atención.	4
6	TI - Service Request + Approval - Gestión de Proveedores	Las peticiones de servicio para reset de contraseñas de acceso de un proveedor al sistema para participar de procesos de contratación se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones	4
7	TI - Service Request + Approval - Reemplazo	Las peticiones de servicio para realizar cambios por transferencias de personal a otras áreas se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	31
8	TI - Service Request + Approval - Acceso Unidad de Red	Las peticiones de servicio para acceso a recursos de red de otras áreas se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	18
9	TI - Service Request + SelfService	Las peticiones de servicio para consulta de PIN para impresión segura se enmarcan en esta categoría; los ticket se atienden automáticamente sin intervención de un analista a través de un flujo previamente configurado.	3
10	TI - Service Request + Approval - Prestamo	Las peticiones de servicio para entregas de equipos en calidad de préstamo se enmarcan dentro de esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	18
11	TI - Service Request + Approval - Telefono Celular	Las peticiones de servicio para requerir la asignación de una línea celular se enmarcan dentro de esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	16
12	TI - Service Request + Approval - Recuperar Informacion	Las peticiones de servicio para requerir la recuperación de información almacenada en servidores se enmarcan dentro de esta categoría.	1
13	TI - Change Request	Las solicitudes de cambios sobre sistemas en producción se enmarcan en esta categoría; estos tickets se derivan a nivel 2 de soporte en todos los casos.	23
14	TI - Project	Las peticiones de servicio para implementar, modificar o actualizar un Sistema de Información, Aplicación de Negocio o Servicio de TI u otro tipo de implementación relacionada a TI se enmarcan dentro de esta categoría; estos tickets se derivan a nivel 2 de soporte en todos los casos.	6
15	TI - Incident	Los tickets para reportar cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio se enmarcan en esta categoría	135
16	TI - Problem	Los incidentes que tienen origen en un problema desconocido y que impacta a un mayor número de usuarios se transforman en un problema; estos tickets se derivan a un nivel 2 de soporte en todos los casos.	2

#	Indicador	Cantidad por mes
1	Total de Usuarios que tienen acceso al servicio.	871
2	Promedio de Usuarios que generan al menos 1 ticket en el mes.	750
3	Promedio de Usuarios que hacen login a la red en el mes.	784
4	Promedio de Llamadas ACD ingresadas por mes.	362
5	Promedio mensual preparación de equipos por fallas.	10
6	Promedio mensual preparación de equipos por rotación.	20

#	Service Level Agreement	%
1	Cumplimiento del SLA de Tiempo de Respuesta	99,81%
2	Cumplimiento del SLA de Tiempo de Atención	86,52%

#	Personal Técnico actual en Mesa de Servicios	Total
1	Analistas de Soporte Técnico Nivel 1 (contratistas)	6
2	Analistas de Soporte Técnico Nivel 2 (personal propio YPFBTR)	5

ANEXO E-2
SECCIÓN B: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

#	Tipo de Incidencia	Descripción	Timepo de Respuesta	Tiempo de Atención
1	TI - Subtarea	Las subtareas son generadas por los analistas o automáticamente, como parte de una Petición de Servicio, cuando es requerida la participación de otras áreas para completar la solicitud. Por ejemplo, una petición para dar de alta a un nuevo usuario requiere 1 tarea para crear su cuenta de red, 1 tarea para crear su cuenta de correo, 1 tarea para otorgar acceso a los recursos de red, etc.)	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Prioridad Baja =8 hrs - Prioridad Media = 4 hrs - Prioridad Alta = 2 hrs - Prioridad Crítica = 30 min
2	TI - Service Request	Las peticiones de servicio que no encajan en ninguna otra categoría del tipo TI-Service Request se enmarcan en esta categoría, por ejemplo, el usuario necesita ayuda para archivar su correo, o para compaginar un archivo en PDF.	30 min	<ul style="list-style-type: none"> - Prioridad Baja =16 hrs - Prioridad Media = 8 hrs - Prioridad Alta = 4 hrs - Prioridad Crítica = 1 hr
3	TI - Service Request + Approval - Acceso Sis	Las peticiones de servicio para acceso a sistemas de información o aplicaciones del negocio se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	30 min	8 hrs (1 día hábil)
4	TI - Service Request + Approval - Acceso Us	Las peticiones de servicio para habilitar a un nuevo usuario con contrato fijo o a plazo se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones con Talento Humano para iniciar la atención. El servicio involucra la preparación y asignación de equipo de computación.	30 min	40 hrs (5 días hábiles)
5	TI - Service Request + Approval - Acceso Us	Las peticiones de servicio para habilitar a un nuevo usuario contratista se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones con la Gerencia de Contrataciones para iniciar la atención.	30 min	40 hrs (5 días hábiles)
6	TI - Service Request + Approval - Gestión d	Las peticiones de servicio para reset de contraseñas de acceso de un proveedor al sistema para participar de procesos de contratación se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones e	30 min	<ul style="list-style-type: none"> - Prioridad Baja =16 hrs - Prioridad Media = 8 hrs - Prioridad Alta = 4 hrs - Prioridad Crítica = 1 hr
7	TI - Service Request + Approval - Reemplaz	Las peticiones de servicio para realizar cambios por transferencias de personal a otras áreas se enmarcan en esta categoría; se inicia un oflujo de aprobaciones para iniciar la atención.	30 min	8 hrs (1 día hábil)
8	TI - Service Request + Approval - Acceso Un	Las peticiones de servicio para acceso a recursos de red de otras áreas se enmarcan en esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	30 min	8 hrs (1 día hábil)
9	TI - Service Request + SelfService	Las peticiones de servicio para consulta de PIN para impresión segura se enmarcan en esta categoría; los ticket se atienden automáticamente sin intervención de un analista a través de flujo previamente configurado.	N/A	N/A
10	TI - Service Request + Approval - Prestamo	Las peticiones de servicio para entregas de equipos en calidad de préstamo se enmarcan dentro de esta categoría; se inicia un flujo de aprobaciones para iniciar la atención.	30 min	24 hrs (3 días hábiles)
11	TI - Service Request + Approval - Telefono	Las peticiones de servicio para requerir la asignación de una línea celular se enmarcan dentro de esta categoría; se inicia un flujo de Caprobaciones para iniciar la atención.	30 min	40 hrs (5 días hábiles)
12	TI - Service Request + Approval - Recupera	Las peticiones de servicio para requerir la recuperación de información almacenada en servidores se enmarcan dentro de esta rcategoría.	30 min	80 hrs (10 días hábiles)
13	TI - Change Request	Las solicitud de cambios sobre sistemas en producción se enmarcan en esta categoría; estos tickest se derivan a nivel 2 de soporte en todos los casos.	30 min	N/A
14	TI - Project	Las peticiones de servicio para Implementar, modificar o actualizar un Sistema de Información, Aplicación de Negocio o Servicio de TI u otro tipo de implementación relacionada a TI se enmarcan dentro de esta categoría; estos tickets se derivan a nivel 2 de soporte en todos los casos.	30 min	N/A
15	TI - Incident	Los ticket para reportar cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio se enmarcan en esta categoría	30 min	Tiempo de Restauración <ul style="list-style-type: none"> - Prioridad Baja =16 hrs - Prioridad Media = 8 hrs - Prioridad Alta = 4 hrs - Prioridad Crítica = 1 hr
16	TI - Problem	Los incidentes que tienen origen en un problema desconocido y que impacta a un mayor número de usuarios se transforman en un problema; estos tickets se derivan a un nivel 2 de soporte en todos los casos.	30 min	N/A

ANEXO E-2
SECCIÓN C: MÉTRICAS E INDICADORES DEL SERVICIO DE OPERACIÓN DE MDS

#	Puntaje	Métrica	Descripción de la Métrica	Cálculo del Indicador	Peligro Puntuación=(0)	Precaución Puntuación=(0,5)	Optimo Puntuación=(1)	RESULTADO DEL MES		
								Valor Indicador	Puntaje Parcial	Puntaje Total
1	10	Tiempo de Respuesta	El tiempo de respuesta se calcula desde el momento que el usuario ingresa su ticket hasta que el mismo es asignado a un analista para su atención.	Total de tickets asignados antes de los 30min/Total de tickets presentados en el mes	< 95 %	95%<=x<98,5%	>= 98,5 %			
2	10	Tiempo de Atención (para peticiones de servicio)	El tiempo de atención es el tiempo que transcurre desde el momento el usuario ingresa su ticket hasta que el mismo es resuelto.	Total de peticiones de servicio resueltas cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio / Total de peticiones ingresadas en el mes	< 85 %	85%<=x<90%	>= 90 %			
3	10	Tiempo de Restauración (para incidentes)	El tiempo de atención es el tiempo que transcurre desde el momento el usuario ingresa su ticket hasta que el servicio es restaurado.	Total de Tickets del Tipo IT-Incident resueltos cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio / Total de tickets del Tipo IT-Incident ingresados en el mes	< 85 %	85%<=x<90%	>= 90 %			
4	5	Resolución de Incidentes en primera línea (Nivel 1)	Resolución en primera línea se considera cuando un servicio es restaurado por el analista de soporte de nivel 1, sin que el incidente se escale a un segundo nivel de soporte.	Total de Tickets del Tipo IT-Incident resueltos sin escalar a otras áreas de TI / Total de tickets del Tipo IT-Incident ingresados en el mes	< 60 %	60%<=x<= 70%	> 70 %			
5	10	Tasa de Abandono de llamadas	La Tasa de Abandono es un indicador que muestra el % de llamadas que NO fueron atendidas (considerando un nivel de servicio de 20 seg), con respecto al total de llamadas presentadas.	Total de llamadas abandonadas/Total de llamadas presentadas en el mes	> 10 %	5%<x<=10%	<= 5 %			
6	10	Índice de Resolución	El índice de Resolución es un indicador que muestra la eficacia en cuanto a la atención de los tickets asignados a cada analista.	Ticket resueltos/Tickets asignados en el mes	< 85 %	85%<=x<90%	>= 90 %			
7	10	Satisfacción del cliente	La Satisfacción del cliente es un indicador que muestra el sentir del usuario. Cada vez que un ticket se resuelve el Sistema de Gestión de Servicios de TI envía automáticamente una encuesta para que el usuarios califique el servicio que recibió, , donde 1 es la puntuación más baja y 5 la puntuación máxima.	El índice de Satisfacción del Cliente lo genera automáticamente el Sistema de Gestión de Servicios de TI en función a la calificación realizada por cada usuario que responde la encuesta.	< 4	4 <= x < 4,5	> = 4,5			
8	5	Índice de Monitoreo de Servicios Críticos	El índice de Monitoreo de Servicios Críticos muestra la eficacia para alertar oportunamente sobre posibles problemas sobre la infraestructura informática.	Total de Eventos registrados en el Sistema de Gestión de Servicios de TI / Total de Eventos reportados por la Solución de Monitoreo	< 90 %	90% <= x< 95%	>= 95 %			
9	10	Índice de Seguridad Antivirus	El índice de Seguridad Antivirus muestra la eficacia para alertar oportunamente sobre posibles infecciones de virus y evitar su propagación.	Total de equipos con alerta de virus escaneados de forma manual/Total de incidentes de alerta de virus reportados en el mes	< 95 %	95%<=x<98,5%	>= 98,5 %			
10	5	Índice de Seguridad de SO y Office	El índice de Monitoreo de Seguridad de Sistema Operativo y Office muestra la eficacia sobre la aplicación de actualizaciones de seguridad en los equipos del usuario final.	Total de Equipos verificados y parchados manualmente/Total de equipos con actualizaciones pendientes de instalación del mes anterior	< 85 %	85%<=x<90%	>= 90 %			
11	10	Índice de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	El índice de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento muestra la eficacia en la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo sobre hardware.	Total de equipos intervenidos / Total de equipos planificados para mantenimiento en el mes	< 95 %	95%<=x<98%	>= 98 %			
12	5	Tiempo de Respuesta de Soporte Bajo Demanda	El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que se realiza el requerimiento hasta el momento en que el Analista de Soporte se reporta con el solicitante del servicio.	Total de requerimientos asignados antes de las 2horas/Total de requerimientos presentados en el mes	< 50 %	50%<=x<80%	>= 80 %			
100								Puntaje Obtenido		0
								Índice de Cumplimiento		0%