

**'GESTIÓN Y CONTROL DE
SERVICIOS PROFESIONALES'**
PARA
CONSULTORIAS, PROYECTOS Y SOPORTES

Gestión de los Servicios Profesionales NOMIS

Al efecto de poder garantizar una total transparencia de las tareas y actividades de **NOMIS** en el desarrollo de los servicios profesionales prestados a nuestros **Clientes** con la máxima calidad de servicio posible, se dispone de un control y gestión de nuestros servicios de desarrollo de proyectos y soportes técnicos según se detalla a continuación.

Se distinguen dos tipos diferenciados de servicios profesionales ofrecidos por **NOMIS**:

- a) **Servicios de Desarrollos de Proyectos de Mejoras de Sistemas y Procesos** encargados a **NOMIS** para desarrollar un determinado trabajo mediante un pedido cerrado a tal efecto. En estos casos existirán entregables de **NOMIS** para el Jefe de Proyecto del **Ciente** consistentes básicamente en desarrollos y diseños de software, documentaciones de análisis funcionales o técnicos, informes de consultorías de procesos y sistemas, cuadernos de cargas de software, planes de pruebas de sistemas y aplicaciones, documentaciones técnicas, mantenimientos de aplicaciones, gestiones de administración y control de versionados de software, 'status reports' de proyectos, etc.
- b) **Servicios de Soportes Técnicos Continuados de Mejoras y Mantenimientos de Sistemas y Procesos** contratados a **NOMIS** mediante un pedido abierto para facilitar soportes técnicos especializados continuados de larga duración realizados y ejecutados por recursos de **NOMIS**. En estos casos deberán existir entregables de **NOMIS** para el Jefe de Servicio del **Ciente** consistente en informes periódicos de seguimiento de los indicadores KPIs ('Key Performance Indicators') de control y medición de las labores desarrolladas por **NOMIS** con anotaciones y descripciones de hitos, incidencias, soluciones, etc. y según corresponda a cada caso.

Los datos de los Proyectos y Soportes que **NOMIS** desarrolla para **Cientes** se consolidan y actualizan semanalmente en informes que se pueden consultar y/o descargar vía web por parte de los propios **Cientes** y **Colaboradores**. De esta forma vía web se puede acceder directamente a los datos de las actividades de **NOMIS** desde la Intranet del propio **Ciente** (o desde cualquier otra conexión a Internet).

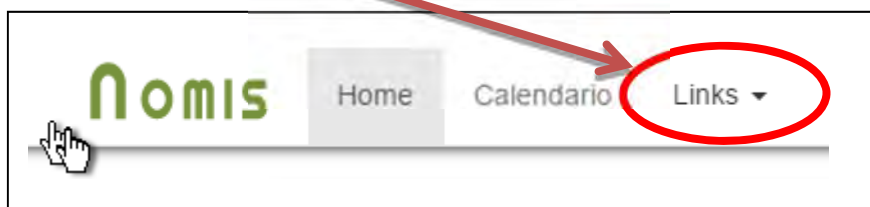
PREVIO: ACCESO INICIAL

Para poder consultar los datos de los Proyectos y Servicios desarrollados por **NOMIS** se debe acceder al área personal de la web: www.nomis.es a través del 'login' identificativo de cada persona (que previamente se habrá facilitado de forma privada).



Una vez reconocido el 'login' personal, se accede directamente al panel personal de cada usuario. En dicho panel se tienen varias opciones que permiten reportar y/o consultar los datos de los Proyectos y Soportes en función del perfil de cada usuario: Colaborador de Proyectos, Colaborador de Servicios, Cliente de Proyectos y Cliente de Servicios.

Los accesos se tienen disponibles para cada usuario en la barra superior de opciones dentro del desplegable del apartado "Links":



NOTA: De todas formas, quedamos asimismo a disposición de los **Clientes** en todo lo que puedan requerirnos que informemos adicionalmente en sus sistemas y procesos internos de control de Proyectos y Soportes sobre las actividades y tareas realizadas por **NOMIS** dentro de los Servicios que se nos hayan contratado por su parte.

GESTIONES Y CONTROLES DE SERVICIOS

A) PROYECTOS IT (Consultorías + Análisis + Desarrollos + Mantenimientos)

Los Jefes de Proyecto (PM) del **Ciente** pueden conocer en todo momento la situación de cada Proyecto comprobando lo imputado semanalmente como consumos realizados por **NOMIS** contra sus Proyectos con los detalles de las Tareas y Actividades de cada Recurso asignado a dichos Proyectos. Así como sus datos de gestión a nivel de presupuestos planificados, saldos pendientes y saldos disponibles. Las opciones disponibles son las siguientes,

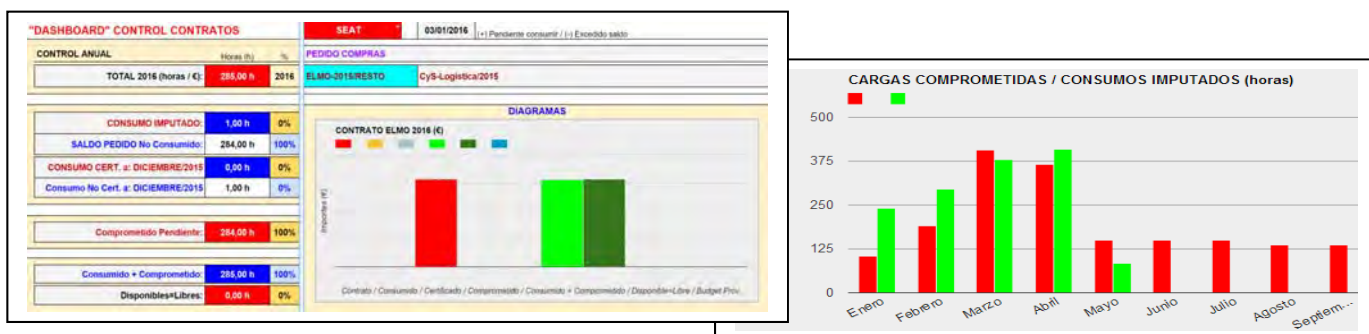
- Control vía web de las imputaciones semanales (CIP) de los recursos asignados a cada Proyecto con detalles de sus tareas y actividades desarrolladas en cada uno de ellos. Los Resúmenes Mensuales de estos datos son directamente usados para las facturaciones mensuales de los servicios profesionales desarrollados por **NOMIS** en cada proyecto, generando automáticamente con ellos los albaranes y certificaciones mensuales de servicios profesionales con los detalles de consumos incurridos según requerimientos del propio cliente.

RRHH	Proyectos	Tareas/Actividades	CW: 53/15	HORAS	Estado
CAL-Cristóbal ANGULO	C&S-Log/2015 (SALDO) - CyS-Logística/2015	Alta proyectos 2016	01/16	1,0 h	On going
RAM-Ricardo ARREBA	C&S-Fin/2016 - CyS-Finanzas/2016	Alta proyectos 2016	01/16	1,0 h	In review
JCS-Jordi CABUS	C&S-Prod/2016 - CyS-Producción/2016	Alta proyectos 2016	01/16	1,0 h	In review
FSG-Ferran SIMON	C&S-Fin/2016 - CyS-ESCOBA-Finanzas/2016	Alta gestiones	01/16	1,0 h	In review
FSG-Ferran SIMON	OC-SAP en VW Navarra - Traspaso OC a SAP	Alta proyectos 2016	01/16	1,0 h	In review

- Control vía web de la situación y detalles de los Contratos-Proyectos desarrollados para los **Cientes** según su grado de avance con relación al presupuesto planificado de cada uno de ellos.

Cod.Proyecto	Cliente	Pedido Compra	PM-SEAT	Area	Descripción Proyecto	Coms	Budget	Extra FC	SI	Fecha Ini	SF	Fecha Fin	PM-NOMIS	Status	%	Sireal	Fecha Ini
C&S-Log/2015 (SALDO)	SEAT	ELMO-2015/RESTO	Toni Bosch	FS-4	CyS-Logística/2015	NO	285	0	01/16	04-01-2016	10/16	14-03-2016	CAL-Cristóbal ANGULO	In review	0%	02/16	11-01-2016
C&S-Log/2016	SEAT	ELMO-2016	Toni Bosch	FS-4	CyS-Logística/2016	NO	854	0	11/16	14-03-2016	51/16	26-12-2016	CAL-Cristóbal ANGULO	In review	0%	11/16	14-03-2016
C&S-SLC	SEAT	SLC-2016	David Castilla	FS-4	CyS-SLC/2016	NO	366	0	11/16	14-03-2016	20/16	01-08-2016	CAL-Cristóbal ANGULO	In review	0%	11/16	14-03-2016
C&S-Prod/2016	SEAT	ELMO-2016	Alex Mayordomo	FS-4	CyS-Producción/2016	NO	1.344	0	01/16	04-01-2016	51/16	26-12-2016	JCS-Jordi CABUS	In review	0%	02/16	11-01-2016
C&S-Fin/2016	SEAT	ELMO-2016	ThomasKozlowsky	FS-4	CyS-Finanzas/2016	NO	354	0	01/16	04-01-2016	12/16	26-03-2016	RAM-Ricardo ARREBA	In review	0%	02/16	11-01-2016
C&S-Fin/2016	SEAT	ELMO-ESCOBA/Fin	Josep Párrido	FS-6	CyS-ESCOBA-Finanzas/2016	NO	774	4	13/16	28-03-2016	43/16	31-10-2016	RAM-Ricardo ARREBA	In review	0%	13/16	28-03-2016

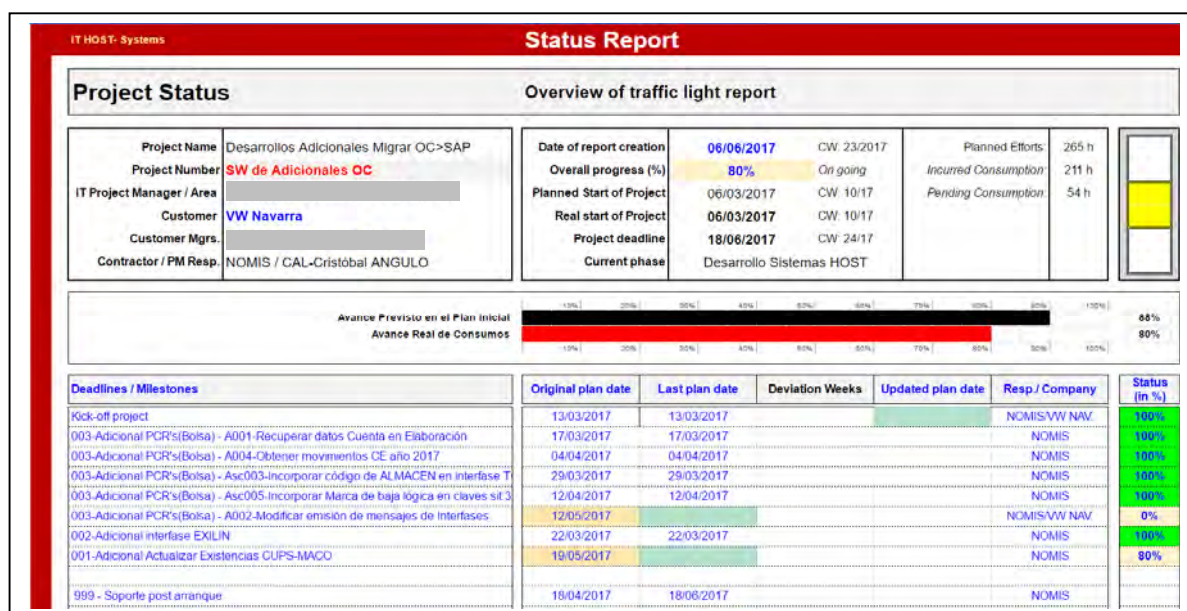
- Visualización de 'cockpits' de control global de consumos reales vs. planificados a nivel de Contrato/Proyectos según los trabajos que se están ejecutando en cada caso por parte de **NOMIS**.



- Consulta de vistas personalizadas y dinámicas a nivel de Contratos, Proyectos, Tareas y Recursos con los detalles de sus correspondientes datos. El Jefe de Proyecto del Cliente puede conocer en todo momento la situación y los detalles de cada Proyecto comprobando las actividades/tareas realizadas por **NOMIS** en cada Contrato-Proyecto y lo que se tiene como previsto/acordado por el propio Jefe de Proyecto en cada caso.

TOTAL CIP - 2016											
DIP	Proyecto	resumenMES	COCKPIT	DETALLE2	impMesSemRRHH	TOTALImpMesSemRRHH	VISTA_Recursos	VISTA:Proyectos	Calendar		
SEAT	5-4	ELMO-2015/RESTO	C&S-Log/2015 (SALDO) - CyS-Logística/2015	Alta proyectos 2016			CAL-Cristobal ANGULO	01	Enero	01/16	1,0 h
		Total ELMO-2015/RESTO	Total C&S-Log/2015 (SALDO) - CyS-Logística/2015								1,0 h
		ELMO-2016	C&S-Fin/2016 - CyS-Finanzas/2016	Alta proyectos 2016			RAM-Ricardo ARREBA	01	Enero	01/16	1,0 h
		Total ELMO-2016	Total C&S-Fin/2016 - CyS-Finanzas/2016								1,0 h
			C&S-Prod/2016 - CyS-Producción/2016	Alta proyectos 2016			JCS-Jordi CABUS	01	Enero	01/16	1,0 h
		Total ELMO-2016	Total C&S-Prod/2016 - CyS-Producción/2016								1,0 h
		Total ELMO-2016									2,0 h
		Total FS-4									3,0 h
	FS-6	ELMO-Escoba/Fin	C&S-Fin/2016 - CyS-ESCOBA-Finanzas/2016	Alta gestiones			FSG-Ferran SIMON	01	Enero	01/16	1,0 h
		Total ELMO-Escoba/Fin	Total C&S-Fin/2016 - CyS-ESCOBA-Finanzas/2016								1,0 h
		Total ELMO-Escoba/Fin									1,0 h

- Consultas directas de los resúmenes mensuales/semanales de los 'Status Project Reports' ('Project Traffic-Lights') para el control y seguimiento del avance de los Proyectos desarrollados por **NOMIS**. Facilita la comunicación, detección y el control de los avances, desviaciones e incidencias del Proyecto.



- Asimismo, mediante descargas web se permite al **Cliente** obtener copias en formato Microsoft Excel o PDF de todos los datos anteriores para que se pueda verificar de forma personalizada y en local las tareas y actividades de **NOMIS** desarrolladas en los Proyectos que se tengan encargados a **NOMIS**.

B) SOPORTES TECNICOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS

Los Responsables de los Soportes (SM) del **Ciente** pueden conocer en todo momento vía web la situación del nivel de servicio desarrollado según los parámetros (KPIs) de medición del mismo por las tareas, actividades y labores calificadas y medidas a nivel de cada colaborador de **NOMIS**.

Básicamente se dispone de las siguientes opciones,

- 1) Consultas 'on-line' de la situación del servicio técnico-profesional desarrollado a nivel de recursos especializados asignados al mismo según los servicios ejecutados e informados semanalmente con acumulados mensuales mediante indicadores KPIs valorados y comentados según corresponda a cada ítem y mediante desglose de los ratios de productividades alcanzadas.

En los casos de niveles de servicios con puntuaciones bajas se aportan descripciones de las problemáticas y propuestas de soluciones a los problemas e incidencias del servicio

Con ello se facilita a los **Colaborados** y **Cientes** la consulta web de los resultados obtenidos por el nivel del servicio desarrollado de cada recurso de **NOMIS** asignado a cada servicio.

DIAS		Días L	LAB	Núm	H. Serv.	Fac. Cont.	Fac. Rec.
MES	17	136 h	3	3,36 0%	0,0 h	0,0 h	0,0 h
ACUM	17	136 h	3	3,36 0%	0,0 h	0,0 h	0,0 h
Prod.	8	100%	22	0,0 h	0	0,0 h	0,0 h
Días L	223	SEM	23	Fac. (no trabajados)	0 h		

VALORACIÓN 'KPI' DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS PROFESIONALES	
LINK: Características PAS	
SERVICIO: Documentación Técnica en I+D-SEAT	RESP. CLIENTE TO: SEAT-CT-EZ.2)
ÍTEM / ENTORNO DE TRABAJO / TAREAS y ACTIVIDADES	VALORACIÓN DE CUMPLIMENTACIONES
	100% 80% 60% 40% 20% 0%
1- Soporte y mantenimiento vehículos SEAT. Sistemas AVON, TI-Syncro, TEIVON, KVS, STEREO, MBT	X
1- Soporte y mantenimiento vehículos SEAT. [Elaboración y mantenimiento de la base de datos técnicos de los vehículos. Verificación y validación de documentación en KVS. Ejecución y seguimiento de intervenciones en AVON.]	
2- Mantenimiento vehículo A1NF Sistemas AVON, TI-Syncro, TEIVON, KVS, STEREO, MBT, TI-Cockpit	X
2- Mantenimiento vehículo A1NF [Elaboración y mantenimiento de la base de datos técnicos de los vehículos. Verificación y validación de documentación en KVS. Ejecución y seguimiento de intervenciones en AVON.]	
3-Elaboración de listados. Sistemas TI-Syncro, MS Access, MS Excel	X
3-Elaboración de listados. [Elaboración de listados de vehículos completos a disposición de otras áreas. Elaboración de listados mediante Acces para revisión interna de piezas plataforma y GZPs. Elaboración de listados mediante Acces para prevención interna de errores.]	
4. Revisión piezas plataforma. Sistemas Excel, TI-Syncro, MS Excel, MRT, AVON, STEREO	

NOTA: Estos mismos datos con sus detalles técnicos son exportados directamente a los albaranes de las certificaciones mensuales de los servicios realizados para el **Ciente**, según los trabajos realizados por los recursos asignados al servicio profesional contratado.

a) Las mediciones KPIs del servicio desarrollado se realizan semanalmente vía web especificando las tareas y actividades que cada colaborador de **NOMIS** desarrolla para los servicios prestados a **Cientes** cuantificándolas adecuadamente para su correcta medición y con las anotaciones pertinentes cuando correspondan.

CIS-SEAT

Documentación Técnica en Relación Base de Producción

*Obligatorio

VALORACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS PROFESIONALES

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PCF8kRUFV3bBik0NYxfArbNnUNum23LUGkxRzLUUJWs/pubhtml>

Documentación Técnica en Relación Base de Producción. *

Sistema BAFICS / BBDD Access señalamientos de modificación.

(5)-Muy Bien (4)-Bien (3)-Correcto (2)-Regular (1)-Deficiente (0)-No Aplica

Documentación de señalamientos de modificación en sistema HOST BAFICS y Access señalamientos de modificación (Fahrzeugklasse 6F0). (5) (4) (3) (2) (1) (0)

Facilitar comentarios que se consideren necesarios.

Tu respuesta

Envío de esquemas en plazo al jefe de equipo. *

Sistema Access.

Comprobación de que todos los esquemas en los que se efectuado documentación han sido enviados en plazo (Fahrzeugklasse 6F0). (5) (4) (3) (2) (1) (0)

NOMIS VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS PROFESIONALES

MESES DE VALORACION: ENERO-2017

13/02/2017 18:03:37

COLABORADORIA: []

LINK: C:\clients\KPIs\KPIs

SERVICIO: Documentación Técnica en Relación Base de Producción

RESP. CLIENTE: []

ÍTEM / ENTORNO DE TRABAJO / TAREAS Y ACTIVIDADES	VALORACIÓN							OBSERVACIONES
	M	B	C	R	D	NA		
1 Documentación de señalamientos de modificación (no 2 meses). Sistema BAFICS / BBDD Access señalamientos de modificación. Documentación de señalamientos de modificación en sistema HOST BAFICS y Access señalamientos de modificación (Fahrzeugklasse 6F0).	1							
2 Envío de esquemas en plazo al jefe de equipo. Sistema Access. Comprobación de que todos los esquemas en los que se efectuado documentación han sido enviados en plazo (Fahrzeugklasse 6F0).		1						
3 Resolución de incidencias. Sistema Access / BAFICS / Email. Medición de si las incidencias que le han sido asignadas de su entorno de trabajo en OPO se han priorizado adecuadamente.					1			Problemas diversos en:
4 Cumplimiento "termining" MPMU/Proyectos específicos/Nuevos Entornos. Sistema Access / BAFICS / Email. Medición de si la documentación que le ha sido encargada se ha efectuado en los plazos a su efecto (Fahrzeugklasse 6F0).		1						
5 OTROS-1 Reuniones:								Mantenimiento recursos diversos por problemas en
6 OTROS-2								

VALORACIÓN: N.º Respuestas: 4 Cuantificación: 16 RESULTADO: 4,0 Servicio con Nivel Adecuado.

LEYENDA: Marcar con "1" las valoraciones que correspondan a cada ítem.
MEP = (5)-Muy Bien / B = (4)-Bien / C = (3)-Correcto / R = (2)-Regular / D = (1)-Deficiente / NA = (0)-No Aplica

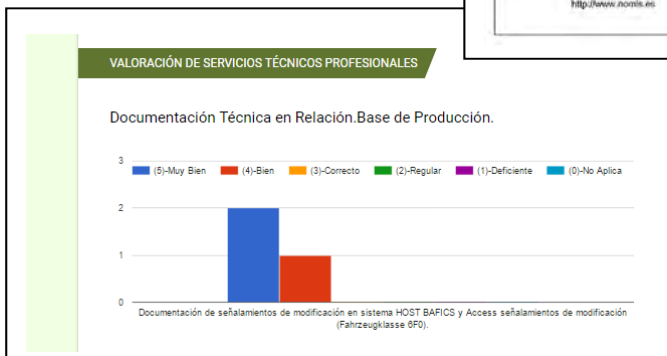
Produktivität: 100,37%

SUGERENCIAS DE MEJORAS

EL mantenimiento de parámetros del modelo de coche deberá designarse en otro departamento de aviso de señalamientos no validados previamente.

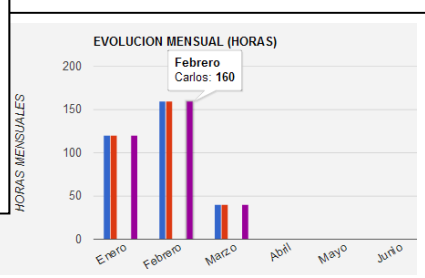
CONFORMACIÓN - ACEPTACIÓN: NARREF NOMIS, S.L. N.º F. B-65337511 http://www.nomis.es

CONFORMACIÓN - ACEPTACION CLIENTE: []



b) Los ratios de productividades alcanzados se calculan según las horas incurridas por los recursos de **NOMIS** en cada actividad-tarea de los Proyectos en curso, controlando con ello sus correspondientes acumulados mensuales/anuales.

CL	1 ENERO				2 FEBRERO				3 MARZO				4 ABRIL				
	DIAS	Start	End	Per. Plan	Per. Act.	Per. Plan	Per. Act.	Per. Plan	Per. Act.	Per. Plan	Per. Act.	Per. Plan	Per. Act.	Per. Plan	Per. Act.		
01	Jue	01	01	0	0	Mie	02	02	0	Mie	03	03	0	Mie	04	04	0
02	Vie	01	01	0	0	Jue	03	03	0	Jue	04	04	0	Jue	05	05	0
03	Sab	01	01	0	0	Vie	04	04	0	Vie	05	05	0	Vie	06	06	0
04	Dom	01	01	0	0	Sab	05	05	0	Sab	06	06	0	Sab	07	07	0
05	Lun	01	01	0	0	Dom	06	06	0	Dom	07	07	0	Dom	08	08	0
06	Mie	01	01	0	0	Lun	07	07	0	Lun	08	08	0	Lun	09	09	0
07	Mie	01	01	0	0	Mie	08	08	0	Mie	09	09	0	Mie	10	10	0
08	Jue	01	01	0	0	Jue	09	09	0	Jue	10	10	0	Jue	11	11	0
09	Vie	01	01	0	0	Vie	10	10	0	Vie	11	11	0	Vie	12	12	0
10	Dom	01	01	0	0	Dom	11	11	0	Dom	12	12	0	Dom	13	13	0
11	Lun	01	01	0	0	Lun	12	12	0	Lun	13	13	0	Lun	14	14	0
12	Mie	01	01	0	0	Mie	13	13	0	Mie	14	14	0	Mie	15	15	0
13	Mie	01	01	0	0	Mie	14	14	0	Mie	15	15	0	Mie	16	16	0
14	Jue	01	01	0	0	Jue	15	15	0	Jue	16	16	0	Jue	17	17	0
15	Jue	01	01	0	0	Jue	16	16	0	Jue	17	17	0	Jue	18	18	0
16	Vie	01	01	0	0	Vie	17	17	0	Vie	18	18	0	Vie	19	19	0
17	Sab	01	01	0	0	Sab	18	18	0	Sab	19	19	0	Sab	20	20	0
18	Sab	01	01	0	0	Sab	19	19	0	Sab	20	20	0	Sab	21	21	0
19	Lun	01	01	0	0	Lun	20	20	0	Lun	21	21	0	Lun	22	22	0
20	Mie	01	01	0	0	Mie	21	21	0	Mie	22	22	0	Mie	23	23	0
21	Mie	01	01	0	0	Mie	22	22	0	Mie	23	23	0	Mie	24	24	0
22	Jue	01	01	0	0	Jue	23	23	0	Jue	24	24	0	Jue	25	25	0
23	Jue	01	01	0	0	Jue	24	24	0	Jue	25	25	0	Jue	26	26	0
24	Vie	01	01	0	0	Vie	25	25	0	Vie	26	26	0	Vie	27	27	0
25	Dom	01	01	0	0	Dom	26	26	0	Dom	27	27	0	Dom	28	28	0
26	Lun	01	01	0	0	Lun	27	27	0	Lun	28	28	0	Lun	29	29	0
27	Mie	01	01	0	0	Mie	28	28	0	Mie	29	29	0	Mie	30	30	0
28	Mie	01	01	0	0	Mie	29	29	0	Mie	30	30	0	Mie	31	31	0
29	Jue	01	01	0	0	Jue	30	30	0	Jue	31	31	0	Jue			0
30	Vie	01	01	0	0	Vie	31	31	0	Vie			0	Vie			0
31	Sab	01	01	0	0	Sab			0	Sab			0	Sab			0



2) Anualmente se controla la situación global del Nivel de la Calidad de Servicio recibido-percibido por el Cliente vs. suministrado-facilitado por el Proveedor mediante un 'Performance Appraisal Services' (PAS) de Seguimiento de la Calidad del Servicio a 360° (Desempeño/Desenvolvimiento - Actitud/Comportamiento - Habilidades/Aptitudes) medido simultáneamente por **Colaboradores** y **Cientes**.

Sus resultados son analizados y entregados a **Cientes** y **Colaboradores** de forma personalizada como proceso de mejora continua del servicio.



NOTA: Cada recurso de **NOMIS** debe aportar una mejora y una deficiencia detectadas en sus labores profesionales desempeñadas para el **Cliente**.

