

## Medidores de Calidad del sistema LexNET para profesionales de la Justicia

Día:  Rol del Profesional:

Nombre y apellido/s:

Colegio:  N° Colegiado:

Dato de contacto (mail/teléfono):

### LENTITUD EN EL SISTEMA

Franja Horaria	8.00 – 11.00	11.01 – 13.00	13.01 – 15.00	15.01 – 21.00
Tiempo de acceso				
Tiempo de envío de escrito				
Tiempo de descarga de una notificación				

### INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

Inicio	Fin	Observaciones

### ERRORES DEL SISTEMA

Franja Horaria	Código de Error	Descripción

### QUEJAS DEL SERVICIO

Modo de entrada:  Formulario  Twitter  Teléfono (administradores)

Tiempo de Respuesta:  Tiempo Resolución:

Observaciones:

## ANEXO – Recomendaciones para la cumplimentación del formulario

Se pueden rellenar uno o varios campos.

La medida de tiempo se indicará en el formato hh:mm:ss.

### LENTITUD EN EL SISTEMA

- ▶ Tiempo de acceso: Tiempo que transcurre desde que se introduce el pin hasta que se entra al escritorio de LexNET.
- ▶ Tiempo de envío de escrito: Tiempo que transcurre desde que se introduce el pin para “Firmar y Enviar” hasta que aparece el mensaje de “Enviado con éxito”.
- ▶ Tiempo de descarga de una notificación: Tiempo que transcurre desde que se selecciona “descargar documento adjunto” hasta que el documento se ha descargado con éxito en el ordenador.

Concepto	Tiempo de Referencia
Tiempo de acceso	00:00:15
Tiempo de envío de escrito	00:00:45
Tiempo de descarga de una notificación	00:00:15

### INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

- ▶ Tomar hora de aquellos momentos en los que el sistema no esté disponible.

### ERRORES DEL SISTEMA

- ▶ Tomar hora y descripción de aquellos errores que lance el sistema a los usuarios.

### QUEJAS DEL SERVICIO

- ▶ Tiempo de respuesta del CAU (apertura del nº de caso).
- ▶ Tiempo de resolución de la incidencia reportada.