

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.