



ANEXO II

Acuerdo de Nivel de Servicio en la Prestación de Servicios

de

LOGALTY SERVICIOS DE TERCERO DE CONFIANZA, S.L.

para

AGRUPACIÓN IUSTIME A.I.E.

26 de julio de 2011

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. INDICADORES DE SERVICIO	3
3. NIVEL DE SERVICIO	5
3.1. Indicadores de nivel de servicio	5
3.2. Cálculo del nivel de servicio y de las penalizaciones	7
4. PLAN DE CONTINGENCIAS	8
5. HORARIO DEL SERVICIO	8
6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS	9

1. OBJETIVO

El presente Anexo tiene un doble objetivo:

- (i) Identificar las variables que determinan el “nivel de servicio”; y
- (ii) Establecer el “nivel de servicio” necesario conforme a los servicios ofertados por LOGALTY y detallados en el Anexo I precedente (servicios tales como notificación electrónica certificada, formalización electrónica de contratos, publicación electrónica certificada, etc.) mediante la definición de métricas y determinación de los valores correspondientes a las variables identificadas, que permitan establecer el nivel de diligencia requerido a LOGALTY.

2. INDICADORES DE SERVICIO

Los procesos identificados como clave para determinar el nivel de servicio son los siguientes:

- Peticiones de servicio de IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS: Son los procesos iniciados por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS que desencadenan ciertas acciones en LOGALTY. Estos procesos se corresponden con los servicios ofertados en el Anexo I:
 - Petición de Notificación electrónica certificada: Proceso iniciado por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS para solicitar una notificación a una dirección de correo electrónico por él determinada, y que termina con la confirmación de LOGALTY de procesado correcto de la petición y registro de los eventos que ocurran en relación con la misma hasta la fecha del cierre de expediente de notificación, acordada con IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.
 - Petición de Formalización on-line: Proceso iniciado por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS para solicitar una formalización on-line que termina con la confirmación de LOGALTY de procesado correcto de la petición y registro de los eventos que ocurran en relación con la misma hasta la fecha del cierre de expediente de contratación, acordada con IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.

- Petición de Formalización asíncrona: Proceso iniciado por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS para solicitar una formalización asíncrona que termina con la confirmación de LOGALTY de procesado correcto de la petición y registro de los eventos que ocurran en relación con la misma hasta la fecha del cierre de expediente de contratación, acordada con IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.
- Publicación Electrónica Certificada: Proceso iniciado por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS para generar fehaciencia de fechas de la publicación, el contenido y accesibilidad de los documentos de IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.
- Petición de Notificación Certificada: Proceso iniciado por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS para solicitar una notificación a una dirección postal por él determinada, y que termina con la confirmación de LOGALTY del procesado correcto de la petición y registro de los eventos que hayan ocurrido en relación con la misma, hasta la fecha del cierre de expediente de notificación, acordada con IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.
- Consulta de peticiones realizadas: Proceso iniciado por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS para solicitar la consulta de las peticiones de notificación y contratación cuyo expediente se haya cerrado.

Estos procesos serán los utilizados para determinar el nivel de servicio conforme a los indicadores identificados en apartados posteriores, así como los procesos propios de explotación del sistema.

3. NIVEL DE SERVICIO

3.1. Indicadores de nivel de servicio

El acuerdo de nivel de servicio (en adelante, ANS) y su seguimiento, se basan en indicadores elementales de servicio asociados a la disponibilidad de las infraestructuras y a actividades de Operación, Administración, Planificación y Gestión de incidencias de los servicios objeto de este contrato.

A cada una de estas actividades se les asocia una métrica (generalmente tiempo de respuesta o disponibilidad) y un valor objetivo para la resolución de la actividad con la calidad establecida.

La información asociada a cada indicador es la siguiente:

- Indicador: Descripción de la actividad y del indicador.
- Reacción: Plazo para iniciar las acciones.
- Tiempo de ejecución: Duración del proceso de ejecución, tiempo continuo al análisis salvo acuerdo con IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.
- Límite: Número máximo de peticiones o carga de trabajo que se puede asumir con garantía de cumplimiento del nivel de calidad.
- Nivel de cumplimiento exigido: Numero de peticiones o disponibilidad en valor relativo que deben cumplir el valor objetivo en tiempo y calidad.
- Peso: Peso de la actividad respecto al global de servicios. La suma de todas las actividades es 100%.
- Periodo de cómputo: Período de tiempo sobre el que se realizan las mediciones de cumplimiento a efectos de cálculo de penalizaciones.

A continuación se incluye la lista de indicadores de seguimiento de actividad con los valores objetivo establecidos.

Servicio	Reacción	Ejecución	Límite	Nivel de cumplimiento exigido	Peso	Cómputo Mensual/ Semestral
Notificación electrónica certificada	Inmediata			96%	25%	Mensual
Contratación asíncrona	Inmediata			96%	20%	Mensual
Notificación certificada	Inmediata	24 horas		96%	25%	Mensual
Consulta de peticiones	Inmediata	60'		96%	5%	Mensual
Informe mensual de incidencias	Mensual	-		96%	2%	Mensual
Aviso de paradas de servicio planificadas	Planificada	96 horas		96%	8%	Mensual
Paradas de servicio planificadas	Planificada	4 horas	24 horas	96%	5%	Mensual

Los tiempos expuestos en los diferentes indicadores están exentos de incidencias externas no imputables directamente al servicio de LOGALTY como:

- Red de telecomunicaciones móviles de los operadores de telefonía para el envío de SMS
- Prestadores de Servicios de Certificación respecto de la validación de los certificados electrónicos y de las firmas electrónicas generadas con base en aquellos, y Entidades de Validación del “DNI electrónico”, respecto de la validación de los certificados y las firmas electrónicas basadas en las utilidades informáticas del DNI.
- Red de comunicaciones http para comunicación con emisor o receptor (Internet)
- Problemas derivados de la integración o cambios realizados en los sistemas de IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS que nos estén validados por LOGALTY, o por un mal funcionamiento de los sistemas de IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.
- Contingencias que traigan causa del proceso de autenticación establecido por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS respecto de los usuarios que quieran acceder a LOGALTY.
- Causa de fuerza mayor

- Para la Notificación certificada, el plazo de ejecución será de 24 horas siempre que la petición del servicio se realice en Logalty antes de las 14:00.
- Para Notificación certificada, no se tendrán en cuenta aquellos retrasos que fueran imputables de operadores externos (de aviación, barco, tren, etc)

3.2. Cálculo del nivel de servicio y de las penalizaciones

El seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) se realizará mensualmente. Para los indicadores de cómputo mensual, se determinará el nivel de cumplimiento mensualmente y se calculará la penalización en ese periodo. Para los indicadores de cómputo semestral, se calculará el nivel de servicio acumulado mensualmente a título informativo, aplicándose las penalizaciones al final del semestre (meses de junio y diciembre).

Para cada indicador de actividad se contabilizarán los siguientes valores:

- *Numero de peticiones en el período:* Es el número de peticiones atendidas para cada actividad durante el mes.
- *Numero de peticiones que cumplen:* Número de peticiones que se han resuelto satisfactoriamente en plazo y calidad.

A partir de estos dos datos, se calcularán los niveles de calidad obtenidos.

- Numero de peticiones exigidas. Valor objetivo exigible en el período redondeado al entero más próximo.
 - *Num. peticiones exigidas = Nivel de cumplimiento exigido X Num. Peticiones periodo*
- *Nivel de incumplimiento:* Valor relativo de las actuaciones que no se han resuelto satisfactoriamente en plazo y calidad expresado en % con 2 decimales.
 - Si Num peticiones cumplen \geq Num. peticiones exigidas
 - *Nivel de incumplimiento = 0*
 - Si Num peticiones cumplen $<$ Num. peticiones exigidas
 - *Nivel de incumplimiento = (Num. peticiones exigidas – Num. peticiones cumplen) / Num. peticiones periodo*

Las penalizaciones en el período se calculan:

Valor de penalización. Para cada actividad se obtiene el porcentaje de penalización a aplicar sobre el importe del servicio durante el período como resultado de aplicar el peso de la actividad al nivel de incumplimiento de dicha actividad.

$$\text{Valor de penalización} = \text{Peso} \times \text{Nivel de incumplimiento}$$

La penalización total a aplicar al importe del servicio para un mes o período se obtiene por suma de las penalizaciones parciales a aplicar.

A efectos informativos y para prevenir situaciones de incumplimiento grave, se calculará también el nivel de servicio interanual (nivel de servicio acumulado en los últimos 12 meses).

4. PLAN DE CONTINGENCIAS

Para poder cumplir con la disponibilidad expuesta en apartados anteriores se dispone de un centro de respaldo sobre el cual se puede recuperar el nivel de servicio acordado en un tiempo de 4 horas en caso de una contingencia total en el CPD principal según el plan de contingencias existente.

5. HORARIO DEL SERVICIO

El servicio se operará en un modelo 24x7x365.

El segmento temporal para realizar operaciones de mantenimiento internas a LOGALTY se ha definido de forma que no afecte a los servicios de LOGALTY proporcionados a IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS. Estas actividades se realizarán de forma preferente en fines de semana y en la franja horaria nocturna.

6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El servicio de Help Desk para reporte de incidencias será de 8x7x365.

Existen procedimientos de gestión y escalado de incidencias y solicitudes de acuerdo con la priorización y los márgenes de tiempo de su resolución que se han definido en los apartados anteriores según la criticidad del servicio afectado.

Se ha habilitado el buzón de correo suporte@logalty.com para la remisión de las incidencias que se detecten por IUS TIME o sus ASESORÍAS ASOCIADAS.

Adicionalmente, se está gestionando la creación de una línea 902 789 974 que dará el servicio de forma telefónica en horario laboral de lunes a domingo. Se remitirá el teléfono así como los formularios o la información complementaria a proporcionar con las incidencias encontradas en el servicio.

* * *