




Clasificación: Difusión General

A decorative graphic spanning the width of the page. It features a blue-tinted image of a globe with a grid pattern, partially obscured by a dark blue, wavy, ribbon-like shape that curves across the foreground. In the background, a computer keyboard is visible, with some keys highlighted in blue. Several thin, orange, curved lines arc over the globe.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS - SLA) SOBRE LA GESTION DE LOS SERVICIOS E-FACTURA® Y E-ARCHIVO

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO

Fecha	Descripción	Versión	Acción	Autor
24/8/2005	Versión inicial	2009-01	Creación	Alfredo Puentes
25/5/2009	Cambios menores	2009-01c	Modificación	Alfredo Puentes
4/6/2009	Adecuaciones de formato	2009-02c	Modificación	Alfredo Puentes
11/5/2012	Revisión del epígrafe sexto	2009-02d	Modificación	Alfredo Puentes
22/07/2014	Adecuaciones de formato	2014-01b	Modificación	Alfredo Puentes

SUMARIO

1. APLICACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).....	4
2. DEFINICIONES	4
3. RESUMEN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)	6
4. MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.	6
5. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE SERES	6
6. PÉRDIDA DE FUNCIONALIDAD	7
7. TIEMPO DE REACCIÓN.....	7
8. EMISIÓN Y REMISIÓN DE FACTURAS	7
9. RELACIONES CON EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO	8
10. NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS	8
11. EXCEPCIONES	8

1. APLICACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS - SLA) sobre la gestión de los servicios e-Factura® y e-Archivo brinda al cliente ciertos derechos y recursos con respecto al rendimiento y disponibilidad de los mismos. Este Acuerdo tan sólo se aplica a clientes que reciban los siguientes servicios de SERES: **e-Factura®**, **e-Factura® EDI** y **e-Archivo**, a menos que expresa y contractualmente, como medida excepcional, se indique lo contrario. Por lo tanto, serán considerados a efectos de aplicación del presente acuerdo los citados servicios E-Factura®, E-Factura® EDI y E-Archivo, el acceso a los mismos a través de los protocolos estándares en cada caso así como la funcionalidad básica de la plataforma; y quedan por lo tanto excluidos cualquier otro software o servicio y aquellas adecuaciones y personalizadas del servicio que no constituyan un elemento de funcionalidad estandarizado.

2. DEFINICIONES

A efectos del presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) sobre la Gestión de los Servicios E-Factura Y E-Archivo de SERES, se aplican las siguientes definiciones de términos:

- **“Disponibilidad del Sistema”**, está definida como el porcentaje de tiempo en términos anuales durante el cual los servicios a los cuales se refiere el presente acuerdo se encuentran disponibles para el acceso de sus usuarios sin pérdida alguna de su funcionalidad.
- **“Período Primario”**, días laborables (de Lunes a Viernes) de 8 a 20 horas. *
- **“Período Secundario”**, días laborables de 20 a 8 horas, Sábados, Domingos y festivos. *
- **“Tiempo de Reacción”**, es el tiempo que media entre la notificación o detección del incidente, hasta la puesta en marcha por parte del equipo técnico de SERES del Plan de Contingencias para los servicios E-Factura y E-Archivo de SERES.
- **“Tiempo de emisión de una factura electrónica”**, es el tiempo que media entre la recepción por el servicio de los datos matriz de una factura hasta la que el servicio la emite y la firma electrónicamente.
- **“Tiempo de emisión de una factura papel”**, es el tiempo que media entre la recepción por el servicio de los datos matriz de una factura hasta la que el servicio la emite, la imprime y la ensobra.
- **“Tiempo de remisión de una factura electrónica”**, es el tiempo que media entre la emisión de una factura hasta su envío o puesta a disposición del destinatario.
- **“Tiempo de remisión de una factura papel”**, es el tiempo que media entre la emisión de una factura hasta su entrega en el servicio de correos.
- **“Parada programada”**, tareas de reestructuración y/o mantenimiento de los recursos informáticos utilizados para la prestación del servicio, planificadas de acuerdo con los

respectivos planes de despliegue, a realizar durante el Período Primario de operación y estimadas en una duración igual o superior a 15 minutos.

- **“Cambio de Emergencia”**, adición, modificación o eliminación de un recurso informático utilizado en la prestación del servicio que, debido a la gravedad de la incidencia o problema que solventa, debe ser introducido tan pronto como sea posible.
- **“Incidencia”**, interrupción no planificada del servicio o reducción de la calidad o funcionalidad del mismo.
- **“Incidencia Mayor”**, es aquella incidencia que tiene como consecuencia una interrupción importante del servicio o afecta significativamente a su funcionalidad.
- Se entiende como **“Gestión del Servicio”** aquellas acciones que SERES se compromete a realizar de forma:
 - Preventiva: mediante el desarrollo de actualizaciones de seguridad y de funcionamiento del servicio.
 - Evolutiva: mediante el versionado del aplicativo, tanto en mejoras internas y de interface del usuario, como en nuevas funcionalidades.
 - Reactiva: mediante el mantenimiento de los niveles de disponibilidad del servicio y de la funcionalidad asociada al mismo.
- Se entiende como **“Servicio de Soporte”** y no contemplado como Gestión del Servicio:
 - La consultoría informática.
 - La atención sobre consultas de configuración del servicio, diferentes de las asociadas a un mal funcionamiento del producto.
 - Las asistencias técnicas en instalaciones y la ejecución de puestas en marcha de nuevas entidades en el servicio.
 - Las asistencias técnicas asociadas a reconfiguraciones y/o personalizaciones del servicio ya realizadas y no asociadas a averías ni a fallos del servicio.

Para los Servicios de Soporte no contemplados como Gestión del Servicio nos remitiremos al epígrafe 8.

* En el ámbito del presente acuerdo, anualmente se establecerán los días laborables y festivos conforme a la relación de fiestas laborales publicada en el Boletín Oficial del Estado para la Comunidad de Madrid.

3. RESUMEN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Tal como se describe más detalladamente a continuación, este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) sobre la Gestión de los Servicios E-Factura Y E-Archivo de SERES supone un compromiso en tres aspectos fundamentales:

- Los servicios E-Factura y E-Archivo de SERES estarán a disposición del cliente al menos el 99,5% del tiempo para el Periodo Primario.
- Los servicios E-Factura /E-Archivo de SERES estarán a disposición del cliente al menos el 99% del tiempo para el Periodo Secundario.
- El Tiempo de Reacción será inmediato en Tiempo Primario y nunca superior a 1 hora en Tiempo Secundario.
- El tiempo de emisión y remisión de una factura electrónica no será superior a 1 día laborable.
- El tiempo de emisión y remisión de una factura papel no será superior a 3 días laborables.

4. MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

SERES dispone de sistemas autónomos de **monitorización 24x7** de servicios y redes de comunicación.

Este servicio está específicamente dedicado a la monitorización de los servicios de red a través de Internet, los recursos disponibles en sus servidores, la disponibilidad de aplicaciones, el tráfico de red Ip, etc. y por tanto garantiza, no solo la inmediata actuación ante la aparición de cualquier contingencia, sino el buen funcionamiento de todos sus servicios y la realización de las operaciones de mantenimiento preventivo necesarias con el objeto de mantener la máxima disponibilidad.

5. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE SERES

El objetivo de SERES es mantener todos servicios a disposición del cliente sin interrupción el 100% del tiempo.

Con las condiciones detalladas en el apartado 11 del presente documento, **SERES garantiza una Disponibilidad del 99,5% en Tiempo Primario y del 99% en Tiempo Secundario.** A modo indicativo, el porcentaje de disponibilidad habitual del servicio siempre es superior a los indicados.

El cálculo de la Disponibilidad para el Tiempo Primario se calculará en términos anuales en base a:

$$D = 100 - [(Horas de interrupción en tiempo primario * 100) / 3120]$$

Nota: [52 semanas * (5 laborales * 12 horas)]=3120

El cálculo de la Disponibilidad para el Tiempo Secundario se calculará en términos anuales:

$$D = 100 - [(Horas de interrupción en tiempo secundario * 100) / 5616]$$

Nota: [52 semanas * (5 laborales * 12 horas + 48)]=5616

SERES notificará al CLIENTE, a través de correo electrónico dirigido a su contacto principal, de las paradas programadas del servicio en periodo primario por labores de mantenimiento con un

tiempo de preaviso igual o superior a 3 días laborables y realizará los máximos esfuerzos para que dichas paradas afecten de forma mínima al cliente.

SERES podrá interrumpir de forma temporal la disponibilidad del servicio cuando por motivos de seguridad así lo estime conveniente, así como para la realización de Cambios de Emergencia o con el objeto de solventar Incidencias Mayores.

6. PÉRDIDA DE FUNCIONALIDAD

El objetivo de SERES es mantener todos sus servicios y toda la funcionalidad de los mismos a disposición del cliente sin interrupción el 100% del tiempo.

Con las condiciones del apartado 11, SERES garantiza una **funcionalidad íntegra** de los servicios al amparo del presente Acuerdo de Nivel de Servicio del **99,5% en Tiempo Primario** y del 99% en Tiempo Secundario.

7. TIEMPO DE REACCIÓN

El Tiempo de Reacción por parte del equipo técnico de SERES será, a partir de la notificación del incidente por parte del cliente o de la detección por parte de SERES, mediante el Sistema Autónomo de Monitorización 24x7 o cualquier otro procedimiento o herramienta que SERES disponga para la monitorización de los servicios recogidos en el presente acuerdo y las funcionalidades de los mismos:

- **Inmediato, para el Período Primario.**
- Inferior a 1 hora, para el Período Secundario.

8. EMISIÓN Y REMISIÓN DE FACTURAS

El presente epígrafe detalla los tiempos máximos que SERES garantiza para la gestión, el tratamiento y el envío de las facturas a través de los servicios E-Factura®, E-Factura® EDI y E-Archivo; tanto para el caso de las facturas electrónicas como para las facturas en formato papel.

De acuerdo con las definiciones del epígrafe 2, se entiende por “tiempo de emisión de una factura electrónica” el período transcurrido entre la recepción por el sistema de los datos de la matriz de la factura y la generación de la factura firmada electrónicamente.

Así mismo se establece en dicho epígrafe que el “tiempo de remisión de una factura electrónica” es el comprendido entre la emisión de la misma y su envío o puesta a disposición del destinatario.

Se determina por el presente acuerdo que **el período máximo para la emisión y remisión de una factura electrónica será siempre inferior a 1 día laborable.**

En cuanto a las facturas en formato papel, se ha definido como “tiempo de emisión de una factura papel” el período transcurrido entre la recepción por el sistema de los datos de la matriz de la factura y su impresión y ensobrado.

Igualmente se fija en el epígrafe 2 el “tiempo de remisión de una factura papel” como el plazo comprendido entre su emisión hasta la entrega en el servicio postal.

Se establece por el presente acuerdo que **el período máximo para la emisión de una factura papel será siempre inferior a 2 días laborales; y el de su remisión será siempre inferior a 1 día laborable.**

9. RELACIONES CON EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

SERES ofrece, de manera conjunta e integrada con sus servicios E-Factura, E-Factura EDI y E-Archivo, el Servicio Básico de Soporte Técnico. El objetivo de este servicio es ofrecer a los clientes del servicio atención personalizada y ágil que les ayude a resolver rápidamente cualquier incidencia, emitir sus peticiones de servicio y ofrecer un punto único de contacto técnico.

Las características detalladas de este servicio, así como las del resto de modalidades disponibles, se encuentran definidas en el “Acuerdo de Nivel de Servicio para los Servicios de Soporte Técnico de SERES”.

10. NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

SERES establece como canal primario de Notificación de Incidencias el Sistema autónomo de monitorización 24x7 de servicios y redes de comunicación.

La notificación de incidencias podrá así mismo realizarse a través de los diferentes canales de comunicación con Soporte Técnico establecidos con el cliente de acuerdo con el Nivel de Servicio acordado.

Simultáneos avisos de avería serán priorizados de acuerdo con los diferentes niveles de prioridad de cada contingencia.

11. EXCEPCIONES

Los clientes no podrán en virtud del presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) sobre la Gestión de los Servicios E-Factura Y E-Archivo de SERES imputar responsabilidad alguna a SERES en los casos en que se produzca alguna discontinuidad o disfunción en los servicios de SERES relacionado con:

1. circunstancias que escapen al control de SERES, entre otras, intervenciones de organismos gubernamentales, guerras, insurrecciones, sabotajes, actos u omisiones de terceros no contratados o autorizados por SERES, embargos, incendios, inundaciones, huelgas o alteraciones laborales, interrupciones o retrasos en el transporte, fallos, interrupciones o retrasos en las telecomunicaciones o en servicios de terceros, fallos en el software de terceros o imposibilidad de obtener materiales originales, suministros, energía o equipos necesarios para el acceso a los servicios SERES.
2. fallos en los circuitos de acceso a los servicios de SERES, a menos que SERES sea el único responsable de dichos fallos.
3. labores de mantenimiento programado y de emergencia, así como actualizaciones del sistema.
4. problemas del DNS que escapen al control directo de SERES.

5. falsas violaciones del presente Acuerdo de Nivel de Servicio derivadas de cortes de la red o errores del Sistema Autónomo de Monitorización 24x7 de SERES.
6. actos u omisiones del cliente o de terceros contratados o autorizados por el cliente, entre otros, negligencia, actuación deliberada o uso de los servicios de SERES o aplicaciones de SERES que infrinjan los Términos y Condiciones de servicio de SERES o la Política de Uso aceptable de SERES.