

## ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

### **1. OBJETIVO**

Mediante la aplicación del presente Acuerdo de Nivel de Servicios se desea alcanzar los siguientes objetivos:

- Establecer mecanismos medibles a través de los cuales el proveedor del servicio se compromete a brindar mantenimiento, soporte y reparación de los diferentes elementos de hardware (en adelante "Hardware") y de los diferentes elementos de software (en adelante "Software") que conforman la solución SIMAR en cumplimiento y desarrollo del Contrato "SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN, MARCACIÓN, AUTENTIFICACIÓN, RASTREO Y TRAZABILIDAD FISCAL – SIMAR – PARA BEBIDAS ALCOHÓLICAS, CERVEZAS Y CIGARRILLOS DE PRODUCCIÓN NACIONAL" No. NAC-JADNCGC16-00000020" Cláusula Octava, MULTAS, Numeral 4, Literal a.
- Establecer mecanismos que faciliten la comunicación con los distintos usuarios del SIMAR a fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en la atención, mantenimiento, soporte y reparación del Hardware y Software de la solución SIMAR

### **2. GLOSARIO**

- SIMAR: Sistema de Identificación, Marcación, Autentificación, Rastreo y Trazabilidad Fiscal de Cigarrillos, Bebidas Alcohólicas y Cervezas de producción nacional
- Fabricante: personas naturales y sociedades que produzcan nacionalmente bienes gravados con el impuesto a los consumos especiales (ICE) controlados mediante el SIMAR de acuerdo a lo señalado en la resolución NAC-DGERCGC16-00000455 del SRI
- DMS: Sistema Central de Gestión de Datos
- Aplicación web: Aplicación basada en la web accesible mediante claves de acceso seguras por los fabricantes y el SRI para interactuar con el sistema ([www.simar.ec](http://www.simar.ec))
- ITIL: Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información

### **3. ALCANCE**

Este Acuerdo de Nivel de Servicio se aplica sobre los siguientes aspectos:

- Mantenimiento preventivo y correctivo, sea o no en sitio (dependiendo del elemento), de todo el Hardware y Software de la solución SIMAR provistos por el proveedor del servicio, y en concordancia con las condiciones y términos mutuamente entendidos por las partes que se suscriben al mismo;
- Soporte técnico especializado a cada uno de los usuarios del sistema SIMAR: Servicio de Rentas Internas, contribuyentes productores con líneas automáticas, contribuyentes productores con líneas manuales, contribuyentes que realizan la distribución y comercialización de los bienes objetos de control del SIMAR (bebidas alcohólicas, cerveza y cigarrillos), contribuyentes que acceden a los servicios disponibles en la página web.





Este Acuerdo de Nivel de Servicio no incluye el mantenimiento y soporte sobre los sistemas propios del Servicio de Rentas Internas, ni sobre las plataformas sobre las que los contribuyentes utilicen el sistema SIMAR, así como sobre los daños causados en el Hardware o Software instalados por el proveedor del sistema por incumplimiento de lo indicado en los manuales de usuarios debidamente entregados por el Consorcio SICPA Ecuatrace (en adelante "SICPA").

Así mismo el presente acuerdo garantiza la gestión adecuada de incidentes y tiempos de respuesta con los fabricantes y el SRI.

#### **4. ESTRUCTURA LOCAL DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS AL CLIENTE**

SICPA tiene una organización local de Operaciones y Servicio al Cliente, cuyas misiones son las siguientes:

- Brindar soporte a los equipos de instalación durante la implementación del proyecto con personal relevante y soporte logístico local;
- Garantizar la implementación y operación sin inconvenientes de la solución SIMAR durante la vigencia del contrato.

SICPA proveerá el siguiente soporte técnico a los diferentes usuarios del SIMAR, tomando en cuenta los horarios establecido en la sección 5.5:

- Línea telefónica de ayuda;
- Especialistas adecuados para apoyar el correcto funcionamiento del sistema SIMAR instalado en las líneas de producción automáticas de conformidad con los cronogramas de operación y funcionamiento de las plantas de producción informados por los contribuyentes a SICPA;
- Especialistas adecuados para reparar o reemplazar piezas o equipos defectuosos o averiados de la solución SIMAR (mantenimiento correctivo);
- Gestión de inventarios de repuestos e insumos;
- Rutinas de mantenimiento preventivo en las partes de la solución SIMAR, cuando corresponda;
- Registro de actividades de mantenimiento y monitoreo de indicadores de rendimiento de la solución SIMAR.

#### **5. MANTENIMIENTO**

El SIMAR se compone de módulos y elementos de alta complejidad tecnológica. Para alcanzar el mejor rendimiento, el mantenimiento se debe gestionar a través de SICPA y los equipos de mantenimiento del fabricante, cuyos niveles de competencia sean los adecuados para la ejecución de las distintas intervenciones.

##### **5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El objetivo del mantenimiento preventivo es evitar y minimizar averías del SIMAR mediante la realización de actividades programadas llevadas a cabo por el personal técnico de Soporte y Servicio al Cliente de SICPA.

  
2



El mantenimiento preventivo por lo general incluye la revisión y limpieza de los equipos que conforman el sistema SIMAR para garantizar el funcionamiento óptimo de la solución, el análisis de archivos de registro y parches de software (si corresponde y si fue acordado con el SRI). El mantenimiento preventivo se puede ejecutar mediante conexión remota o in situ.

Se realizarán mantenimientos preventivos de acuerdo al plan anual de mantenimiento anexado al presente documento a los equipos que conforman el sistema SIMAR. La periodicidad y fechas se acordarán con cada fabricante caso por caso dependiendo de sus propios planes de mantenimiento con el fin afectar al mínimo los procesos productivos.

La programación del mantenimiento preventivo se acuerda con el SRI y los fabricantes en función de sus propios planes de mantenimiento para no afectar los procesos productivos.

Con base en el plan de mantenimiento acordado, de existir un cambio o impedimento para la realización de dichos mantenimientos, la parte que requiere o demanda el cambio debe comunicar con al menos 5 días cualquier modificación a la otra parte.

Para un adecuado mantenimiento preventivo, es necesaria la colaboración de los fabricantes y el acceso a las líneas de producción donde están instalados los equipos que conforman el SIMAR.

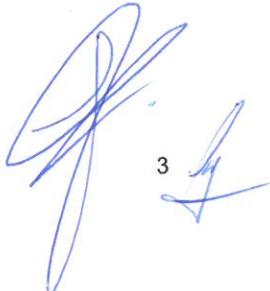
## 5.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El objetivo del mantenimiento correctivo es eliminar el impacto en la producción debido a un incidente en la solución SIMAR.

SICPA es el único punto de contacto entre el SRI y los fabricantes por cualquier incidente en relación con la solución SIMAR. Cuando el SRI o los fabricantes reportan un incidente, SICPA gestiona el proceso de resolución de incidentes de principio a fin, el cual incluye:

- Registro del incidente;
- Asignación de prioridad al incidente;
- Determinación de la necesidad o no de visitar el sitio (*intervención in-situ*);
- Asignación de personas específicas al incidente;
- Seguimiento, eventualmente escalamiento a niveles superiores en SICPA y resolución del incidente.

La siguiente clasificación se utiliza para determinar la prioridad de un incidente reportado a SICPA:

  
3



Severidad	Impacto	Productores Cigarrillos y Cerveza Industrial	Productores Bebidas Alcohólicas y Cerveza Artesanal	Servicios de Rentas Internas
Severidad 1	Crítica	Indisponibilidad de 1 o más línea(s) de producción, sea en un Fabricante o a nivel Nacional Indisponibilidad del DMS principal y secundario	El 30% o más de las líneas de producción en Ecuador están indisponibles debido al sistema SIMAR Indisponibilidad del DMS principal y secundario	Indisponibilidad del DMS principal y secundario
Severidad 2	Grave	Indisponibilidad de la aplicación Aplicación Web	Una línea en una fábrica está indisponible o al menos el 50% de las líneas de producción están afectadas de la fábrica (degradación del servicio) debido al sistema SIMAR. Indisponibilidad de la Aplicación Web	Indisponibilidad de la Aplicación Web y Reportes
Severidad 3	Media	Una línea en una fábrica está afectada (degradación del servicio) debido al sistema SIMAR.	Una línea en una fábrica está afectada (degradación del servicio) debido al sistema SIMAR.	Indisponibilidad de equipos de auditoría y aplicación para teléfonos inteligentes
Severidad 4	Baja	No hay pérdida de servicio, no hay impedimentos en el sistema, se solicita una actualización, soporte en algún tipo de configuración así como consultas sobre funcionalidades del producto (requerimiento de cambio o de servicio)		

Tabla 1: Severidad

SICPA cumple con los procedimientos ITIL para el registro y administración de incidentes y solicitudes reportadas y con herramientas para la gestión del servicio.

### 5.3 ACCESO A SOPORTE

SICPA provee los siguientes medios de acceso a los servicios de soporte:

Línea de soporte	Disponible en el horario de servicio establecido en la sección 5.5.
Correo electrónico de soporte	El correo electrónico de soporte se usa para requerimientos como consultas técnicas, solicitud de información puntual, etc. temas operativos que no impliquen una afectación al servicio
Personal <i>in situ</i>	Personal de SICPA disponible en el lugar (opcional, depende de los niveles productivos y del plan operativo de cada productor) o enviado al lugar, en el caso que no se dé una solución remota. Por ejemplo si se presenta un incidente en horario nocturno, el fabricante puede utilizar la línea de soporte que está activa las 24 horas del día, 365 días del año para resolverlo. Si el incidente persiste y no se puede resolver en forma remota, se contacta al personal técnico de SICPA que está en el lugar (opcional) o se envía a un técnico al lugar.

Tabla 2: Acceso a Soporte



## 5.4 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Esta sección define los servicios de soporte técnico y mantenimiento provistos por SICPA durante la vigencia del contrato:

### 5.4.1 CORREO ELECTRÓNICO DE SOPORTE

El correo electrónico de soporte se usa para requerimientos sin urgencia.

### 5.4.2 LÍNEA DE SOPORTE

La Línea de Soporte proporciona asistencia al SRI y a los fabricantes en las operaciones diarias del sistema SIMAR en el horario de atención establecido en la sección 5.5.

### 5.4.3 TIEMPO DE RESPUESTA DE LA LÍNEA DE SOPORTE

El tiempo de respuesta de la línea de soporte es el tiempo que transcurre desde la llamada telefónica inicial que realiza el SRI o el fabricante a la línea de soporte de SICPA y la llamada o correo electrónico que le devuelve el personal técnico de Soporte y Servicio al Cliente de SICPA. No se podrá garantizar el tiempo de respuesta en caso de fallas en la red telefónica u otras causas que excedan el control razonable de SICPA. No obstante, en este caso, SICPA hará el esfuerzo razonable para minimizar el tiempo de respuesta.

### 5.4.4 INTERVENCIÓN IN SITU

En caso de que el incidente no se pueda resolver en forma remota, el personal técnico de SICPA será enviado al lugar, para tal efecto se contemplará los tiempos estipulados según lo detallado en la sección 5.5. En algunas fábricas y en función del plan de producción, SICPA poseerá personal técnico permanente que se coordinará con los expertos dependiendo de la naturaleza de los incidentes.

### 5.4.5 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

Este es el estado, luego de un incidente, en el que se ha reestablecido las funcionalidades perdidas y se usa la solución SIMAR sin limitaciones críticas. La línea de producción vuelve a operar con normalidad y ya no hay impacto en la producción. Se verifica con el fabricante que la línea funciona con normalidad y se cierra el incidente.

### 5.4.6 TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

El Tiempo de Restablecimiento del Servicio es el tiempo que transcurre desde que el incidente es reportado al Servicio de Soporte al Cliente de SICPA, hasta el momento en que se ha restablecido el servicio afectado.

  
5



#### 5.4.7 CENTRO DE REPARACIONES DE SICPA

El Centro de Reparaciones de SICPA atiende reparaciones de Hardware defectuoso. Se incluyen reparaciones o reemplazos de componentes de Hardware de SICPA defectuosos si se deben al uso y desgaste normal. No se incluyen componentes de Hardware de SICPA dañados por uso inadecuado<sup>1</sup> de los fabricantes. SICPA reportará tales daños al SRI.

#### 5.4.8 REPUESTOS

SICPA debe reservar una cantidad suficiente de repuestos y un inventario para responder a tiempo en caso de incidentes, según lo establecido en la Tabla 3 Niveles de Servicio.

SICPA proporcionará piezas de "estanterías garantizadas" para su instalación en fábricas a fin de mantener los repuestos más comunes in situ y otros repuestos en la oficina regional correspondiente de SICPA.

#### 5.4.9 INFORME DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO

SICPA preparará un informe mensual de las actividades de servicio y mantenimiento que se llevan a cabo en el Hardware y Software que conforme el sistema SIMAR.

#### 5.4.10 VERSIONES DE SOFTWARE DE SICPA

SICPA pondrá a disposición del SRI, sin costo adicional, nuevas versiones de software que incluyen evoluciones, actualizaciones, mejoras y correcciones de fallas. SICPA instalará las versiones de software previa notificación al SRI.

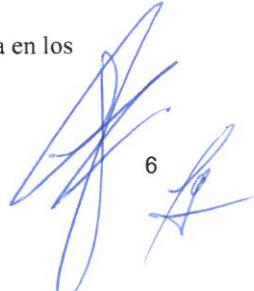
No se incluyen versiones de software que brinden características y funcionalidades no contempladas en los Términos de Referencia. Sin embargo el SRI las podrá solicitar a través del Procedimiento de Solicitud y Gestión de Cambios.

### 5.5 NIVELES DE SERVICIO

La siguiente tabla indica los niveles de servicio que se ofrecen durante la vigencia del contrato:

Ítem	Descripción del Servicio	Nivel de Servicio	Objetivo	Medición y Fórmula
1	Línea de Soporte	Disponibilidad 24x7 Acceso vía telefónica e Internet	N/A	N/A

<sup>1</sup> Se considera USO INADECUADO, todo lo que vaya en contra de las recomendaciones que se menciona en los manuales de uso de los equipos.





		Presencia en Quito (central), Guayaquil y Cuenca		
2	Tiempo de respuesta a incidentes	Máximo 15 minutos	95 %	Cantidad de solicitudes {(Hora de respuesta – Hora de solicitud del SRI o del fabricante) < 15 minutos} / Cantidad total de solicitudes
3	Tiempo de Restablecimiento del Servicio	Incidente de Severidad 1: Hasta 12 horas Incidente de Severidad 2: Hasta 24 horas Incidente de Severidad 3: Hasta 72 horas Incidente de Severidad 4: Tiempo a determinar dependiendo del caso	95 %	Cantidad de incidentes {(Hora de restablecimiento del servicio – Hora de solicitud) < X horas dependiendo de la severidad} / Cantidad total de incidentes
4	Intervención <i>in situ</i>	En caso de no poder resolver el incidente en forma remota, SICPA garantiza la disponibilidad de personal técnico in-situ. La intervención in-situ deberá realizarse en los tiempos indicados en el ítem 3.	N/A	N/A
5	Tiempo activo de la Aplicación Web	Las 24 horas los 365 días del año	99.982% es decir menos de 7.3 horas al mes (Véase Contrato)	(1-((Total horas de tiempo de inactividad técnica)/24 horas) / Cantidad de días)) x 100
6	Activación de CFS	Activar todos los CFS aplicados en los productos sujetos a ICE	98%	Basado en reportes de activación (BI)
7	Tiempo operativo de los equipos SIMAR instalados en líneas de producción automáticas	Los equipos SIMAR instalados en líneas de producción automáticas funcionan siempre que se produzca	95%	(1-((Total horas de tiempo de inactividad técnica)/24 horas) / Cantidad de días)) x 100

Tabla3: Niveles de Servicio

Todos los indicadores de la tabla anterior serán medidos y reportados mensualmente al administrador del contrato del SRI.

7



En el caso del tiempo activo de la Aplicación Web ([www.simar.ec](http://www.simar.ec)), no será parte del tiempo considerado como indisponibilidad, aquel destinado al mantenimiento preventivo o a las pruebas acordadas con el Servicio de Rentas Internas.

Todos los equipos de marcación de SICPA que se encuentran en las plantas de producción, en caso de indisponibilidad, no deberá interferir en la producción de los fabricantes y en el caso que se sobrepase el 2% de tolerancia por productos no activados establecido en el ítem 6 de la tabla anterior, el proveedor asumirá los costos asociados por el tiempo de resolución del incidente, y en los costos que incurriese el contribuyente por parar su producción.

## **6. PRERREQUISITOS**

Se deben cumplir las siguientes condiciones antes de la instalación del sistema SIMAR que realiza el equipo técnico de SICPA:

### **6.1 CONDICIONES OPERATIVAS**

Los fabricantes deberán garantizar que el entorno y las condiciones operativas de sistema SIMAR cumplen con lo establecido en las directrices generales y específicas de implementación que serán proporcionadas por el SRI luego de completar las visitas técnicas de cada fábrica que se deba equipar. SICPA no garantizará los Niveles de Servicios relacionados con la operación en las líneas de producción si no se respetan las condiciones establecidas en las directrices generales y específicas de implementación o si incurre en una de las prohibiciones del Art. 20 de la Resolución NAC-DGERCGC16-455 y sus reformas. Por lo tanto, SICPA reportará al SRI cada incumplimiento a las directrices de implementación, de inmediato, una vez detectadas y de forma escrita.

### **6.2 RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL SRI Y LOS FABRICANTES**

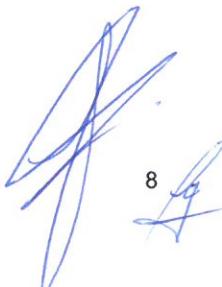
Esta sección describe brevemente la responsabilidad del SRI y de los fabricantes:

#### **6.2.1 INFORMACIÓN**

El SRI y los fabricantes deberán poner a disposición de SICPA sin costo alguno toda la información y las instalaciones necesarias enumeradas en las directrices generales y específicas de implementación, requeridas para la prestación de los servicios contractuales.

#### **6.2.2 PLAN PRODUCTIVO Y DE MANTENIMIENTO**

Los fabricantes deben poner en conocimiento de SICPA su plan productivo en las fechas determinadas en la normativa tributaria vigente.

  
8



Adicionalmente, los fabricantes remitirán su plan de mantenimiento anticipado para que de forma coordinada se dé el soporte adecuado.

#### **6.2.3 ACCESO AL SISTEMA SIMAR**

Los fabricantes deben garantizar suficiente acceso remoto o físico al sistema SIMAR en todo momento para propósitos de mantenimiento y supervisión. El SRI y los fabricantes deben cooperar totalmente con SICPA según sea necesario para que SICPA proporcione los servicios considerando lo estipulado en la Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000455 de noviembre de 2016, y sus reformas. Las condiciones para dichos accesos deberán ser previamente acordadas y coordinadas entre las partes

#### **6.2.4 TAREAS DE LOS FABRICANTES**

Los fabricantes deben realizar las tareas especificadas por SICPA en la documentación de usuario para el correcto uso del SIMAR, además de las Resoluciones emitidas por la administración, directrices generales (<http://www.sri.gob.ec/web/guest/implementacion-proyecto-simar>) y específicas notificadas a cada contribuyente.

#### **6.2.5 UBICACIÓN DEL SISTEMA SIMAR**

Los fabricantes deben proporcionar el emplazamiento para la instalación del sistema SIMAR según los requisitos especificados en las directrices generales y específicas de implementación.

#### **6.2.6 UBICACIÓN DEL ALMACENAMIENTO**

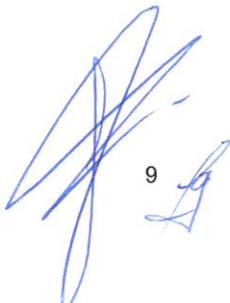
Los fabricantes deben proporcionar en proximidad inmediata al sistema SIMAR un emplazamiento para el almacenamiento seguro de equipos delicados en función a las directrices generales y específicas de instalación (p. ej., insumos, repuestos, etc.).

#### **6.2.7 NOTIFICACIÓN DE FALLA DEL SISTEMA SIMAR**

El SRI debe notificar a SICPA sin demora, a través de la línea de soporte, cualquier falla en el sistema SIMAR que sea de su conocimiento. A su vez, SICPA debe comunicarse de forma inmediata con el SRI y los fabricantes en caso de existir alertas y fallas en el sistema detectados por ellos.

#### **6.2.8 CAMBIOS DE CONFIGURACIÓN**

El SRI y los fabricantes deben informar a SICPA antes de realizar cualquier cambio de configuración importante en el entorno del sistema SIMAR o en los equipos no proporcionados por SICPA y que estén conectados a este.



9





CONTRATO " SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN, MARCACIÓN, AUTENTIFICACIÓN,  
RASTREO Y TRAZABILIDAD FISCAL – SIMAR PARA BEBIDAS ALCOHÓLICAS,  
CERVEZAS Y CIGARRILLOS DE PRODUCCIÓN NACIONAL" N° NAC-JADNCGC16-  
00000020



Ni el SRI ni los fabricantes están autorizados a modificar o cambiar ninguna configuración en los equipos de SICPA.

En la ciudad de Quito al 18 de octubre de 2018.

**Felipe Wilenmann Von Bernath**  
Gerente General  
Apoderado General SICPA SA  
Representante legal del CONSORCIO SICPA  
ECUATRACE

**Frank Omar Giler Mendoza**  
Administrador del Contrato  
No. NAC-JADNCGC16-00000020  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

