



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Service Level Agreement (SLA)





Nivel de Seguridad

PUBLICO

Aviso Importante

Este documento es propiedad de ANF Autoridad de Certificación

Está prohibida su reproducción y difusión sin autorización expresa de ANF Autoridad de Certificación

Copyright © ANF Autoridad de Certificación 2017 – 2023

Nombre del documento e identificación

Nombre del documento	SLA de ANF AC		
Versión	1.2		
OID	1.3.6.1.4.1.18332.5.4		
Fecha de aprobación	01/09/2023	Fecha de publicación	01/09/2023

Revisiones

Versión	Cambios	Aprobación	Publicación
1.2.	Clarificación en la clasificación de las incidencias	01/09/2023	01/09/2023
1.1.	Revisión de las garantías	01/02/2020	01/02/2020
1.0.	Versión inicial, creación del documento	01/06/2016	01/06/2016

Índice

1. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	5
a) Garantía de respuesta a peticiones.....	5
b) Garantía de continuidad del servicio.	5
c) Garantía de servicio de asistencia técnica.....	6
2. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN.....	7
3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SLA.....	7

ac

1. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

ANF AC, está comprometida con la calidad de sus servicios,

a) Garantía de respuesta a peticiones.

El servicio mide el tiempo transcurrido entre el registro de la petición en sus sistemas hasta el inicio de su tratamiento, controlando además la carga de trabajo de cada servidor. Se utiliza tecnología docker para garantizar que el tiempo de respuesta, independientemente de concurrencia y puntos de máximo consumo, se encuentre siempre en parámetros óptimos.

b) Garantía de continuidad del servicio.

ANF AC, garantiza un nivel de servicio del 99,50 %, excepto:

- a) Falta de disponibilidad programada notificada con un preaviso de siete (7) días a los clientes y usuarios finales. Excepto en una emergencia (como un riesgo de seguridad o error crítico o riesgo de un error crítico del sistema), ANF AC se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para programar el tiempo de inactividad durante fines de semana y madrugadas.
- b) Indisponibilidad resultante de circunstancias imprevisibles más allá del control razonable de ANF AC, como casos de fuerza mayor

Clasificación de las incidencias

En el momento de registrar en el sistema una incidencia, ésta será clasificada de acuerdo al grado de afectación (nivel de impacto) en el servicio. En función de esta clasificación se define un compromiso de inicio de intervención técnica.

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Compensación
Anomalía 1 Crítica	Incidencia que provoca un impacto crítico en el negocio. El cliente experimenta una pérdida total o sustancial del Servicio.	1 hora*	4 horas*	Cuando se produzcan más de 2 en un mismo mes y, siempre que se supere el tiempo de resolución, se compensará con un importe del 2% de la factura mensual

Anomalía 2 Alta	Incidencia que provoca un impacto notorio en el negocio. El cliente experimenta dificultades y interrupciones sustanciales del Servicio.	2 horas*	120 horas* (5 días)	Cuando se produzcan más de 5 en un mismo mes y, siempre que se supere el tiempo de resolución, se compensará con un importe del 1% de la factura mensual
Anomalía 3 Media	Incidencia que provoca algún impacto en el negocio: <ul style="list-style-type: none"> - Un defecto que provoca impacto crítico en el negocio que puede eludirse. - Determinadas funciones en el software no están operativas pero el proceso de negocio sigue estando operativo. 	4 horas*	Se proporcionará un seguimiento razonable a las solicitudes y se proporcionarán las respuestas necesarias.	Superado el tiempo de 20 días laborables se compensará con un importe del 0,5% de la factura mensual
Anomalía 4 Baja	Incidencia que supone una degradación de la calidad del servicio, pero sin llegar a interrumpirlo.	6 horas*	Se proporcionará un seguimiento razonable a las solicitudes y se proporcionarán las respuestas necesarias.	Superado el tiempo de 30 días laborables se compensará con un importe del 0,5% de la factura mensual

* corresponde a horario laboral (8x5)

En caso de que la incidencia sea el resultado o esté directamente relacionada con una anomalía o un error de diseño que afecte a las soluciones, ANF AC proporcionará una solución alternativa y se establecerá una fecha de corrección de la anomalía o error.

c) Garantía de servicio de asistencia técnica.

El horario de atención del departamento técnico es de lunes a viernes laborables de 9h. a 18h. Las peticiones de servicio urgentes (nivel de impacto crítico), deberán solicitarse exclusivamente a través del soporte telefónico 24x7

- Horario laboral 932661614
- Fuera de horario laboral 930502397

2. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

EL CLIENTE, podrá iniciar la reclamación mediante correo electrónico al departamento de atención al cliente en la dirección soporte@anf.es, en un plazo máximo de 30 días posteriores al periodo reclamado.

Para el cálculo de la penalización se utilizará la cuota mensual del servicio afectado. Si una determinada incidencia supone el incumplimiento de más de un parámetro del SLA, sólo se aplicará penalización por uno de ellos, escogiéndose en ese caso el de mayor gravedad.

EL CLIENTE, podrá cancelar los servicios de forma anticipada sin penalización alguna en caso de incumplimiento reiterado del SLA.

3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SLA

ANF AC, no se podrá hacer responsable del incumplimiento de este SLA frente a situaciones que escapen de su control, como, por ejemplo:

- Defectos en el equipamiento o aplicaciones facilitadas por **EL CLIENTE**.
- Fallos provocados por la gestión inadecuada u omisión por parte de **EL CLIENTE**, así como fallos provocados por terceros que intervienen bajo dirección de **EL CLIENTE**.
- Ataques de denegación de servicio y otras afectaciones a la seguridad que escapen al control de **ANF AC**.
- Situaciones de carga de trabajo provocadas directamente por abuso o uso inadecuado de los servicios por parte de **EL CLIENTE**.
- **ANF AC**, para realizar la prestación del servicio a **EL CLIENTE** puede tener que consultar a otro PCSC, por ejemplo, consulta de estado OCSP. En estos casos, la prestación del servicio puede verse afectada por las prácticas, políticas y SLA de otros TSP que no están bajo el control de ANF AC.
- Causas de fuerza mayor.