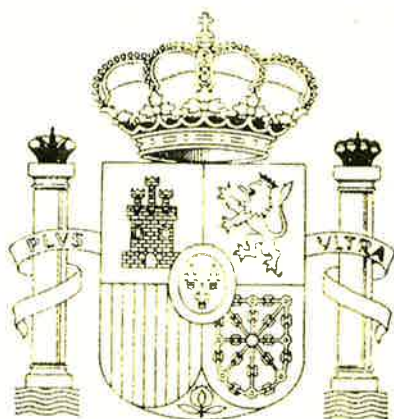




CONVENIO INTERADMINISTRATIVO ENTRE EL FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA O.A. Y LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRÍA, PARA EL MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN, CONTROL Y CÁLCULO DEL PAGO DE LAS AYUDAS DIRECTAS DE LA POLÍTICA AGRÍCOLA COMÚN Y MEDIDAS DE DESARROLLO RURAL ESTABLECIDAS EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA INTEGRADO PARA LAS ANUALIDADES 2017, 2018, 2019 Y 2020.

En Madrid a

11 DIC. 2017

R E U N I D O S

De una parte, el Sr. D. Miguel Ángel Riesgo Pablo, en representación del Fondo Español de Garantía Agraria O.A. (en adelante FEAGA), organismo autónomo dependiente del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. Actúa en su condición de Presidente del mismo, cargo para el que fue nombrado por Real Decreto 696/2016, de 16 de diciembre, en el ejercicio de la facultad para celebrar convenios que le confieren el artículo 48.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el artículo 4.2 f) del Estatuto del FEAGA, aprobado por Real Decreto 1441/2001, de 21 de diciembre.

Y de otra, el Sr. D. Jesús Miguel Oria Díaz, Consejero de Medio Rural, Pesca y Alimentación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, en virtud del Decreto 4/2015, de 10 de julio (BOC 10/07/2015), por el que se dispone su nombramiento, y actuando conforme a las atribuciones que le confiere la Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, autorizada para este acto por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de septiembre de 2017.

Las partes se reconocen capacidad jurídica suficiente para suscribir el presente convenio y a tal efecto

E X P O N E N

PRIMERO. Que el FEGA interviene en el ejercicio de las competencias que le corresponden en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica del artículo 149.1.13ª de la Constitución Española.

SEGUNDO. Que la Comunidad Autónoma de Cantabria actúa, por la parte autonómica, ostentando la competencia en materia de agricultura, ganadería e industrias agroalimentarias de acuerdo con la ordenación general de la economía del artículo 24.9 del Estatuto de Autonomía de Cantabria

TERCERO. El Reglamento (UE) nº 1307/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013 por el que se establecen normas aplicables a los pagos directos a los agricultores en virtud de los regímenes de ayuda incluidos en el marco de la Política Agrícola Común y por el que se derogan los Reglamentos (CE) nº 637/2008 y (CE) nº 73/2009 del Consejo, establece un régimen de pagos directos desacoplados de la producción, basados en el régimen de pago básico, que busca garantizar una mejor distribución de la ayuda entre las tierras agrícolas.

CUARTO. El Reglamento (UE) nº 1305/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, relativo a la ayuda al desarrollo rural a través del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER), establece un conjunto de medidas con las que se pretende alcanzar los objetivos comunitarios de la política de desarrollo rural y de las correspondientes prioridades en materia de desarrollo rural.

QUINTO. El FEGA, en calidad de organismo de coordinación en el marco del Reglamento (UE) nº 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre financiación de la política agrícola común, tiene como misión



coordinar a los organismos pagadores autorizados por las comunidades autónomas para el pago de las ayudas con cargo a los fondos agrícolas FEAGA y FEADER.

SEXTO. La Conferencia Sectorial de Agricultura y Desarrollo Rural del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, aprobó el 21 de enero de 2014 la propuesta del FEAGA para el desarrollo en común por el FEAGA y las comunidades autónomas, de una aplicación informática destinada a la gestión, control y cálculo del pago de las ayudas directas de la Política Agraria Común (PAC) y medidas de desarrollo rural establecidas en el ámbito del sistema integrado a partir de 2015 (en adelante, Sistema de Gestión de Ayudas, el sistema o SGA, en abreviatura). La participación de las comunidades autónomas se formalizará a través de sendos convenios interadministrativos.

SÉPTIMO. Cada comunidad autónoma podrá utilizar el SGA en alguna de las siguientes modalidades de uso:

- Completo, en la que la comunidad autónoma tendrá acceso a todos los módulos del SGA.
- Parcial, en la que la comunidad autónoma tendrá acceso a todos los módulos del SGA excepto al módulo de captura.

OCTAVO. Las partes desean establecer la forma en que la comunidad autónoma participará en la financiación de una parte de los gastos relativos al soporte y mantenimiento del SGA quedando fuera del alcance del presente convenio los costes de ampliación y nuevos desarrollos.

NOVENO. El coste total de soporte y mantenimiento del SGA durante los años de vigencia del convenio asciende a 3.000.000 euros anuales, de los cuales el FEAGA se hará cargo del 50% del coste, asumiendo además el importe que hubiera correspondido a las comunidades autónomas que no participan en el desarrollo del SGA y el 30% del coste correspondiente a las comunidades que participan en la modalidad parcial.

DÉCIMO. La aportación anual de las comunidades autónomas será la suma de una aportación fija de 25.000 euros anuales para cada comunidad, y de una aportación variable anual que se calcula en función del número de perceptores de ayudas agrarias en la campaña 2016 y de la modalidad de uso (completa o parcial) elegida por cada comunidad. Para la modalidad de uso parcial se aplicará a la aportación variable un descuento del 30% sobre lo que le correspondería abonar por el número de beneficiarios.

UNDÉCIMO. Con la formalización de este convenio se pretende obtener una reducción de costes para las administraciones públicas y para el sector, armonizar los procesos de gestión, control y pago de las ayudas, simplificar la tramitación administrativa de las solicitudes y mejorar la transparencia para los agricultores y ganaderos.

Teniendo en cuenta lo expuesto, las partes acuerdan suscribir el presente Convenio para el mantenimiento del SGA, del que forma parte integrante el Anexo I, y que se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO

El objeto del presente Convenio es definir las condiciones de la colaboración y financiación entre las partes del mantenimiento del Sistema de Gestión de Ayudas creado bajo la dirección del FEGA para la gestión, control y cálculo del pago de las ayudas directas de la Política Agrícola Común y medidas de desarrollo rural establecidas en el ámbito del sistema integrado, en la modalidad de uso completa.

SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL FEGA

Para cumplir el objeto del convenio el FEGA se compromete a:

1. Desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Ayudas, asumiendo los costes a que se refiere el expositivo noveno con cargo al Presupuesto del FEGA, imputándolo a la aplicación presupuestaria 23.114.412M.640.
2. Proporcionar a la Comunidad Autónoma la documentación, las fuentes y los ejecutables para la instalación y uso del Sistema de Gestión de Ayudas en la modalidad de uso completa.
3. Realizar las actuaciones previstas en el Acuerdo de Nivel de Servicio, que figura como anexo I a este convenio.
4. Mantener, revisar y publicar la documentación del SGA. En este punto se incluye la documentación de los interfaces de integración con los sistemas de información de la Comunidad Autónoma.
5. Realizar las pruebas de aceptación de las distintas versiones del software antes de su distribución a la Comunidad Autónoma.

- 
6. Publicar las diferentes versiones de la aplicación para su descarga e instalación por parte de la Comunidad Autónoma, además de la liberación del código fuente del software para uso por parte de la comunidad autónoma de acuerdo a las condiciones establecidas en la versión 1.1 de la licencia *European Union Public Licence (EUPL)*.
 7. Poner a disposición de la Comunidad Autónoma durante el último trimestre de cada año un documento, plan de versiones, que contendrá la fecha de entrega de las distintas versiones del producto previstas durante la campaña.
 8. Formar a la Comunidad Autónoma para que adquiriera un conocimiento suficiente de la aplicación, tanto desde el punto de vista funcional como técnico. Para ello el FEGA publicará el plan de formación previsto junto con el plan de versiones.
 9. Estudiar y resolver las incidencias reportadas por la Comunidad Autónoma sobre la última versión del SGA cumpliendo los umbrales establecidos en los indicadores de prestación de servicios previstos en el anexo.
 10. Coordinar el proyecto. Para ello, dispondrá de los grupos de seguimiento y control necesarios para el establecimiento de necesidades técnicas y funcionales del sistema.
 11. Gestionar y coordinar un centro de atención a usuarios (CAU) de 2º nivel encargado de la gestión de incidencias, peticiones y soportes sobre el funcionamiento del sistema y también de la documentación del proyecto.
 12. Desarrollar y distribuir correctivos y mejoras.
 13. Actuar como único interlocutor ante la Comisión Europea en todos los aspectos relativos al Sistema.
 14. Facilitar a la C.A. información para el seguimiento de las métricas e indicadores de servicio.
 15. Emitir y entregar a la Comunidad Autónoma documento de liquidación, previos al pago de su contribución, en el que conste los trabajos realizados y la descripción de los mismos.

TERCERA. OBLIGACIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Para cumplir el objeto del Convenio la Comunidad Autónoma se compromete a:

1. Contribuir a sufragar los costes de mantenimiento del Sistema de Gestión de Ayudas abonando al FEGA la cantidad de 31.830,92 euros anuales. Esta contribución se ha calculado, de acuerdo con el expositivo décimo, como suma de la aportación fija de 25.000 euros más 6.830,92 euros que corresponden a su aportación en función del número de perceptores de ayudas agrarias.

En 2017 la Comunidad Autónoma abonará la cantidad total, con independencia del periodo transcurrido desde el momento de la firma del convenio hasta el 31 de diciembre, y en los años sucesivos abonará la cantidad total por cada año natural completo.

Si el Convenio se extinguiera anticipadamente antes de concluir un año natural, la aportación variable de la Comunidad Autónoma se reducirá prorrateándola en función del número de días en que estuvo vigente.

Abonar al FEGA, por una sola vez junto con la anualidad correspondiente al año de firma de este Convenio, la cantidad adicional de 31.600,96 euros en concepto de trabajos de actualización y adecuación el Sistema de Gestión de Ayudas.

La Comunidad Autónoma satisfará estas cantidades con cargo a la aplicación presupuestaria 05.04.414A715.2 FEGA CONTRIBUCIÓN A PROGRAMA INFORMATICO DE CONTROL.

2. Los abonos al FEGA se realizarán mediante transferencia bancaria a la cuenta 9000-0001-20-0200001478, abierta en el Banco de España a nombre del FONDO ESPAÑOL DE GARANTIA AGRARIA. DIRECCION GENERAL.
3. Participar activamente en los grupos y reuniones que se establezcan para la gestión del proyecto.
4. Revisar los requisitos funcionales de las aplicaciones de SGA para asegurar el cumplimiento de la reglamentación comunitaria, y en caso contrario, proponer al FEGA la modificación necesaria para subsanar la posible falta de adecuación a la norma.
5. Proporcionar al FEGA toda la información que éste necesite para el desarrollo del sistema.
6. Prestar el servicio de soporte informático a los usuarios de primer nivel. Para ello deberá poseer un CAU de primer nivel adecuado al servicio que va a prestar con capacidad para realizar un correcto filtrado y

clasificación de las incidencias previo a su escalado al FEGA, de acuerdo con el ratio COP-INCI1 establecido en el Acuerdo de nivel de servicio.

7. Encargarse del despliegue, administración y operación del sistema de producción.
8. Planificar y realizar las pruebas que la Comunidad Autónoma considere oportunas para la integración en sus sistemas antes de la puesta en producción del SGA.
9. Proveer y estar al corriente en el mantenimiento de las licencias y hardware de la plataforma.
10. Formar a las entidades colaboradoras que designe la Comunidad Autónoma para el soporte a los ciudadanos en la solicitud de gestión de ayudas.
11. Categorizar y filtrar, de acuerdo con las instrucciones remitidas por el FEGA, las solicitudes/peticiones/incidencias antes de su escalado al FEGA.
12. Cumplir las condiciones establecidas en la versión 1.1. de la licencia *European Union Public Licence (EUPL)*, para todos los productos entregados por el FEGA a la Comunidad Autónoma.

CUARTA. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, VIGILANCIA Y CONTROL

Para el seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y de los compromisos adquiridos por las partes se establece una Comisión de Seguimiento constituida, en virtud de lo contemplado en el artículo 49.f) de la Ley 40/2015, para la vigilancia y control de la ejecución del presente Convenio y para resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse. Dicha Comisión estará formada por dos miembros de cada una de las partes.

QUINTA. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por alguno de los firmantes, cualquiera de las partes podrá, de conformidad con lo previsto en el artículo 51.2.c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla, en un determinado plazo, con las obligaciones o compromisos que se consideren incumplidos.

Este requerimiento será así mismo comunicado a la Comisión de Seguimiento constituida de acuerdo lo establecido la cláusula cuarta.

Si transcurrido el plazo indicado en el mencionado requerimiento, persistiera el incumplimiento, la parte que dirigió aquel notificará a la otra parte firmante la concurrencia de la causa de resolución del Convenio y se entenderá resuelto el mismo.

En todo caso, las partes, a través de la Comisión de Seguimiento, adoptarán las medidas necesarias para asegurar la terminación de los procedimientos en curso.

SEXTA. MODIFICACIÓN DEL CONVENIO

Las partes podrán modificar los siguientes aspectos del convenio:

1. La Comunidad Autónoma podrá cambiar de modalidad de uso del sistema (pasando de uso parcial a uso completo o viceversa) para las siguientes anualidades, notificándoselo al FEGA antes del 31 de diciembre del año anterior al que pretenda aplicar la nueva modalidad. La modificación se formalizará mediante adenda al convenio que especificará la nueva modalidad e incluirá una nueva redacción del apartado 1 de la cláusula tercera por el que se establece el importe de la contribución anual de la Comunidad Autónoma.
2. Las partes podrán modificar los acuerdos de nivel de servicio, en los términos previstos en el apartado 9 del anexo I. La modificación se formalizará en adenda al convenio que fijará los valores modificados y la fecha en que comenzarán a aplicarse.
3. En el caso de que el coste real del soporte y mantenimiento del SGA en alguna anualidad fuese inferior a la cantidad de 3.000.000 euros anuales a que se refiere el expositivo noveno, el FEGA propondrá reducir la contribución económica de la Comunidad Autónoma establecida en el apartado 1 de la cláusula tercera. La nueva aportación, exclusivamente para esa anualidad, se calculará en función de lo indicado en los expositivos séptimo y octavo y el FEGA la propondrá a la Comunidad Autónoma antes del 1 de octubre del ejercicio correspondiente, de forma que ésta pueda realizar los correspondientes ajustes financieros y presupuestarios. La modificación se formalizará mediante adenda al convenio.

SÉPTIMA. DURACIÓN DEL CONVENIO.

1. El presente Convenio surtirá efectos una vez inscrito en el Registro Electrónico estatal de órganos e Instrumentos de Cooperación del

sector público estatal, y publicado en el Boletín Oficial del Estado hasta el 31 de diciembre de 2020.

2. Por acuerdo de las partes anterior a su vencimiento se podrán concertar las siguientes prórrogas:
 - a) Hasta un máximo de dos prórrogas de un año de duración cada una.
 - b) Una única prórroga de dos años de duración.
3. La duración máxima del convenio, incluida la de sus prórrogas, no podrá exceder de seis años.

OCTAVA. EXTINCIÓN DEL CONVENIO

El presente convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en cualquiera de las causas de resolución previstas en el artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

NOVENA. PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las partes se comprometen a cumplir la política de seguridad y confidencialidad de la información y a someterse a los sistemas de verificación establecidas por las respectivas Administraciones, de acuerdo con la legislación estatal o autonómica que resulte aplicable en cada caso.

DÉCIMA. PUBLICIDAD DEL CONVENIO

1. El presente convenio se inscribirá en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación y se publicará en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con la legislación autonómica.
2. Las partes se otorgan mutuamente el consentimiento para que los datos personales y el resto de las especificaciones que constan en el presente convenio y que deban hacerse públicos de acuerdo con la legislación estatal o autonómica que resulte aplicable, puedan publicarse en los registros de convenios y en los portales de transparencia y gobierno abierto u otros análogos de las respectivas Administraciones.

UNDÉCIMA. NATURALEZA Y JURISDICCIÓN.

1. El presente Convenio tiene naturaleza administrativa y se rige por lo dispuesto en los artículos 47 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En defecto de normas específicas, para resolver las dudas o lagunas que pudieran producirse se aplicarán los principios de la Ley 40/2015, y el artículo

4.2 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

2. Las cuestiones litigiosas que puedan surgir de su interpretación, modificación, efectos o resolución, y que no hayan podido solventarse a través de los mecanismos de seguimiento, vigilancia y control, se sustanciarán conforme a Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En prueba de conformidad y para la debida constancia de lo convenido, las partes suscriben el presente convenio, del que forma parte integrante el Anexo I, por duplicado ejemplar, en la fecha y lugar indicados en el encabezamiento, rubricando cada una de las páginas de las que consta.

Por el Fondo Español de
Garantía Agraria O.A.
El Presidente



Miguel Ángel Riesgo Pablo

Por la Comunidad Autónoma de Cantabria
El Consejero de Medio Rural, Pesca y
Alimentación



Jesús Miguel Oria Díaz

ANEXO I

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1. CONDICIONES GENERALES

Los servicios incluidos en este acuerdo de nivel de servicio estarán disponibles:

- ☒ Lunes a jueves en horario de 8:00 a 18:00 y viernes 8:00 a 15:00, a excepción de los días festivos nacionales.
- ☒ Los dos últimos fines de semana del plazo para la presentación de la Solicitud Única en horario de 8:00 a 18:00.

Los canales disponibles para la comunicación de incidencias, soportes y mejoras serán telefónicos y electrónicos que el FEGA publicitará en la página del proyecto dentro del portal de CC.AA del FEGA. La gestión de las incidencias, peticiones y soportes se realizará por medios electrónicos a los que tendrá acceso el personal que determinen los coordinadores de la CA.

1. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

En cualquier sistema, un punto crítico es el tratamiento adecuado de las incidencias detectadas por los agentes involucrados en el sistema (usuarios finales, FEGA,...). Un tratamiento no adecuado de las mismas provocaría un impacto negativo en la calidad del servicio.

El FEGA sólo atenderá incidencias sobre la última versión del sistema y sólo sobre elementos o servicios proporcionados por el FEGA. En caso que la CA abra una incidencia sobre una versión anterior, el FEGA intentará reproducirla en la versión actual, y en caso de no poder reproducirse se procederá a rechazar la incidencia.

A continuación se muestra como estará organizado el servicio de atención:



Ilustración 1. Organización del Servicio de Resolución de Incidencias

La forma de interacción entre la CA y el FEGA para el tratamiento de incidencias será la siguiente:

- El CAU de 1^{er} nivel (CA) estará formado por un equipo multidisciplinar que contenga personal de atención junto con el/los Coordinadores Informáticos/Funcionales. Su responsabilidad es la recepción, clasificación de las incidencias reportadas por los usuarios finales y resolución de la incidencia si es posible y en caso contrario la realización del primer estudio para identificar el origen de la incidencia (integración, servidor, documentación, módulo, configuración de los módulos,...), siguiendo los procedimientos de gestión de incidencias y de control de cambios establecidos en su organización. En caso que el origen fuera debido al sistema o servicios proporcionados por el FEGA, la escalará al CAU de 2^º nivel (FEGA) aportando todas las evidencias o documentación disponible para agilizar su resolución.
- El CAU de 2^º nivel proporcionado por el FEGA resolverá cualquier incidencia que tenga como origen cualquier servicio o producto generado por el FEGA. Si fuese necesario el desarrollo de algún correctivo el FEGA realizará el estudio de impacto y establecerá la versión en la que se entregará independientemente de la solución de contingencia que se establezca para recuperar el servicio,

siempre a la mayor brevedad posible. Todo este proceso se realizará de acuerdo a los procedimientos vigentes en el FEGA para la gestión de incidencias y gestión del cambio.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La CA notificará al FEGA la severidad de la incidencia. Esta severidad podrá ser revisada por parte del FEGA aplicando los criterios que se establecen en apartados posteriores de este documento.

En la resolución de incidencias se diferenciarán dos tiempos: el de atención y el de resolución.

☒ **TIEMPO DE ATENCIÓN:** tiempo transcurrido desde que la CA comunica la incidencia (mediante los mecanismos establecidos) y el FEGA la registra y realiza la primera acción sobre la misma, que puede ser alguna de las siguientes:

- ✓ Primer contacto con la CA
- ✓ Reclasificación de la severidad de la incidencia
- ✓ Asignación interna para su resolución

☒ **TIEMPO DE RESOLUCIÓN:** tiempo transcurrido desde que la CA comunica la incidencia hasta que el FEGA entrega a la CA la solución a la misma. En determinadas situaciones, debido a la complejidad de la arquitectura del cliente, es posible que el FEGA entregue la solución a la CA a través de un parche hasta poder disponer de un desplegable completo versionado. En el caso que la solución proporcionada no resuelva el problema, la CA podrá rechazar la solución dada y a partir de ese momento se seguirá contando el tiempo de resolución. El FEGA rechazará aquellas incidencias que se produzcan en sistemas de terceros con los que se comunica SGA indicando el motivo para su seguimiento. Este tiempo incluye el tiempo de atención de la incidencia.

IMPORTANTE: El tiempo de resolución quedará en suspenso en el caso de que el FEGA solicite información pertinente para la resolución de la incidencia y que deba ser proporcionada por la CA y volverá a contar una vez recibida.

Del mismo modo, en aquellos casos en los que la incidencia venga derivada de un mal funcionamiento de sistemas de terceros que interactúan con SGA, dicho tiempo quedará en suspensión hasta que se reestablezca el servicio o normal funcionamiento de dicho sistema.

A continuación se muestran los tiempos máximos de atención de incidencias, expresados en horas laborables del servicio.

Metal	Severidad Incidencia			
	Baja	Media	Alta	Crítica
ORO	40 horas	24 horas	4 horas	2 horas
PLATA	40 horas	24 horas	16 horas	8 horas
BRONCE	40 horas	40 horas	16 horas	8 horas

Tabla 1: Tiempos máximos de atención de Incidencias

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos de resolución en el ámbito de las Incidencias de Producción. Dichos tiempos se calculan únicamente dentro del horario del servicio y dependerán del metal asociado al módulo en la que se produce la incidencia.

Metal	Severidad Incidencia			
	Baja	Media	Alta	Crítica
ORO	N/A	80 horas	36 horas	24 horas
PLATA	N/A	160 horas	40 horas	40 horas
BRONCE	N/A	N/A	160 horas	80 horas

Tabla 2: Tiempos máximos de resolución de incidencias

En la resolución de una incidencia será preciso llevar a cabo las siguientes acciones:

1. Reproducción de la incidencia en los entornos de preproducción-pruebas del FEGA
1. Corrección del desarrollo o elaboración de una solución temporal.
2. Preparación del parche.
3. Elaboración de la documentación de instalación del parche.
4. Distribución a la CA del parche y documentación de instalación asociada.

Una incidencia podrá darse por resuelta siempre que permita el restablecimiento del servicio, bien sea porque se realiza un desarrollo y distribución de un correctivo o porque se proporciona una solución temporal. En ambos casos, una vez distribuida la solución finaliza el tiempo de resolución de la incidencia.

A posteriori, en aquellos casos en los que se proporcione una solución temporal, se realizará un desarrollo correctivo para resolver el problema detectado.

La severidad de las incidencias será asignada por la CA (siendo revisable por el FEGA), siguiendo los siguientes criterios:

- ☒ **CRÍTICA:** Incidencias que impiden la operatividad total del sistema y requieren una puesta en marcha inmediata o afectan a la integridad de los datos o a la seguridad de la información:
 - ✓ Sistema inoperativo.
 - ✓ Bloqueo total del sistema.
 - ✓ Problemas de seguridad del sistema o de información de usuario.
- ☒ **ALTA:** Incidencias que impiden parcialmente la operatividad del sistema y requieren una puesta en marcha inmediatamente:
 - ✓ Bloqueo de aplicaciones verticales del sistema (Controles de Campo, Comunicaciones, Controles Administrativos....) en temporadas de campaña no críticas.
 - ✓ Fallos funcionales del sistema en temporadas de campaña críticas.
- ☒ **MEDIA:** Incidencias por errores del sistema que no afectan a su disponibilidad:
 - ✓ Fallos funcionales del sistema en temporadas de campaña no críticas.
 - ✓ Errores que provoquen la paulatina degradación del sistema.
 - ✓ Errores en su explotación o en su usabilidad.
- ☒ **BAJA:** Incidencias por defectos en la forma o en el contenido del sistema, por ejemplo: defectos en el formato de las pantallas o en la apariencia visual del sistema, errores ortográficos o tipográficos en la documentación, defectos en las validaciones de campos no obligatorios

La clasificación por metales de las aplicaciones la determina la importancia del módulo y el periodo en el que ocurre la incidencia según la siguiente tabla:

Módulo	ORO	PLATA
SgaAyu - Cálculo de Ayuda	15 de septiembre 31 de diciembre ¹ Marcador no definido.	
SgaCad - Controles Administr.		1 de junio 30 de noviembre ¹
SgaCam - Controles Campo	15 de mayo 31 de julio ¹ Marcador no definido.	1 de agosto ¹ Marcador no definido. 30 de noviembre ¹ Marcador no definido.
SgaMcc - Ejecución Controles Campo		1 de junio 30 de noviembre ¹ Marcador no definido.
SgaCap - Captura	1 de febrero 15 de mayo ²	
SgaCmn - Comunicaciones		
SgaInt - Intercambio Inf.		

Tabla 3: Clasificación de las aplicaciones en función del período.

El **resto de periodos** no mostrados en la tabla se corresponden a **Bronce**.

IMPORTANTE: A nivel de esta clasificación no se consideran módulos como tal a SgaGen (Sga General) y SgaCac (Sga Control de Accesos), por lo que cuando se produzca una incidencia en estos módulos se evaluará a qué otros módulos de negocio afecta y se le asignará el nivel más alto de metal de entre los posibles según los módulos afectados. Se procederá del mismo modo con el módulo SgaGst (Sga Gestión) ya que en él se encuentran muchos procesos comunes utilizados por el resto de aplicaciones.

2. SOPORTE A LA CA

El CAU de 2º nivel podrá recibir consultas de la CA relacionadas con:

- ✓ Funcionamiento del sistema

¹ En caso de ampliación del periodo de captura este periodo también se ampliará en los mismos días que se ha ampliado el periodo de captura.

² En caso de ampliación del periodo de captura este periodo se ampliará hasta esa fecha.

- ✓ Consultas sobre actualizaciones y mantenimientos genéricos de SGA.

La forma de interacción entre la CA y el FEGA para el tratamiento de soportes será el mismo que el utilizado para las incidencias

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los tiempos máximos de resolución de las consultas en el ámbito de los Soportes a la CA, se calculan únicamente dentro del horario de servicio 10x5. Los tiempos serán los mismos independientemente del metal del módulo y no se distinguirá entre atención y resolución del soporte.

Tiempo de Resolución
160 horas

Tabla 4: Tiempo de resolución de soporte

3. MEJORAS

En este caso se contempla la gestión y realización de las actividades necesarias relacionadas con mejoras en el sistema o en el servicio solicitadas por parte de la CA.

El tratamiento interno que le dará el FEGA será gestionado de acuerdo a los procedimientos vigentes para la gestión del cambio. Las entregas de mejoras deberán estar tasadas en la planificación anual.

Las actividades que incluye este servicio son la gestión, aprobación y planificación, pudiendo delegar el Coordinador FEGA en otros grupos en función del tema a tratar.

La forma de interacción entre la CA y el FEGA para el tratamiento de las mejoras será el mismo que el utilizado para las incidencias

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el apartado "Periodicidad y umbrales", se establece el indicador **CPS-MEJO1** de cara al estudio de la calidad del servicio en el ámbito de las Mejoras a la CA.

4. PERIODICIDAD Y UMBRALES

A continuación se detalla la periodicidad y umbrales para cada uno de los indicadores de Prestación del Servicio.

Condiciones Globales de la Prestación del Servicio				
Id	Nombre	Descripción	Periodicidad	Umbral
CPS-INCI1	Cumplimiento de tiempos de resolución en incidencias de Producción	Mide el cumplimiento de los plazos del FEGA en la resolución de las Incidencias de Producción frente al preestablecido de acuerdo al metal de las aplicaciones y severidad de las Incidencias. Para el cálculo de la métrica se ponderará el porcentaje de cumplimientos de la siguiente manera: Oro 50%; Plata 25%; Bronce 25%.	Mensual	$\geq 70\%$
CPS-SOPO1	Cumplimiento de tiempos de resolución en Soportes a la CA	Mide el cumplimiento de los plazos del FEGA en la resolución de consultas o soportes a la CA.	Mensual	$\geq 90\%$
CPS-MEJO1	Capacidad de implantación de mejoras	Mide la capacidad que ofrece el FEGA a la hora de implantar las mejoras demandadas por la CA que han sido aceptadas: $(N^{\circ} \text{ mejoras planificadas}) / (n^{\circ} \text{ mejoras totales solicitadas y aceptadas})$	Semestral	$\geq 50\%$

Tabla 5: Condiciones globales de la prestación del servicio

5. MECANISMO DE CUMPLIMIENTO

El resultado de la evaluación de cada uno de los indicadores y sus ratios dará lugar a un porcentaje de cumplimiento que se calculará de la siguiente manera:

- ❑ **CUMPLIMIENTO DE RATIOS.** El resultado de aplicar la métrica y su comparación con el objetivo de cumplimiento dará lugar a uno de los siguientes resultados:
 - ✓ **RATIO CUMPLIDO:** Un ratio se considerará cumplido si el resultado de su medición alcanza el objetivo establecido para el ratio o en el periodo de cálculo no existen peticiones de servicio que cumplan con las características adecuadas para el cálculo, según la fórmula y las consideraciones establecidas.
 - ✓ **RATIO NO CUMPLIDO:** Un ratio se considerará no cumplido si el resultado de su medición no alcanza el objetivo establecido.
 - ✓ **RATIO NO CALCULADO:** Un ratio adoptará este resultado cuando no se haya podido calcular.

6. GESTIÓN DE LOS ACUERDOS CONDICIONANTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El acuerdo de nivel de servicio se calcula de forma objetiva a partir de los indicadores descritos en secciones anteriores de este documento. En este

apartado se establecen los mecanismos de la gestión de los acuerdos de nivel de servicio entre la CA y el FEGA.

Se establece el siguiente esquema de evaluación formal:

- ☒ Desde el inicio de la prestación regular del servicio (justo después de la puesta en producción de SGA), se tomarán medidas de los parámetros planteados. La actividad registrada en las herramientas que se establezcan para tal fin permitirá calcular los indicadores según la periodicidad establecida para cada uno de ellos.
- ☒ A partir de la primera revisión los indicadores serán medidos con la periodicidad establecida para cada indicador.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES

El seguimiento del acuerdo de nivel de servicio se realizará en la Comisión de Seguimiento constituida de acuerdo a lo establecido en la cláusula cuarta.

8. MODIFICACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En caso de que una de las partes detecte la necesidad de una modificación en los indicadores, contenido o valor objetivo que forman parte de este acuerdo de nivel de servicio se realizará como cualquier otra mejora en el sistema.

- En caso de ser aprobada, se procederá a la modificación del Indicador correspondiente y a la adaptación de los informes de seguimiento utilizados.
- Las modificaciones del acuerdo de nivel de servicio entrarán en vigor inmediatamente tras su aprobación o en la fecha que se acuerde entre las partes.

9. INDICADORES PARA SEGUIMIENTO DE OBLIGACIONES DE LA CA

Para el cumplimiento de las obligaciones atribuidas a la CA se establece un único indicador, con objeto de verificar si el CAU de primer nivel de la CA está funcionando adecuadamente. Se entiende por incidencias "aceptadas" aquellas incidencias que sean debidas al software, documentación o requisitos y no a temas operativos:

Condiciones que ha de cumplir la CA en la apertura de incidencias				
Id	Nombre	Descripción	Periodicidad	Umbral
COP-INCI1	Grado de apertura de incidencias que son aceptadas por el FEGA	Mide la cantidad de incidencias abiertas por una CA que son aceptadas por el FEGA. (Nº incidencias aceptadas por el FEGA) / (Nº incidencias abiertas por la CA)	Mensual	>=90%

Tabla 6: Condiciones a cumplir por la CA en la apertura de incidencias

10. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

CONCEPTO	SIGNIFICADO
CAU	Centro de Atención a los Usuarios. Existirá uno en la CA que dará atención a usuarios finales y otro en el FEGA que dará atención al CAU de la CA.
Correctivos	Mejoras en el sistema que tratan de solventar una deficiencia en un módulo determinado. Entiéndase deficiencia como algo que debería funcionar o estar correcto y que no lo está y que es abordado mediante un desarrollo informático que será distribuido a la CA.
Cuadro de Mando	Sistema de indicadores que facilita el control y la toma de decisiones. El cuadro de mando recoge los principales indicadores y los presenta de un modo claro y útil e informa de la evolución de los parámetros fundamentales del servicio.
Escalado	Dentro de la gestión de incidencias se denomina escalado al proceso por el cual se traslada una incidencia a un especialista o a un superior jerárquico con el objeto de solventar o tomar una decisión sobre la resolución de la misma.
Evolutivos	Mejoras en el sistema con el objeto de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema, ya sea por las necesidades del usuario o por otras causas como pueden ser, por ejemplo, cambios normativos, que es abordado mediante un desarrollo informático que será distribuido a la CA
Incidencia	Cualquier problema o error detectado en SGA, que influya en su normal funcionamiento.
Mejoras	Actividades necesarias para la evolución del sistema debida a las peticiones de la CA.
Metal	Concepto relacionado con el grado de importancia de un determinado módulo dentro de SGA. Puede variar en función del período del año.
Severidad	Concepto relacionado con el grado de importancia y efecto de una incidencia sobre el sistema.
Solución temporal	Solución provisional que se le da a una incidencia a la espera de que se desarrolle y distribuya el correspondiente Correctivo.
Soporte	Consultas de distinta naturaleza emitidas por la CA al FEGA (Dudas funcionales, de procedimiento, actualizaciones software, mantenimientos,.....)

Tabla 7: Definición de conceptos

11. CONTROL DE VERSIONES EN LAS ENTREGAS DE SOFTWARE

El modelo seguido para la gestión de entregas software tanto en correctivos como en evolutivos será una modificación sobre el tradicional método X.Y.Z

Se basará en tres cifras decimales. Dependiendo de los cambios entregados se modificará una de las cifras.

La primera cifra corresponde con una modificación crítica o muy importante, por ejemplo, una nueva versión o un cambio mayor.

La segunda cifra cambiará cuando se trate de modificaciones en el contenido o la funcionalidad de la versión, pero no lo suficientemente importantes como para que no se trate de la misma versión, por ejemplo cambios menores, revisiones. Cuando se hace un cambio mayor (en la primera cifra), el segundo número se reinicia a 0

La tercera cifra cambiará cuando se realicen correcciones al software, pero no se haya añadido o eliminado algo relevante, esta cifra irá variando en las entregas de correctivos a medida que se vaya dando solución a las incidencias encontradas o mejoras abordadas. Si se hace un cambio en la segunda cifra se debe reiniciar el número de la tercera a 0.

12. PARTICIPANTES POR PARTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

ACTOR	DETALLE
Coordinador	Descripción: ☒ Persona o personas de la CA encargada(s) de coordinar las peticiones de mejoras sobre el sistema y miembro de algunos de los grupos del trabajo establecidos en el proyecto. Funciones: ✓ Revisión de mejoras para confirmar si realmente procede su escalado al FEGA. ✓ Seguimiento de incidencias/soportes/mejoras trasladadas al FEGA. ✓ Seguimiento de Indicadores de Servicio. ✓ Propuestas de cambio de las métricas y/o contenido del acuerdo de nivel de servicio.

ACTOR	DETALLE
CAU 1^{er} nivel	Descripción: - CAU de la CA, son los receptores de las incidencias/soportes/mejoras reportadas por los usuarios del sistema en producción. Funciones: ✓ Punto de contacto con los usuarios finales del sistema. ✓ Recepción, clasificación y análisis de la incidencia/soportes/mejoras. ✓ Resolución de la incidencia/soportes/mejoras si es posible. ✓ Escalado internos a su(s) Coordinador(es) de mejoras detectadas. ✓ Escalados al CAU de 2º nivel cuando la incidencia/soporte/mejora halla que corregirla o implementarla en algún servicio o sistema proporcionado por el FEGA.

Tabla 8: Roles y tareas en la CA

13. PARTICIPANTES POR PARTE DEL FEGA

ACTOR	DETALLE
Coordinador	Descripción: - Persona o personas designadas por el FEGA encargada(s) del mantenimiento de los requisitos del sistema, así como de la gestión de las peticiones de mejora de la CA. Funciones: ✓ Recepción de escalados de correctivos y mejoras por parte de la CA. ✓ Gestión de la planificación del cambio (correctivos/soluciones temporales/mejoras) y notificación a la CA si se encuentra afectada. ✓ Seguimiento de Indicadores de Servicio. ✓ Propuestas de cambio de las métricas y/o contenido del Acuerdo de Nivel de Servicio. ✓ Mejora Continua del proceso. ✓ Mantenimiento de la documentación del proyecto. ✓ Gestión de las incidencias.
CAU 2º nivel	Descripción: - CAU del FEGA encargados de continuar con el estudio y solución definitiva de la incidencia. Funciones: ✓ Recepción y análisis de la incidencia/mejoras/soportes proporcionada por el CAU 1^{er} nivel. ✓ Recatalogación de la incidencia si procede. ✓ Resolución de la incidencia si se puede y si no escalarlo al equipo de desarrollo o coordinador para su resolución. ✓ Elaboración de las métricas de seguimiento.

Tabla 9: Roles y tareas asociados en el FEGA