

Tipología Nivel 1	Tipología Nivel 2	Tipología Nivel 3
	Consultas.	Documentación. Protocolos. Herramientas desarrollo. Certificados. Versiones SCSP Soportadas. Otros.
	Solicitudes	Documentación. Packs Certificados. Aplicaciones Cliente Ejemplo. Envío de información masiva a toda la lista de contactos. Información integración de nuevos organismos. Informes (estadísticas / incidencias). Otros.
	Reclamaciones	Incidencias. Peticiones. Acceso Plataforma. Acceso Servicios Plataforma. Otros.

Ampliaciones o modificaciones del servicio. Se habilitará un procedimiento de gestión del cambio específico para tratar estas solicitudes, no sujeto a este acuerdo de nivel de servicio.

Los parámetros de calidad se establecen midiendo el tiempo medio de resolución de cada tipo de peticiones, esto es, desde que se registra en el centro de soporte y atención a usuarios (si no había sido identificada con anterioridad) hasta que se resuelve.

Los objetivos de calidad son:

Incidencias. Según su clasificación anterior. Ver punto 4.1.

Peticiones de Servicio. Tiempo medio de resolución de todas las consultas no será superior a 24 horas. Si llegaran a 48 horas por retrasos de terceros (eje: Habilitar acceso por ip a aplicaciones), se llevaría a cabo un mecanismo de emergencia.

Parámetros Generales del ANS Canales	Niveles de servicio
Disponibilidad:	
Por eMail.	98 %
Por Teléfono.	95 % del total. 90 % en menos de 30 seg. 98 % en menos de 60 seg.
Consultas:	
Por eMail.	Menor a 24 horas.
Por Teléfono.	80 % del total en menos de 1 hora. 95 % del total en menos de 2 horas. 98 % del total en menos de 4 horas.

6196

RESOLUCIÓN de 26 de marzo de 2008, de la Secretaría de Estado de Cooperación Territorial, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Galicia en relación con la Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 16/2007, de 26 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2008.

Conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional, modificado por la Ley Orgánica 1/2000, de 7 de enero, esta Secretaría de Estado, dispone la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del Acuerdo que se transcribe como anexo a la presente Resolución.

Madrid, 26 de marzo de 2008.-El Secretario de Estado de Cooperación Territorial, Fernando Puig de la Bellacasa Aguirre.

ANEXO

Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Galicia en relación con la Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 16/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2008

La Comisión Bilateral de Cooperación Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Galicia en su reunión celebrada el día 25 de marzo de 2008 ha adoptado el siguiente Acuerdo:

1.º Iniciar negociaciones para resolver las discrepancias manifestadas sobre el artículo 60 de la Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 16/2007, de 26 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2008.

2.º Designar un Grupo de Trabajo para proponer a la Comisión Bilateral de Cooperación la solución que proceda.

3.º Comunicar este Acuerdo al Tribunal Constitucional, antes del próximo día 1 de abril de 2008, a los efectos previstos en el artículo 33.2 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional, así como insertar el presente Acuerdo en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de Galicia.

MINISTERIO DE CULTURA

6197

ORDEN CUL/942/2008, de 21 de febrero, por la que se ejerce para el Ministerio de Cultura el derecho de tanteo sobre lotes documentales en subasta pública celebrada en la sala «Soler y Llach» de Barcelona.

A propuesta de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, en aplicación del artículo 38 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español y del artículo 41 del Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, resuelvo:

Primero.-Ejercer el derecho de tanteo a favor del Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, con cargo a su presupuesto, sobre los lotes documentales, que se relacionan en el anexo y que figuran en el catálogo de la subasta, celebrada el 14 de febrero de 2008, en la Sala «Soler y Llach, Subastas Internacionales, S.A.» de Barcelona.

Segundo.-Que la empresa subastadora y el Ministerio de Cultura acordarán las medidas que estimen convenientes para la entrega de los lotes y el abono del precio de remate que asciende a 1.025 €, más los gastos inherentes que certificará la empresa subastadora.

Tercero.-Que dichas obras se custodiarán en el Archivo General de la Guerra Civil Española adscrito a la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura.

Madrid, 21 de febrero de 2008.-El Ministro de Cultura, P.D. (Orden CUL/2591/2004, de 22 de julio), la Subsecretaria de Cultura, María Dolores Carrión Martín.

ANEXO

0279.-1936. 4 FOTOGRAFÍAS DE GUERRA CIVIL. BANDO NACIONAL. Alrededores de Madrid 6 x 8 cm. montadas en cartón 120,00 €.

0280.-1936. (REPÚBLICA-GUERRA CIVIL) GUÍA TELEFÓNICA DE CATALUÑA. ENERO 1936. Barcelona: Nagsa, 1936. 4.º mayor. 203 p., 180 p. (Barcelona). Rústica 140,00 €.

0289.-1938 ca. (GUERRA CIVIL) SOLIDARIDAD INTERNACIONAL ANTIFASCISTA. AYUDADA A LAS VÍCTIMAS DEL FASCISMO. Barcelona: Consejo Local, s.a. Cartel litográfico de 31'5 x 21'5 cm. Marcas del doblez, a examinar. 300,00 €.

0290.-1938. (GUERRA CIVIL) ÁLVAREZ QUINTERO, JOAQUÍN: LOTE DE 4 CARTAS MANUSCRITAS. Madrid: 8 de Julio de 1937. Agradece el regalo de víveres a unos amigos y desea la pronta llegada de la paz.; 2 notas de agradecimiento de 1938 en las que relata como de indispensables para la vida son los envíos de víveres que está recibiendo. Informa también que llegaron en perfecto estado de salud las Señoras y sus acompañantes.

La última carta es de 1939, en ella anima a trabajar por el bien y la resurrección de España y promete no olvidar a quienes en tan duros