

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

- 802** *Resolución de 13 de enero de 2016, del Fondo Español de Garantía Agraria, por la que se publica el Convenio de colaboración con el Principado de Asturias, para el desarrollo y mantenimiento de una 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, a realizar en el año 2015.*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 8.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se da publicidad al Convenio de colaboración suscrito entre el Presidente del Fondo Español de Garantía Agraria y la Consejera de Desarrollo Rural y Recursos Naturales de la Administración del Principado de Asturias, para el desarrollo y mantenimiento de una aplicación informática para 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 realizar en el año 2015, que figura como anexo a esta resolución.

Madrid, 13 de enero de 2016.–El Presidente del Fondo Español de Garantía Agraria, Ignacio Sánchez Esteban.

#### ANEXO

**Convenio de colaboración entre el Fondo Español de Garantía Agraria y el Principado de Asturias, para el desarrollo y mantenimiento de una aplicación informática para la gestión, control y cálculo del pago de las ayudas directas de la Política Agrícola Común (PAC) y medidas de desarrollo rural establecidas en el ámbito del sistema integrado**

En Madrid, 30 de diciembre de 2015.

#### REUNIDOS

De una parte, don Ignacio Sánchez Esteban, Presidente del Fondo Español de Garantía Agraria, en virtud del Real Decreto 341/2014, de 9 de mayo (BOE del 10), por el que se dispone su nombramiento, actuando en nombre y representación del citado Organismo, conforme a las atribuciones que le confiere el artículo 6 en relación con la Disposición adicional decimotercera de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y de las competencias que se le atribuyen por el artículo 4.2 f) del Estatuto del FEAGA, aprobado por Real Decreto 1441/2001, de 21 de diciembre.

Y de otra, doña María Jesús Álvarez González, Consejera de Desarrollo Rural y Recursos Naturales de la Administración del Principado de Asturias, actuando en nombre y representación de ésta, en virtud del Decreto 7/2015, de 28 de julio, del Presidente del Principado (BOPA 29/07/2015), por el que se nombran los miembros del Consejo de Gobierno y autorizada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 29 de diciembre de 2015. La citada entidad está provista de CIF S3333001J y tiene su domicilio en 33071 Oviedo, C/ Coronel Aranda, n.º 2.

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

## EXPONEN

Primero.

Que el Fondo Español de Garantía Agraria (en adelante FEGA), organismo autónomo dependiente del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, actúa, por la parte estatal, 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 149.1.13.<sup>a</sup> de la Constitución española.

Segundo.

Que el Principado de Asturias actúa, por la parte autonómica, ostentando la competencia en materia de agricultura, ganadería e industria agroalimentaria, de acuerdo con la ordenación general de la economía, en ejecución de las competencias estatutarias atribuidas a la comunidad autónoma en el artículo 1.10 del Estatuto de Autonomía para Asturias, Ley orgánica 7/1981, de 30 de diciembre.

Tercero.

Que el Reglamento (UE) n.º 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) n.º 637/2008 y (CE) n.º 73/2009 del Consejo, establece un nuevo 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) n.º 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.

Que en calidad de organismo de coordinación en el marco del Reglamento (UE) n.º 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre financiación de la política agrícola común, el FEGA 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.

Que mediante Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Agricultura y Desarrollo Rural del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, celebrada el 21 de enero de 2014, se aprueba la propuesta del FEGA para el desarrollo en común por parte del FEGA y las comunidades autónomas, de una aplicación informática destinada a la gestión, control y pago de las ayudas directas de la PAC y medidas de desarrollo rural establecidas en el ámbito del sistema integrado a partir de 2015.

Séptimo.

Que en el citado Acuerdo se prevé la formalización de convenios de colaboración, con dos modalidades de participación por parte de las comunidades autónomas:

Completa, en la que la comunidad autónoma respectiva tendrá acceso a todos los módulos de la aplicación informática.

Parcial, en la que la comunidad autónoma tendrá acceso a todos los módulos a excepción del módulo de captura.

Octavo.

Que es necesario establecer las directrices para la financiación por parte de las Comunidades Autónomas de parte de los gastos relativos al mantenimiento de la aplicación informática.

Noveno.

Que el coste total del mantenimiento y desarrollo de la aplicación informática para el año del convenio es de 2.423.554,14 euros, de los cuales el FEGA se hará cargo del 50%, asumiendo lo que le hubiera correspondido a las comunidades autónomas que no participan, más el 30% procedente de las comunidades que participan en la modalidad parcial, ascendiendo a un total de 1.606.289,79 euros y el resto se cofinanciará por las comunidades autónomas.

Décimo.

Que el cálculo de la cofinanciación por parte de las comunidades autónomas se calcula en función del número de perceptores de ayudas agrarias en la campaña 2012 y de la modalidad de participación elegida:

Completa: el 100% de lo que le correspondería por número de beneficiarios.

Parcial: el 70% de lo que le correspondería por el número de beneficiarios.

Undécimo.

Que con la formalización de este convenio, se pretende una reducción de costes para las administraciones públicas y el sector, la armonización de procesos y simplificación administrativa en la tramitación de las solicitudes y de transparencia para los agricultores y ganaderos.

Duodécimo.

Que teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, las partes suscriben el presente Convenio de colaboración para el mantenimiento y desarrollo de la aplicación informática, con sujeción a las siguientes

## CLÁUSULAS

Primera. *Objeto del Convenio.*

El objeto del presente Convenio de colaboración es definir las condiciones de colaboración y financiación entre las partes para el desarrollo y mantenimiento en común de una aplicación informática destinada a 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.

Segunda. *Obligaciones del FEGA.*

Para la ejecución del cumplimiento del objeto del convenio, el FEGA se compromete a:

1. Financiar con una cantidad máxima de 1.606.289,79 euros, obtenida de aplicar lo indicado en los expositivos octavo, noveno y décimo sobre la totalidad del coste del mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación informática que asciende a 2.423.554,14 euros. Este importe se hace con cargo al Presupuesto del FEGA, en las aplicaciones presupuestarias 23.114.412M.227.99 por importe de 15.972,00 euros y 23.114.412M.640, por importe de 2.407.582,14 euros.

2. Cumplir las actuaciones previstas en el acuerdo de nivel de servicio, que figura como anexo a este convenio.

3. Mantener, revisar y publicar la documentación de la aplicación.

4. Realizar las pruebas de aceptación de las distintas versiones del software antes de su distribución a los Organismos Pagadores de las comunidades autónomas (en lo sucesivo OOPP), participantes en el desarrollo y mantenimiento de la aplicación informática objeto del convenio.

5. Publicar las diferentes versiones de la aplicación para su descarga e instalación por parte de los organismos pagadores 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).

6. Poner a disposición de los OOPP un plan de versiones público con los compromisos de plazos y entregas, en el último trimestre del año.

7. Formar a los OOPP para que adquieran un conocimiento suficiente de la aplicación, tanto desde el punto de vista funcional como técnico. Para ello se publicará junto con el plan de versiones el plan de formación previsto.

8. Estudio y resolución de incidencias reportadas por los OOPP sobre la última versión del producto cumpliendo los umbrales establecidos en los indicadores de prestación de servicios previstos en el anexo.

9. Coordinación del proyecto. Para ello, dispondrá los grupos de seguimiento y control necesarios para el establecimiento de necesidades técnicas y funcionales del sistema.

10. Gestión y coordinación de un CAU 2.º nivel encargado de la gestión de incidencias y peticiones abiertas por el OP.

11. Desarrollo y distribución de correctivos y mejoras.

12. Actuar como único interlocutor ante la Comisión Europea en todos los aspectos relativos a la aplicación de esta técnica.

Tercera. *Obligaciones de la Comunidad Autónoma.*

Para la ejecución del cumplimiento del objeto del Convenio, el Principado de Asturias se compromete a:

1. Participar activamente en los grupos y reuniones que se establezcan para la gestión de los proyectos.

2. Proporcionar al FEGA toda la información que éste necesite para el desarrollo de la aplicación.

3. Financiar con la cantidad máxima de 34.741,32 euros el mantenimiento de la aplicación informática, con cargo a la aplicación presupuestaria 13.05.121D.615.000.

4. 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 y que este realice un correcto filtrado y clasificación de las incidencias a la hora de su escalado al FEGA, para lo que deberá cumplir con el ratio establecido en el Acuerdo de nivel de servicio como COP-INC11.

5. Encargarse del despliegue, administración y operación del sistema de producción.

6. Realizar las pruebas que se consideren oportunas antes de su puesta en producción.

7. Proveer y estar al corriente en el mantenimiento de las licencias y hardware de la plataforma.

8. Formar a las entidades colaboradoras que ellos designen para el soporte a los ciudadanos en la solicitud de gestión de ayudas.

9. Categorizar y filtrar, de acuerdo con las instrucciones remitidas por el FEGA, las solicitudes/peticiones/incidencias antes de su escalado al FEGA.

10. 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. *Forma de pago.*

El Principado de Asturias abonará al FEGA la cantidad establecida en la cláusula anterior, mediante transferencia bancaria a la cuenta 9000-0001-20-0200001478 del Banco de España, a nombre del Fondo Español de Garantía Agraria. Dirección General, a la firma de este convenio.

#### Quinta. *Duración del convenio.*

El presente Convenio de colaboración surtirá efectos desde la fecha de su firma y se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2015.

#### Sexta. *Condición suspensiva.*

La vigencia del presente convenio queda condicionada a que el Principado de Asturias se encuentre al corriente de sus obligaciones de pago con el FEGA, antes del 30 de junio de 2015.

#### Séptima. *Naturaleza y jurisdicción.*

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa y se rige por lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siendo de aplicación, en defecto de normas específicas, los principios de dicho texto legal, así como de lo dispuesto en 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, para resolver las dudas o lagunas que pudieran producirse.

Las cuestiones litigiosas que puedan surgir de su interpretación, modificación, efectos o resolución, serán resueltas por la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Y, en prueba de conformidad, así como para la debida constancia de lo convenido, ambas partes suscriben el presente convenio de colaboración, por duplicado ejemplar, en la fecha y lugar indicados en el encabezamiento, rubricando cada una de las páginas de las que consta.—El Presidente del Fondo Español de Garantía Agraria, Ignacio Sánchez Esteban.—La Consejera de Desarrollo Rural y Recursos Naturales, doña María Jesús Álvarez González.

## ANEXO

### Acuerdo de nivel de servicio

#### *Condiciones generales*

Los servicios incluidos en este acuerdo de nivel de servicio estará disponible de lunes a viernes a excepción de los días festivos nacionales y los dos últimos fines de semana del periodo de captura en horario de 8:00 a 18:00.

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

### 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.

Únicamente se atenderán incidencias de servicio o aplicación, generalmente detectadas por los usuarios finales de las aplicaciones o los equipos de Soporte. Son incidencias que se generan en torno a la explotación del nuevo SGA y que pueden implicar la generación de un desarrollo correctivo.

Sólo se atenderán incidencias sobre la última versión del producto. En caso de que se abra una incidencia sobre una versión anterior, se intentará reproducir en la versión actual, y en caso de no detectarse se procederá a rechazar la incidencia.

Generalmente será el usuario final el que reportará el problema al CAU del OP a través de los mecanismos y procedimientos que tenga implantado cada OP. Puede suceder que se usen otras vías para hacer la notificación del problema en función de lo definido por cada OP.

A continuación se muestra como estará organizado el servicio:

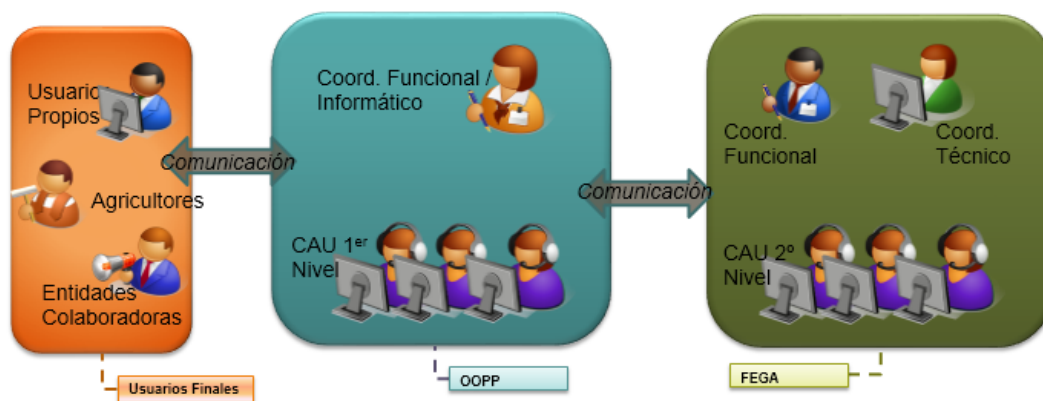


Ilustración 1. Organización del Servicio de Resolución de Incidencias

El CAU de 1.º nivel de cada OP será el encargado de la recepción, clasificación y resolución de las incidencias reportadas por los usuarios finales. Será su responsabilidad realizar un primer estudio del problema, intentando identificar el origen de la incidencia (problema de sistemas, de configuración de la aplicación...), siguiendo los procedimientos de gestión de incidencias y de control de cambios establecidos en su Organismo. Si fuese necesario se reportará el problema al CAU de 2.º nivel (FEGA) para colaborar en la resolución de la incidencia.

El CAU 2.º nivel ofrecido directamente por el FEGA se centrará en resolver cualquier problema relacionado con el nuevo SGA. Las incidencias reportadas a este nivel deben haber sido estudiadas por el CAU de primer nivel y deberán aportar todas las evidencias o documentación disponible para agilizar su resolución. Si fuese necesario el desarrollo de algún correctivo, será reportado al FEGA, preferiblemente al Coordinador Funcional directamente, para su estudio de viabilidad y establecimiento de la versión en la que se entregará (ver Tabla 7: Definición de conceptos y Control de versiones en la entregas de

software), independientemente de la solución de contingencia que se establezca para recuperar el servicio, siempre a la mayor brevedad posible.

Cualquier correctivo identificado en el tratamiento de incidencias se realizará de acuerdo a los procedimientos vigentes en el FEGA para la gestión de incidencias y Gestión del cambio.

La propuesta es que los equipos de trabajos de los OOPP estén formados por varios técnicos encargados de la recepción de las incidencias (CAU) junto con el/los Coordinadores Informáticos/Funcionales encargados de supervisar los escalados de correctivos a solicitar al FEGA (ver Participantes al convenio por parte del organismo pagador, Participantes al convenio por parte del FEGA y Tabla 8: Roles y tareas en el organismo pagador), cumpliendo cada OP con sus obligaciones y responsabilidades.

Un error de especificación funcional ha de ser escalado por el Coordinador del OP al Coordinador Funcional del FEGA.

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

El CAU de 1.º nivel (OP) recibe la incidencia y, en caso de que no pueda resolverla por sus propios medios, la escalará al CAU de 2.º nivel (FEGA).

En el caso de que desde el CAU de 1.º nivel (OP) se detecte que para la resolución de la incidencia ha de desarrollarse un correctivo se escalará al FEGA. El procedimiento recomendable será que los técnicos del CAU de 1.º nivel escalen la necesidad de un correctivo al Coordinador Informático\Funcional del OP y éste a su vez lo escale al Coordinador Funcional del FEGA. La petición podrá llegar también a través del CAU de 2.º nivel aunque no es lo preferible.

El Coordinador funcional del FEGA, una vez aceptado el correctivo que propone el OP, comunicará la planificación de entrega de dicho correctivo.

Nota: En caso de que las incidencias no puedan ser reproducidas en el entorno homologado para la versión vigente del sistema no podrán ser tratadas como tal y serán rechazadas.

#### *Condiciones prestación del servicio*

El Organismo Pagador notificará al FEGA la severidad de la incidencia. Esta severidad podrá ser revisada por parte del FEGA en base a 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 el OP 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 el OP.
- Reclasificación de la severidad de la incidencia.
- Asignación interna para su resolución.

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde que el OP comunica la incidencia hasta que el FEGA entrega al OP la solución a la misma. En determinadas situaciones, debido a la complejidad de la arquitectura del cliente, es posible que la solución se entregue al OP a través de un parche hasta poder disponer de un desplegable completo versionado. En el caso que la solución proporcionada no resuelva el problema, el OP podrá rechazar la solución dada y a partir de ese momento se seguirá contando el tiempo de resolución. No serán resueltas aquellas incidencias que se produzcan en sistemas de terceros con los que se comunica SGA, aunque sí se comunicará la incidencia a los responsables de los mismos y se registrará 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 y que pueda ser proporcionada por el OP hasta que éste se la proporcione.

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 dichos sistemas.

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

Horario	Metal	Severidad Incidencia			
		Baja	Media	Alta	Crítica
8x5	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 a la aplicación en la que se produce la incidencia:

Horario	Metal	Severidad Incidencia			
		Baja	Media	Alta	Crítica
8x5	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.
2. Corrección del desarrollo o elaboración de una solución temporal.
3. Preparación del parche.
4. Elaboración de la documentación de instalación del parche.
5. Distribución al OP 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 el OP (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 de la aplicación y el periodo en el que ocurre la incidencia según la siguiente tabla:

APLICACIÓN	ORO	PLATA
SgaAyu – Cálculo de Ayuda	15 de septiembre 31 de diciembre	
SgaCad – Controles Administr.		1 de junio 30 de noviembre
SgaCam – Controles Campo	15 de agosto 15 de septiembre	1 de junio 30 de noviembre
SgaMcc – Ejecución Controles Campo		1 de junio 30 de noviembre
SgaCap – Captura	1 de marzo 15 de junio	
SgaCmn – Comunicaciones		
SgaInt – Intercambio Inf.		

Tabla 3: Clasificación de las aplicaciones en función del período para la campaña 2015

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

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

#### *Soporte a OOPP*

El CAU de 2.º nivel podrá recibir consultas de los OOPP relacionadas con:

Funcionamiento de la aplicación.

Consultas sobre actualizaciones y mantenimientos genéricos de Sga.

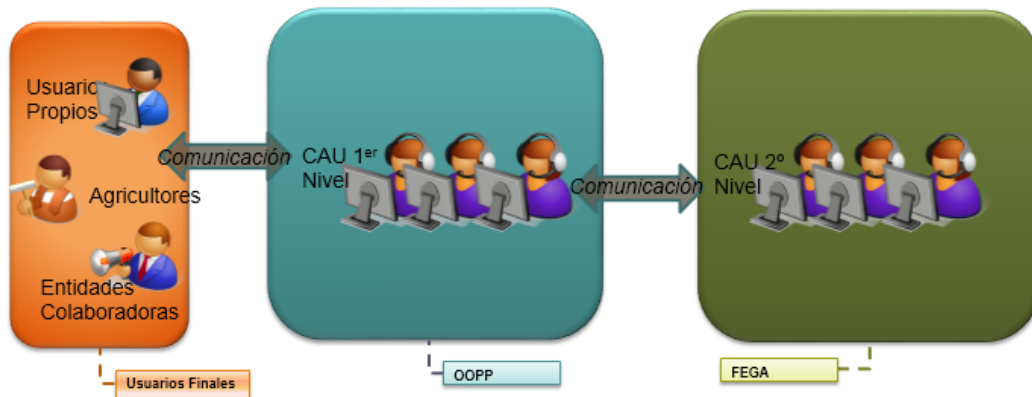


Ilustración 2. Organización del Soporte a OOPP

Todo OP deberá tener acceso al portal donde está publicada la información del nuevo SGA. Será su base de conocimiento actualizada de la aplicación.

#### *Condiciones prestación del servicio*

Los tiempos máximos de resolución de las consultas en el ámbito de los Soportes a OOPP, se calculan únicamente dentro del horario de servicio 8x5. Los tiempos serán los mismos independientemente del metal de la aplicación y no se distinguirá entre atención y resolución del soporte:

	Tiempo de Resolución
8x5	160 horas.

Tabla 4: Tiempo de resolución de soporte

#### *Mejoras*

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

No se entiende como mejora aquellos desarrollos derivados de nuevos requisitos funcionales o de requisitos funcionales ya existentes que no han sido implementados antes del comienzo de la campaña.

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: gestión, aprobación de nuevos desarrollos y planificación, pudiendo delegar el Coordinador Funcional FEGA en otros grupos en función del tema a tratar. El Comité Director decidirá la funcionalidad que entra en cada versión y cuándo se entregará a los OOPP.

En el caso de las Mejoras, al igual que ocurre con los correctivos, el procedimiento recomendable de petición al FEGA es que el Coordinador del OP escale la solicitud al Coordinador del FEGA. Al igual que en el caso de las incidencias, estas peticiones podrán llegar a través del CAU de 2.º nivel aunque no es lo preferible.

#### *Condiciones 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 OOPP.

*Periodicidad y umbrales*

A continuación se detalla la periodicidad y umbrales para cada uno de los indicadores de 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.	>= 70%.
CPS-SOPO1.	Cumplimiento de tiempos de resolución en Soportes a OOPP.	Mide el cumplimiento de los plazos del FEGA en la resolución de consultas o soportes a los OOPP.	Mensual.	>= 90%.
CPS-MEJO1.	Capacidad de implantación de mejoras.	Mide la capacidad que ofrece el FEGA a la hora de implantar las mejoras demandadas por los OOPP que han sido aceptadas:  (N.º mejoras planificadas) / (n.º mejoras totales solicitadas y aceptadas).	Semestral.	>=50%.

Tabla 5: Condiciones globales de la prestación del servicio

*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.

*Gestión de los acuerdos condicionantes de la prestación del servicio*

Los acuerdos de nivel de servicio se calculan 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 cada OP 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 del 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.

### Control y seguimiento de los indicadores

El seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio se realizará en torno a los siguientes eventos:

Comité de Seguimiento periódico del Cuadro de Mando de los Indicadores de la prestación del servicio. Se celebrará junto con el OP correspondiente y el objetivo de estas reuniones será la revisión y análisis del Cuadro de Mando en función de los niveles de servicio acordados, proponiéndose medidas correctoras siempre que proceda. A su vez, se informará del estado de las mejoras en curso. Cualquier problema detectado en estas reuniones al que no se consiga llegar a un acuerdo consensuado entre las partes, será escalado al Comité Director.

Comité Director periódico de control y seguimiento. Periódicamente, el FEGA internamente revisará la adecuación de los indicadores de nivel de servicio a las necesidades del OP y al volumen de actividad real, estudiando la progresión de los mismos en el tiempo. Esta revisión puede acarrear diversas acciones correctivas, tales como: reorganización de equipos, mejoras de procesos operativos de soporte, recursos humanos y modificaciones en niveles de servicio y/o en la valoración de los servicios. En estas reuniones se comprobarán las desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos:



Ilustración 3. Modelo de control y seguimiento de indicadores

Al final de cada año natural, se realiza un informe resumen o balance de los indicadores en función de los cuales se podrán tomar las decisiones que se acuerden.

### 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:

El Coordinador dentro del OP que detecta la necesidad, deberá preparar una petición formal y proponerlo oficialmente en el Comité de Seguimiento.

Esta propuesta será elevada al Comité de Dirección para su revisión y validación.

En caso de ser aprobado, se procederá a la modificación del Indicador correspondiente y a la adaptación de los informes de seguimiento utilizados.

Las modificaciones de acuerdos de nivel de servicio entrarán en vigor inmediatamente tras su aprobación o en la fecha que se acuerde entre ambas partes.

#### *Gestión de no conformidades*

En caso de que las partes discrepen en algún punto de este Acuerdo de Nivel de Servicio sin poder llegar a un acuerdo, procederán de la siguiente forma: el Coordinador del OP y el Coordinador del FEGA prepararán un informe explicando el punto de discrepancia y las razones de no resolución.

El Comité Director del FEGA mediará entre las partes para la búsqueda del acuerdo. De lo acordado se desarrollará un acta. El resultado de la mediación puede ser tan sólo un plan de acción concreto o incluso un acuerdo acerca de la modificación de los indicadores, el contenido o los valores objetivo de los indicadores.

#### *Obligaciones de los OOPP*

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

Id	Nombre	Descripción	Periodicidad	Umbral
COP-INC11.	Grado de apertura de incidencias que son aceptadas por el FEGA.	Mide la cantidad de incidencias abiertas por un OP que son aceptadas por el FEGA. (N.º incidencias aceptadas por el FEGA) / (N.º incidencias abiertas por el OP).	Mensual.	>=90%.

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

#### *Definición de conceptos*

Concepto	Significado
CAU.	Centro de Atención a los Usuarios. Existirá uno en los OOPP que dará atención a usuarios finales y otro en el FEGA que dará atención a los CAU de los OOPP.
Correctivos.	Mejoras en el sistema SGA 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 los OOPP.
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 SGA 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 los OP
Incidencia.	Cualquier problema o error detectado en la aplicación SGA, que influya en su normal funcionamiento.
Mejoras.	Actividades necesarias para la evolución del sistema debida a las peticiones de los OOPP.
Metal.	Concepto relacionado con el grado de importancia de una determinada aplicación dentro del sistema global. Puede variar en función del período del año.
Severidad.	Concepto relacionado con el grado de importancia y efecto de una incidencia sobre el sistema SGA.
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 el OP al FEGA (Dudas funcionales, de procedimiento, actualizaciones software, mantenimientos...).

Tabla 7: Definición de conceptos

*Control de versiones en la 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.

*Participantes al convenio por parte del organismo pagador*

ACTOR	DETALLE
Coordinador Informático/Funcional del OP.	<p>Descripción:</p> <p>Persona/s del OP encargado de coordinar las peticiones de mejoras/correctivos sobre la aplicación.</p> <p>Persona/s del OP miembro del comité de seguimiento.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>Revisión de correctivos/mejoras a reportar para confirmar si realmente procede su escalado al FEGA.</p> <p>Seguimiento de incidencias, soportes y mejoras trasladadas al FEGA.</p> <p>Miembro del comité de seguimiento periódico:</p> <p>Seguimiento de Indicadores de Servicio.</p> <p>Propuestas de cambio de las métricas y/o contenido del Acuerdo de Nivel de Servicio</p> <p>En caso de discrepancia con el FEGA elaboración de informes a trasladar al Comité Director.</p>
CAU 1.º nivel.	<p>Descripción:</p> <p>CAU del OP, son los receptores de las incidencias reportadas por los usuarios. Se registrarán por los procedimientos de gestión de incidencias y de control de cambios establecidos en su OP antes de su escalado, si procede, al FEGA.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>Recepción y análisis de la incidencia.</p> <p>Recatalogación de la incidencia si procede.</p> <p>Resolución de la incidencia.</p> <p>Escalado interno a su Coordinador Funcional/Informático, ante indicios de necesidad de desarrollo software (Correctivos), descartados los problemas de infraestructura.</p> <p>Escalado internos a su Coordinador Funcional/Informático de posibles mejoras detectadas (evolutivos).</p> <p>Escalados al CAU de 2.º nivel de incidencias que no se pueden resolver en el primer nivel.</p> <p>Peticiones de soporte al CAU de 2.º nivel.</p>

Tabla 8: Roles y tareas en el organismo pagador

*Participantes al convenio por parte del FEGA*

ACTOR	DETALLE
Coordinador Funcional del FEGA.	<p>Descripción:</p> <p>Persona o personas designadas por el FEGA encargado del mantenimiento de los requisitos funcionales de la aplicación.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>Receptor de escalados de correctivos y mejoras por parte del OP.</p> <p>Gestión de la planificación del cambio (correctivos/soluciones temporales/mejoras) y notificación a los OOPP afectados.</p> <p>Miembro del comité de seguimiento periódico:</p> <p>Seguimiento de Indicadores de Servicio.</p> <p>Propuestas de cambio de las métricas y/o contenido del ANS.</p> <p>En caso de discrepancia con el OP elaboración de informes a trasladar al Comité Director.</p> <p>Mejora Continua del proceso.</p>
Coordinador Técnico del FEGA.	<p>Descripción:</p> <p>Persona o personas designadas por el FEGA encargado del mantenimiento de la arquitectura y de la documentación técnica.</p>
CAU 2.º nivel.	<p>Descripción:</p> <p>CAU del FEGA encargados de continuar con el estudio y solución definitiva de la incidencia.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>Recepción y análisis de la incidencia, partiendo de la información proporcionada por el CAU 1.º nivel.</p> <p>Recatalogación de la incidencia si procede.</p> <p>Resolución de la incidencia.</p> <p>Escalado para el tratamiento de correctivos y de soluciones temporales para solucionar el problema.</p> <p>Elaboración de las métricas de seguimiento.</p>

Tabla 9: Roles y tareas asociados en el FEGA