



# **PROYECTO DE NORMA: PARÁMETROS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE LA PLATAFORMA NACIONAL DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN INTEROPERABLES**



## Índice de contenido

Capítulo I: Anteproyecto.....	3
1. Nombre del Proyecto.....	3
2. Diagnóstico.....	3
3. Antecedentes.....	4
4. Justificación.....	4
5. Base Normativa.....	5
Capítulo II: De las Generalidades.....	6
6. Objeto.....	6
7. Ámbito de Aplicación.....	6
8. Definiciones.....	7
9. Consideraciones Previas.....	8
10. Estructura del Acuerdo de Niveles de Servicios.....	8
11. Acuerdo de Obligaciones comunes.....	20
ANEXO ÚNICO.....	23

## Capítulo I: Anteproyecto

### 1. Nombre del Proyecto

Proyecto de Norma: Parámetros para el establecimiento de los acuerdos de niveles de servicio de la Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables.

### 2. Diagnóstico

La Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII), según - el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre el Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado, se describe como el componente tecnológico más importante y robusto de la gestión gubernamental. Asimismo, destaca el mencionado decreto la caracterización operativa y de administración de este componente, por lo que cada uno de los organismos de carácter público referidos en el instrumento legal, se convertirán en asiduos usuarios de la plataforma, a los fines de mejorar sus relaciones mediante la incorporación de las tecnologías de información.

En relación a lo antes expuesto y más específicamente en lo inherente a las relaciones entre las instituciones, lo común ha sido la suscripción de convenios de cooperación que faciliten la integración de sus funciones en aras de mejorar sus actividades; no obstante con la puesta en marcha de la Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables en lo adelante PNSII, esta situación desaparecerá progresivamente; puesto que dicha plataforma será el medio que evitará la suscripción de convenios bilaterales. Ahora bien, las relaciones entre las distintas plataformas de las instituciones, no pueden ser reguladas por meros convenios legales, debido a la existencia de normativas y estándares técnicos que contribuyen a garantizar su buen funcionamiento.

Las relaciones en materia de compatibilidad también se encuentran resueltas, pero las variables que facilitan la medición de su rendimiento deben ser compatibles o del conocimiento de los involucrados, por lo que surge la necesidad de fijar acuerdos que permitan valorar y en consecuencia controlar la operación de los servicios provistos y en uso. Estos acuerdos revisten un eminente carácter técnico que brinda confianza a los involucrados en la prestación y uso de los servicios provistos con el apoyo de las tecnologías de información.

A modo de conclusión, es evidente que el establecimiento de acuerdos de niveles de servicio, significa un mecanismo fundamental para el control y manejo adecuado de los servicios que se proveerán y usarán a través de la PNSII para el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes del Estado.

### 3. Antecedentes

En el ámbito nacional existen modelos análogos, pero con un carácter puramente legal y autorizativo, como el otorgado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), a las compañías de servicios del sector. La intención es de otorgar el permiso de operar y se someten a la vigilancia del ente con competencia en la materia. No obstante los modelos más semejantes están vinculados con la prestación de servicios de estas compañías que reciben la permisología para operar.

Los acuerdos de niveles de servicio de las compañías prestadoras de servicio, se enfocan en el establecimiento de condiciones direccionadas a garantizar la calidad; este tipo de acuerdos es aplicado por operadores de servicio de telefonía como el de la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV).

En el marco de la comunidad internacional, el caso más representativo es el del Estado Chileno, quien ha definido un documento tipo normativo, a través del cual declaran el modelo de acuerdo que suscribirán las entidades públicas para llevar a cabo el intercambio de información, mediante el uso de su plataforma nacional de interoperabilidad, denominada por ellos como la Plataforma de Interoperabilidad de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE).

### 4. Justificación

La importancia de este documento normativo radica en lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre el Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado; en virtud de la declaración expresada en el citado instrumento legal, sobre la importancia y robustez de la PNSII.

En segundo lugar, otro motivo que vislumbra la importancia de esta normativa, se asocia a la necesidad de controlar la prestación y uso de los servicios disponibles a través de la PNSII.

Este documento normativo impondrá parámetros vitales, mediante los que el Operador de la Interoperabilidad fijará niveles de calidad para la prestación de sus servicios, al tiempo que el contenido en él expuesto, permitirá definir los indicadores de medición, monitoreo y rendimiento de los servicios en operación. En consecuencia, su aplicación contribuirá de manera significativa con el fomento de condiciones que deberán cumplir los involucrados con el intercambio de datos, en concordancia con el objeto de la PNSII, según se establece en el artículo 41 del antes mencionado decreto.



## 5. Base Normativa

En el ámbito nacional, la interoperabilidad tiene una amplia serie de basamentos jurídicos, sin embargo en lo relacionado al manejo de los datos, los instrumentos legales que sostienen este aspecto, son los siguientes:

5.1. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.* En su artículo 110, declara la Ciencia, Tecnología e Innovación como de interés público, como aspectos vitales para el desarrollo, social, económico y político del país.

5.2. *Ley de Simplificación de Trámites.* En la que se establece sobre la base del principio de cooperación que debe imperar en las relaciones interorgánicas del Estado, deberán implementar aquellos mecanismos tecnológicos con el objeto de no solicitar documentos que ya el Estado posee.

5.3. *Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.* Mediante el cual se establece el reconocimiento, eficacia y valor jurídico de la firma electrónica, el mensaje de datos y toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material.

5.4. *Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso, e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado.* Decreto mediante el cual se establecen los principios para el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los órganos y entes del Estado, a fin de garantizar la implementación de un estándar de interoperabilidad.

5.5. *Marco de Interoperabilidad de Venezuela.* Publicación estatal que reúne una serie de especificaciones de uso referencial para la implementación de Gobierno Electrónico.

En el ámbito internacional, resalta el conjunto de normativas vinculadas de alguna manera con el tema en cuestión y que se listan a continuación:

5.6. *España.* Es un país con amplio desarrollo en la materia, y en consecuencia su Gobierno ha decretado un conjunto de documentos legales; a continuación se mencionan aquellos instrumentos jurídicos que pudieran tener relación con el diccionario de datos o su tratamiento:

5.6.1. Resolución del 19 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

5.6.2. Resolución del 30 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.

5.6.3. Resolución del 30 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.

5.6.4. Resolución del 26 de julio de 2011, Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Gestión de Documentos Electrónicos.

5.6.5. Resolución N° 10.049 del 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de Intermediación de Datos.

5.7. *Chile.* En esta nación sureña, el Estado ha publicado dos instrumentos legales vinculados con el uso de datos en asuntos de interoperabilidad.

5.7.1. Decreto N° 81 de 2004, mediante el cual se aprueba la norma técnica para los órganos de la Administración del Estado, sobre Interoperabilidad de documentos electrónicos.

5.7.2. Decreto Supremo N° 271 de 2009, mediante el cual se aprueba el reglamento sobre inscripción de esquemas documentales en el repositorio de administración de esquemas y metadatos para los órganos de la Administración del Estado.

## Capítulo II: De las Generalidades

### 6. Objeto

Esta norma técnica tiene por objeto establecer, tanto el condicionado general como específico que deben cumplir lo involucrados, para asegurar el adecuado intercambio electrónico de datos información y documentos a través de la Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII).

### 7. Ámbito de Aplicación

La presente propuesta de norma fue desarrollada para ser adoptada por los órganos y entes de carácter público, a los que se refiere el artículo 2 de la Ley sobre Acceso e Intercambio de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado.



## 8. Definiciones

A los efectos de esta propuesta de norma, se entenderá por:

- 8.1. *Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII)*: Conjunto de componentes tecnológicos, sistemas y servicios, que permite a los órganos y entes del Estado, intercambiar datos, información y documentos haciendo uso del estándar de interoperabilidad.
- 8.2. *Condicionado general*: Conjunto de estipulaciones de carácter común, por medio del cual se establecen los compromisos entre las partes involucradas.
- 8.3. *Condicionado específico*: Conjunto de estipulaciones de carácter particular, por medio del cual se establecen los compromisos entre las partes involucradas.
- 8.4. *Acuerdo de Niveles de Servicio*: Protocolo plasmado normalmente en un documento de carácter legal, por medio del cual se establecen los términos y condiciones a los que se someten dos o más partes, conforme a la provisión y uso de uno o más servicios. La presente norma funcionará tal como lo establece esta definición.
- 8.5. *Rol*: Papel o grupo de funciones que desempeña una persona u organización en una determinada actividad.
- 8.6. *Disponibilidad de los servicios*: Capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda, con independencia de la rapidez o ritmo al que posteriormente éste sea prestado. Esta disponibilidad se mide mensualmente.
- 8.7. *Tiempo de inactividad*: Suma en minutos de todos los períodos en los que el servicio no ha estado disponible y cuya duración haya sido definido previamente.
- 8.8. *Tiempo de mantenimiento*: Modificación que se aplica a un sistema o producto de software con el propósito de corregir errores, mejorar el rendimiento, u otros atributos.
- 8.9. *Disponibilidad del servicio de atención*: Periodo de tiempo operativo en el que se presta el servicio y durante el que se computa el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución.
- 8.10. *Tiempo de respuesta*: Periodo de tiempo que pasa desde que el usuario transmite una incidencia hasta que empieza a ser tratada por personal cualificado.
- 8.11. *Tiempo de resolución*: Periodo de tiempo que pasa desde inicia el tratamiento de una incidencia hasta que es restablecido el servicio.
- 8.12. *Incidencias con alto grado de criticidad*: Aquellas de gran impacto para un usuario o grupo de éstos. Afectan la operativa habitual del usuario imposibilitándola, o comprometiéndola gravemente por fallos en el servicio.
- 8.13. *Incidencias con moderado grado de criticidad*: Aquellas de impacto medio para un usuario o grupo de éstos. Se consideran dentro de este tipo, aquellas incidencias en las que la operación habitual del usuario se pudiera ver comprometida parcialmente o afectara a un flujo no urgente de su operación, por algún fallo en la parametrización de su entorno.



8.14. *Incidencias con bajo grado de criticidad:* Aquellas incidencias que no revisten carácter de urgencia y cuyo impacto es de poca intensidad, que afecta a un usuario o grupo de éstos. La misma, no compromete la operatividad habitual, se incluyen en este grupo las solicitudes de soporte por dudas, consultas, modificaciones de sus servicios, entre otros.

8.15. *Incidencia:* Según el libro de soporte del servicio de ITIL, se denomina como cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

## 9. Consideraciones Previas

Para el establecimiento de los términos y condiciones de uso de los servicios que se ofrecen desde la PNSII, es pertinente considerar lo siguiente:

9.1. Este documento no representa un elemento opcional, sino un elemento constitutivo de la PNSII para el intercambio electrónico de datos, información documentos entre los Órganos y Entes del Estado.

9.2. Los servicios y sus términos y condiciones de uso deben estar alineados con los intereses del Estado.

9.3. El condicionado general expuesto en el presente documento estandariza la prestación de los servicios a través de la PNSII.

9.4. El ciclo de vida o vigencia del condicionado general debe incluir en su programa de revisiones periódicas el análisis de los objetivos propuestos, respecto de los objetivos alcanzados.

9.5. La aplicación de las sanciones establecidas en la legislación nacional vigente no implican el reemplazo del servicio no operativo o afectado.

9.6. Este documento establece la obligación expresa de identificar los responsables de los servicios provistos por cada uno de los participantes en el intercambio electrónico de datos, información documentos, sin embargo, es indispensable que cada uno de ellos defina el procedimiento de comunicación que ejecutará para atender todas las actividades inherentes a la operación.

## 10. Estructura del Acuerdo de Niveles de Servicios

El intercambio electrónico de datos, información documentos entre los Órganos y Entes del Estado, se ajustará a los términos y condiciones establecidos en la presente norma técnica; la cual se estructura de la siguiente manera:



### 10.1. Propósito

Con esta norma técnica, se fundamenta la responsabilidad que asumirán las partes que intervienen en el intercambio electrónico de datos, información y documentos a través de la Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII).

En este documento se establecen:

1. Los términos y condiciones a partir de los cuales se brindarán servicios a través de la PNSII.
2. Las bases para el establecimiento de niveles e indicadores de rendimiento para la operación y medición de los servicios.
3. Las especificaciones técnicas de trabajo para la operación de los servicios a través de la PNSII.

Los fines adicionales que se requieran para delimitar el alcance de los términos y condiciones a que se refieren en el párrafo anterior, pueden ser incorporados en la plantilla correspondiente. Véase anexo único

### 10.2. Participantes

Los términos y condiciones establecidos, definen el modelo técnico de operación de los servicios, respaldado en la plataforma tecnológica en uso y en la responsabilidad otorgada al equipo humano encargado de su funcionamiento, por consiguiente en indispensable fijar datos y esquema de contacto de los roles que tendrán la responsabilidad de ejecutar tareas de soporte y atención. Los datos y esquema de contacto deben ser completados incluyendo a todos los participantes involucrados. Véase anexo único.

### 10.3. Periodo cubierto por el acuerdo

Los términos y condiciones establecidos, están vinculados con un lapso de validez que debe fijarse de forma explícita en la plantilla, especificando la fecha de inicio y de caducidad respectivamente.

### 10.4. Vigencia del acuerdo

El condicionado general especificado en este documento permanece en vigor, siempre que la autoridad competente en materia de Interoperabilidad no manifieste lo contrario. La vigencia inicialmente se fijará por periodos continuos de un (01) año o trescientos sesenta y cinco días (365) contados a partir de la fecha registrada en la plantilla correspondiente, en concordancia con el artículo anterior.

Todo o parte del condicionado general podrá ser sujeto de revisión a solicitud de algunas de las partes involucradas, con el fin de validar la pertinencia de su contenido.



La vigencia de este documento podrá variar según los resultados obtenidos en procesos de evaluación de la PNSII. Por consiguiente, se fija como periodo constante para la revisión de este documento un lapso que no excederá los catorce (14) meses, asimismo se podrán realizar revisiones extraordinarias cuando alguna de las partes involucradas exponga razones que justifiquen tal acción.

#### 10.5. Descripción de los servicios provistos

Con el propósito de garantizar el adecuado intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes del Estado a través de la PNSII, el Operador de la Interoperabilidad brindará los servicios que se describen a continuación:

##### 10.5.1. Servicios de consulta.

Por campo clave: Suscribe la información disponible en la plataforma de consulta de datos, mediante el criterio de búsqueda previamente definido y establecido entre las partes. Mediante de este modalidad la consulta muestra todos los campos asociados al campo clave.

Por propiedad: Suscribe un atributo o propiedad específica de un registro existente en la plataforma de consulta de datos.

10.5.2. Servicios de mediación: Infraestructura tecnológica destinada a mediar los servicios de información interoperables expuestos por los Órganos y Entes del Estado.

10.5.3. Servicio de colocación de datos: Recomendar el ambiente tecnológico requerido para la lectura y actualización de los archivos, que contienen los registros de datos de autoría.

#### 10.6. Descripción de los servicios excluidos

En el marco del intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes del Estado a través de la PNSII, el Operador de la Interoperabilidad no brindará los servicios que se describen a continuación:

10.6.1. Servicio de asesoría técnica sobre los componentes de software y hardware de la institución proveedora o usuaria de datos, diferente al ámbito del acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos a través de la PNSII.

10.6.2. Servicio de consultoría técnica sobre los componentes de software y hardware de la institución proveedora o usuaria de datos, diferente al ámbito del acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos a través de la PNSII.



10.6.3. Servicio de soporte técnico a los componentes de software y hardware de la institución proveedora o usuaria de datos.

10.6.4. Servicio de hosting fuera del alcance del almacenamiento de los datos de autoría.

10.6.5. Servicio de provisión de enlace a Internet.

10.6.6. Provisión de hardware y software.

10.6.7. Desarrollos de servicios web de información interoperables propios de la institución.

## 10.7. Definición de Roles y Responsabilidades

### 10.7.1. Roles

Las funciones que desempeñan los participantes del intercambio electrónico están categorizadas según se describe a continuación:

#### 10.7.1.1. Administrador de la PNSII

El operador de la Interoperabilidad ejercerá las funciones de velar, coordinar y controlar la operación y demás actividades inherentes al funcionamiento de la PNSII.

#### 10.7.1.2. Proveedor de datos

Sus funciones consisten en la entrega electrónica y oportuna de datos, información o documentos a los participantes que lo requieran, por tener la competencia para ello.

El proveedor cumple con sus funciones haciendo uso de la PNSII, a través de las soluciones disponibles, siempre y cuando la información solicitada (datos de autoría) cumpla con los aspectos legales necesarios para su transmisión y con las prioridades asignadas por las autoridades respectivas.

#### 10.7.1.3. Usuario de datos

Su función consiste en solicitar acceso electrónico a los datos, información y documentos para la realización de un trámite o proceso determinado, por tener competencia para realizarlo y cuya solicitud es necesaria o indispensable para su realización.

### 10.7.2. Responsabilidades

El cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los participantes está determinado según el papel que cada uno desempeña, para el acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos a través de la PNSII, como se establece a continuación:

#### 10.7.2.1. Administrador de la PNSII

10.7.2.1.a. Operar, administrar, mantener y actualizar la PNSII, con todas sus funcionalidades;

10.7.2.1.b. Garantizar la disponibilidad de los servicios de información interoperables de la PNSII suscritos en el Anexo de la presente norma.

10.7.2.1.c. Mantener registro de todas las transacciones realizadas en la PNSII.

10.7.2.1.d. Coordinar las habilitaciones de nuevos servicios de información interoperables o modificaciones de los servicios existentes.

10.7.2.1.e. Velar por la racionalidad en el uso y transferencia de información.

10.7.2.1.f. Mantener un registro actualizado de los servicios de información y documentos que han sido habilitados para el intercambio a través de la PNSII, y los trámites y procesos para los que son utilizados.

10.7.2.1.g. Controlar la operación y mantener informadas a las Instituciones partes, respecto al rendimiento de la PNSII en sus distintos ámbitos.

10.7.2.1.h. Establecer procedimientos de gestión de cambios, gestión de incidentes y gestión de riesgos de la PNSII.

10.7.2.1.i. Garantizar la continuidad operativa de la PNSII mediante planes de contingencia establecido para tal fin.

10.7.2.1.j. Actualizar los servicios de manera coordinada en función de los intereses del Estado y establecer de forma conjunta los procesos de implementación de cambios.

10.7.2.1.k. Garantizar el registro confiable de la fecha y hora de ejecución de las acciones de la PNSII según la hora legal venezolana.

10.7.2.1.l. Disponer de canales de comunicación expeditos que contribuyan a mantener los niveles de servicio, calidad y seguridad adecuados de la PNSII.

10.7.2.1.m. Suministrar las políticas o instructivos necesarios para hacer uso de los servicios que ofrece la PNSII.



#### 10.7.2.2. Proveedor de datos

10.7.2.2.a. Garantizar la disponibilidad de sus servicios de información interoperables a través de la PNSII.

10.7.2.2.b. Garantizar el fácil acceso de sus servicios de información interoperables a través la PNSII.

10.7.2.2.c. Proveer a la PNSII los datos sobre los cuales tiene autoría conforme a su competencia.

10.7.2.2.d. Garantizar que los datos suministrados en su condición de autoridad competente para emitirlo, sean exactos, ciertos, íntegros y actuales.

10.7.2.2.e. Garantizar que los datos suministrados, en su condición de autoridad competente para emitirlo, se encuentren estructurados conforme al formato definido en el diccionario de datos de la PNSII.

10.7.2.2.f. Hacer uso de la certificación electrónica, a fin de garantizar la integridad y autenticidad de los datos.

10.7.2.2.g. Mantener actualizados los datos de autoría en la PNSII con la frecuencia establecida en el presente acuerdo.

10.7.2.2.h. Contar con una plataforma de conexión de hardware y software que permita a la PNSII obtener los datos de autoría y almacenarlos en la plataforma de consulta y, así como administrar y mantener operativa dicha plataforma.

10.7.2.2.i. Cumplir con los protocolos y condiciones de autenticación y seguridad definidas en el diseño de la PNSII.

10.7.2.2.j. Establecer los procedimientos de gestión de cambios de los servicios y notificar previamente al Operador de la Interoperabilidad cualquier cambio que requieran los servicios antes de su implementación.

10.7.2.2.k. Establecer un mecanismo y/o ambiente de prueba en paralelo que permita la interacción con la PNSII en la etapa de prueba.

10.7.2.2.l. Realizar las migraciones o adecuaciones a los servicios en coordinación con el Operador de la Interoperabilidad.



10.7.2.2.m. Informar al Operador de la Interoperabilidad sobre los datos que requiere de la PNSII para completar un proceso o trámite administrativo que conforme a la Ley tiene atribuido.

10.7.2.2.n. Desarrollar los servicios de autenticación e invocación que interactuarán con la PNSII, según las políticas establecidas.

10.7.2.2.o. Mantener en sus plataformas, niveles de seguridad acorde con los estándares establecidos por la autoridad competente.

10.7.2.2.p. Cumplir con los acuerdos generales y específicos.

10.7.2.2.q. Mantener los niveles de servicio acordados.

10.7.2.2.r. Facilitar los mecanismos para analizar la factibilidad jurídica y técnica de incorporar nuevas entidades usuarias de sus servicios de información a través de la PNSII, que contribuya a la toma de decisiones por parte del Operador de la Interoperabilidad.

10.7.2.3. Usuario de datos

10.7.2.3.a. Informar al Operador de la Interoperabilidad sobre los datos que requiere de la PNSII, para completar un proceso o trámite administrativo que conforme a la ley tiene atribuido.

10.7.2.3.b. Desarrollar los servicios de autenticación e invocación que interactuarán con la PNSII, según las políticas establecidas.

10.7.2.3.c. Mantener en su plataforma, niveles de seguridad acorde con los estándares establecidos por la autoridad competente.

10.7.2.3.d. No emplear los datos intercambiados electrónicamente a través de la PNSII para fines distintos a los solicitados.

10.7.2.3.e. No transferir a terceros información que le ha sido provista, conforme a la legislación nacional vigente.

10.7.2.3.f. Establecer un mecanismo y/o ambiente de prueba, en paralelo, que permita la interacción con la PNSII en la etapa correspondiente.

10.7.2.3.g. Cumplir con las condiciones generales y con las condiciones específicas



que se acuerden con los proveedores de datos y con el Administrador de la PNSII.

10.7.2.3.h. Contar con una plataforma de conexión de hardware y software que permita obtener los datos disponibles en la PNSII, en concordancia con las políticas establecidas, así como administrar y mantener operativa dicha plataforma.

### 10.8. Administración de los servicios

Los términos y condiciones generales que rigen la prestación de los servicios, se determina según los criterios que se exponen a continuación y están asociados a la responsabilidad que cada rol participante:

La administración general de todos los servicios que se ofrecen a través de la PNSII, es responsabilidad del Operador de la Interoperabilidad, quien ejercerá el rol de Administrador. Por estas razones la prestación de los servicios estará determinada por los siguientes criterios:

#### 10.8.1. Disponibilidad de los servicios

La PNSII estará disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana. Esta disponibilidad se mide mensualmente, atendiendo los siguientes indicadores:

##### 10.8.1.1. Porcentaje de disponibilidad

Disponibilidad = ((A - B)/A) x 100 por ciento)

Donde:

A = Horas comprometidas de disponibilidad: 24 x 365 = 8.760 Horas/año.

B = Número de horas fuera de línea (Horas de "caída del sistema" durante el tiempo de disponibilidad comprometido). Por ejemplo: 15 horas por falla en un disco; 9 horas por mantenimiento preventivo no planeado.

así entonces;

Disponibilidad = ((8.760 - 24)/8.760) x 100 = 99.726 %

Es posible calcular el tiempo de disponibilidad multiplicando las disponibilidades parciales por aplicativo. Por ejemplo: Disponibilidad del Servidor x Disponibilidad de la Base de Datos x Disponibilidad de la red

##### 10.8.1.2. Tiempo de inactividad

$$\text{Inactividad} = \sum_n^1 B$$

La sumatoria de todos los periodos en que la PNSII o cualquier



servicio se halla fuera de línea. Donde:

B = Número de horas fuera de línea

#### 10.8.1.3. Tiempos de mantenimiento

A los fines de satisfacer el nivel de servicio, el mantenimiento es un procedimiento obligatorio. En ocasiones el mantenimiento resultará en la no disponibilidad del servicio. Se registrará en la plantilla estos espacios de mantenimiento a los fines de excluirlos como no disponibilidades; es decir estos lapsos no serán utilizados para los cálculos antes expuestos.

Es imprescindible describir las condiciones de horario y periodicidad para el mantenimiento del servicio. Cambios programados a la plataforma o los servicios, que deben ser anunciados con un lapso de anticipación no inferior a los lapsos establecidos.

#### 10.8.1.4. Horario de atención

Se debe fijar en la plantilla correspondiente el horario de operación de la PNSII, así como de los servicios.

#### 10.8.2. Atención de incidencias

El servicio de atención de incidencias incluye la resolución de éstas sobre todos los elementos incorporados en la PNSII, y que son necesarios para el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes de Estado, o sobre cualquier otro servicio facilitado a través de ella.

El Administrador ofrece la posibilidad de gestión remota de los servicios, siempre y cuando el cliente habilite los accesos y permisos oportunos. Para efectos del registro y medición del rendimiento de los servicios, el procedimiento exige la apertura de una incidencia a partir del conocimiento de ésta, ya sea por aviso del proveedor o consumidor de datos o por los procedimientos de supervisión propios de la PNSII.

Este criterio será medido con base en los siguientes indicadores:

10.8.2.1. Disponibilidad del servicio de atención

10.8.2.2. Tiempo de respuesta a la incidencia

10.8.2.3. Tiempos de resolución a la incidencia



### 10.8.3. Máximo tiempo de resolución de incidencias

Los valores establecidos para la resolución de incidencias son lapsos estándares propios de las capacidades del Administrador de la PNSII; sin embargo con el objeto de mejorar la calidad en la prestación de los servicios, se plantea este criterio adicional que completa el rango de resolución de incidencias; como una estrategia de garantía fundamentada en la legislación nacional vigente.

El lapso más breve para solucionar exitosamente una incidencia, está determinada por el tipo de incidencia. Cada tipo de incidencia será atendida de acuerdo con la tipificación establecida a continuación:

Tipo de Incidencia:

Matriz de Urgencia: Tiempo disponible hasta la resolución

<b>Matriz de Urgencia</b>		
Urgencia Alta	Criterios	<b>El servicio se considera Altamente Sensible</b>

Matriz de Impacto: Grado de severidad del impacto

<b>Matriz de Impacto</b>		
Impacto Alto	Criterios	Todos los Órganos y Entes del Estado
Impacto Medio	Criterios	Algunos Órganos y Entes del Estado
Impacto Bajo	Criterios	Solo un Órgano o Ente del Estado

### Matriz de Impacto vs Urgencia

<b>Matriz de Impacto / Urgencia</b>				
<b>Urgencia</b>	<b>Impacto</b>			
		<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
	<b>Alta</b>	1	2	3

### Matriz de Tiempo de resolución de incidencias

<b>Tiempo de Respuesta y Solución</b>		
<b>Prioridad</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Tiempo de Solución</b>
1	1/2 Hora	2 Hora
2	1/2 Hora	3 Horas
3	1/2 Hora	3 Horas

Si por causas ajenas al servicio o a los aplicativos administrados por terceros, se derivan incidencias de mal funcionamiento o bien se influye en el retraso de resolución de una incidencia, el Administrador de la PNSII reportará las causas al proveedor o usuario de datos para su resolución, quedando este tiempo excluido del periodo de registro y medición a efectos estadísticos.

El proveedor o usuario de datos está obligado a facilitar el acceso a sus dependencias al personal designado por el Administrador de la PNSII para la resolución de incidencias, cuando así se requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda fuera del cálculo de la disponibilidad.

Quedan excluidas del cálculo, las interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor (p.e., desastres naturales).

#### 10.9. Procedimiento ante el reporte de incidencias

Según lo recomendado por ITIL, las actividades para la gestión de incidentes son:

10.9.1. Registro: Esta actividad se realizará con base al reporte de incidencias. Para el registro será indistinto el canal utilizado; por lo que el administrador de la PNSII procederá aún cuando estas deriven de mecanismos automáticos o no.

10.9.2. Clasificación: Esta actividad comprende su categorización de acuerdo con la



identificación de los servicios afectados por el incidente. El administrador de la PNSII colocará a disposición de los usuarios la tipificación de las incidencias según tipo y grupos de trabajo responsables de su resolución; así como la priorización determinada.

10.9.3. Análisis y resolución: El administrador de la PNSII, se compromete a conformar una base de conocimiento, que contribuya con el diagnóstico de incidentes y el restablecimiento de los servicios afectados. Cuando no fuere posible solucionar el incidente con el apoyo de los registros almacenados en la base de conocimiento, se procederá a escalar, en caso contrario:

- 10.9.3.1. Se confirma con los usuarios la solución satisfactoria de éste.
- 10.9.3.2. Se incorpora el proceso de resolución a la base de conocimiento.
- 10.9.3.3. Se reclasifica el incidente de ser necesario.
- 10.9.3.4. Se cierra el incidente.

En este sentido, los incidentes sobre los elementos incorporados en la PNSII que son necesarios para el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes de Estado, o sobre cualquier otro servicio facilitado a través de ella, se reportarán al Administrador de la PNSII, mediante el canal de comunicación proporcionado para tal fin, para la identificación de la incidencia.

De esta forma, el incidente queda registrado y se categoriza de acuerdo a la tipificación del evento. Por consiguiente, se realiza un diagnóstico inicial para su escalamiento funcional o jerárquico de acuerdo a la necesidad del caso, y así proceder a la fase de investigación, diagnóstico, resolución y recuperación del servicio tan pronto como sea posible, dentro de los lapsos de tiempo establecidos en el punto de atención de incidencias. Una vez resuelta la incidencia se notifica al usuario a través del canal comunicación dispuesto para ello y se procede al cierre del incidente registrado.

#### 10.10. Declaración de componentes críticos para el intercambio electrónico

Dentro de los componentes críticos de la PNSII se encuentran los componentes de software específicos, los cuales, facilitan el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes de Estado, tales como, bus de servicios, base de datos, servicios web, entre otros. Asimismo, las aplicaciones base para la operación de la arquitectura que soporta la PNSII se consideran servicios críticos.

De igual forma, se consideran componentes críticos para el intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los Órganos y Entes de Estado la infraestructura tecnológica de la PNSII, tales como, equipamiento, conectividad, entre



otros.

#### 10.11. Generación de reportes

Los criterios de medición o indicadores para fines de presentación o generación de reportes de la PNSII, se tomarán de parámetros generales en función de la operatividad y criticidad de la misma, a tales efectos, se dispondrán los reportes en el canal de comunicación dispuesto para este fin, en lapsos de tiempos determinados por el Administrador de la PNSII.

A continuación se muestran los indicadores de niveles de servicios de la PNSII:

- 10.11.1. Consumo de ancho de banda
- 10.11.2. Uso de CPU
- 10.11.3. Memoria RAM de servidores físicos
- 10.11.4. Memoria RAM de servidores virtuales

### 11. Acuerdo de Obligaciones comunes

Los participantes involucrados en el intercambio electrónico de datos, información y documentos, independientemente del rol que ejercen se comprometen a:

- 11.1. Participar en la operación integral de la PNSII, en términos de interconectarse y canalizar transferencias de información entre las instituciones a través de ella.
- 11.2. Entregar la información solicitada.
- 11.3. Apoyar y facilitar el levantamiento de procesos de intercambio de información para los servicios de información provistos o usados.
- 11.4. Cumplir y hacer cumplir a sus funcionarios con lo dispuesto en la legislación nacional vigente relacionada con la materia objeto de esta normativa.
- 11.5. Cumplir con las demás estipulaciones contenidas en el presente convenio y sus modificaciones, si las hubiere.
- 11.6. Realizar el seguimiento y control sobre los aspectos de administración, gestión de riesgo y gestión de incidentes de los servicios.



- 11.7. Garantizar los requisitos de seguridad de datos que correspondan, con el fin de mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos intercambiados, en aras de mantener la no intrusión de terceros o personal no autorizado a los servicios.
- 11.8. Actualizar los servicios de manera coordinada en función de los intereses del Estado y establecer de forma conjunta los procesos de implementación de cambios.
- 11.9. Proveer recursos cuando se requiera para asegurar el no repudio de las transacciones realizadas.
- 11.10. Disponer de mecanismos de contingencia y continuidad que aseguren los niveles adecuados de calidad de los servicios.
- 11.11. Mantener un control de los mensajes generados por los servicios, que sirvan de insumo para la administración y mantenimiento de los niveles de servicio establecidos.
- 11.12. Establecer procedimientos de gestión de cambios de los servicios.
- 11.13. Disponer de canales de comunicación expeditos que contribuyan a mantener los niveles de servicio, calidad y seguridad adecuados.
- 11.14. Garantizar el registro confiable de la fecha y hora de ejecución de las transacciones según la hora oficial venezolana.
- 11.15. Contribuir con la generación de reportes, estadísticas e indicadores de gestión de los servicios.
- 11.16. Prestarse mutuamente la más amplia colaboración para la ejecución de las actividades o acciones que se deriven de la presente norma. En este sentido, LAS PARTES se comprometen a proporcionar el talento humano y técnico que fuere necesario para el cabal cumplimiento del objeto del presente Convenio.
- 11.17. Proporcionarse, recíprocamente, de forma electrónica (o en su defecto en físico) toda la información o datos que estimen necesarios.
- 11.18. Realizar las actividades de control y seguimiento del desarrollo de las acciones, programas, proyectos y actividades que se deriven de la presente norma y de los convenios específicos que de esta se deriven.
- 11.19. Garantizar los niveles de servicio establecidos en el Anexo único de la presente norma.



## ANEXO ÚNICO

### Plantilla - Especificaciones técnicas

#### 1. Participantes

Los términos y condiciones establecidos, definen el modelo técnico de operación de los servicios, respaldado en la plataforma tecnológica en uso y en la responsabilidad otorgada al equipo humano encargado de su funcionamiento, por consiguiente, es indispensable fijar datos y esquema de contacto de los roles que tendrán la responsabilidad de ejecutar tareas de soporte y atención. Los datos y esquema de contacto deben ser completados incluyendo a todos los participantes involucrados.

##### 1.1. Operador de la Interoperabilidad



<b>Rol</b>	Coordinar y controlar la operación y demás actividades inherentes al funcionamiento de la PNSII
<b>Responsable 1</b>	
<b>Teléfonos</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Responsable 2</b>	
<b>Teléfonos</b>	
<b>Correo electrónico</b>	

## 1.2. Usuario de datos

<b>Rol</b>	Solicitar acceso electrónico a los datos de la PNSII para la realización de un trámite o proceso determinado, por tener competencia para realizarlo y cuya solicitud es necesaria o indispensable para su realización
<b>Servicio suscrito</b>	
<b>Nombre de la institución</b>	
<b>Responsable 1</b>	
<b>Teléfonos</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Responsable 2</b>	
<b>Teléfonos</b>	
<b>Correo electrónico</b>	

## 2. Servicios suscritos

### Servicios de consulta de la Plataforma de Datos

Servicio	Consulta de datos
Por campo clave	
Dato a consultar	
Por Propiedad	
Dato a consultar	
Propiedad a consultar	



### 3. Servicios de consulta de datos de la Plataforma de Mediación

Servicio de Mediación	Consulta de datos
Dato a consultar	

### 4. Niveles de los Servicios

Servicio	Descripción	Especificaciones
Monitoreo de servicios de consulta	24 hrs/d - 7 d/sem	
Monitoreo de servicios de mediación	24 hrs/d - 7 d/sem	
Acceso o consumo de los servicios de consulta	WSDL	Seguridad: Certificados / protocolo. ***Instructivo en construcción ****
Acceso o consumo de los servicios de mediación	WSDL	***Instructivo en construcción ****
Disponibilidad de los Servicios de consulta y mediación	99,0%	Porcentaje mínimo
Aprovisionamiento de Servicios de mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de Activación: 7 días</li> <li>• Horario de atención: 8 hrs/d - 5 d/sem</li> </ul>	Tiempo máximo
Atención de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de atención: 6 horas</li> <li>• Horario de atención de incidentes: 24 hrs/d - 7 d/sem</li> </ul>	Tiempo máximo
Resolución de Problemas de Requerimientos (equipamiento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de resolución: &lt; 6 días</li> <li>• Horario de atención de requerimientos: 8 hrs/d - 5 d/sem</li> </ul>	Tiempo máximo
Resolución de Problemas de Requerimientos (aplicaciones)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de resolución: &lt; 6 días</li> <li>• Horario de atención de requerimientos: 8 hrs/d - 5 d/sem</li> </ul>	Tiempo máximo



	hrs/d - 5 d/sem	
--	-----------------	--