



**Lineamientos para la
Suscripción de un Acuerdo
de Nivel de Servicio – ANS
[Versión 1.0.0]**



Contenido

1. Introducción	3
2. Base legal	4
3. Objetivo	4
4. Alcance	4
5. Glosario de Términos	5
6. Disposiciones Generales	6
ANEXO 1: Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS	7



1. Introducción

Uno de los principales retos de la Administración Pública es asegurar que la interacción y colaboración entre las entidades públicas sea segura, eficiente y ajustada a la normativa vigente; más aún, se debe asegurar que dichos esfuerzos sean adecuadamente articulados y gestionados para generar valor al ciudadano.

Así, con el devenir del tiempo, las Tecnologías de la Información (TI) han habilitado a las organizaciones a que la llamada “colaboración” se materialice entre estas usando una característica de los Sistemas de Información denominada “Interoperabilidad”, mecanismo por medio del cual éstas pueden intercambiar datos e información, independientemente de la plataforma de desarrollo que las soporte o hagan uso.

En esta línea, ya desde hace buen tiempo, la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI), viene desplegando esfuerzos para la digitalización de la Administración Pública con miras a lograr un Estado al servicio del ciudadano; lo cual se consolida con la dación de un conjunto de dispositivos legales, en particular, los Decretos Legislativos N° 1246 y N° 1310, mediante los cuales se dictan medidas para la simplificación administrativa, siendo uno de los mecanismos para lograr tal fin el uso intensivo de la interoperabilidad y, sobre todo, de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), la cual debe habilitar el intercambio de datos e información entre las entidades.

Ahora bien, entendiendo que los servicios publicados en la PIDE estarán a disposición de todas las entidades de la Administración Pública para su implementación y utilización en sus procesos y servicios, es importante contar con un instrumento de gestión que permita asegurar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad de los servicios, siendo una de las prácticas más reconocidas en el sector de TI, la suscripción de un Acuerdo de Nivel de Servicio.

En esta línea, la SEGDI presenta los “Lineamientos para la suscripción de un Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS”, como un instrumento de gestión operativa de los servicios publicados en la PIDE.

Lima, 12 de enero de 2018.

Secretaría de Gobierno Digital – SeGDi.
Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.
Perú.



2. Base legal

- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 051-2017-PCM, que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246.
- Decreto Supremo N° 121-2017-PCM, que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246.
- Directiva de Seguridad de la Información Administrada por los Bancos de Datos Personales.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2° Edición, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

3. Objetivo

Asegurar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad de los servicios publicados en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) para uso de las entidades de la Administración Pública.

4. Alcance

El presente documento tiene como alcance obligatorio a aquellas entidades de la Administración Pública que provean servicios a través de la PIDE.



5. Glosario de Términos

- a) **Acuerdo de Nivel de Servicio¹ (ANS):** Documento suscrito entre la Entidad Proveedora de Servicios y la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI, en el que se define el servicio, objetivos, parámetros, métricas, responsabilidades y compromisos para garantizar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad del mismo en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE.
- b) **Capacidad²:** Cantidad de solicitudes o transacciones concurrentes que pueden ser soportadas por el proveedor del servicio en un determinado periodo (usualmente medido en transacciones por segundo TPS).
- c) **Disponibilidad³:** Capacidad del servicio de completar satisfactoriamente una transacción o función requerida de manera constante en un periodo de tiempo acordado.
- d) **Escalabilidad⁴:** Se refiere a la capacidad del servicio para aumentar el número de operaciones realizadas durante un período de tiempo determinado, en función de nuevas necesidades del negocio, cambio en la carga de trabajo o alcance.
- e) **Información⁵:** Conjunto de datos, ya sean en la forma de números, gráficos o palabras que han sido organizados, sistematizados y presentados de modo que los patrones subyacentes queden claros.
- f) **Interoperabilidad⁶:** La habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
- g) **Plataforma de Interoperabilidad del Estado⁷:** Es una infraestructura tecnológica que permite la implementación de servicios públicos por medio de componentes tecnológicos, facilitando el intercambio de datos entre entidades que conforman la Administración Pública, para la aplicación de la simplificación administrativa en todo el Estado.
- h) **Seguridad de la Información⁸:** Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- i) **Servicio Web⁹:** En inglés “Web Service”, es un sistema de software diseñado para soportar interacciones interoperables entre sistemas de información. Tiene una interfaz

¹ Adaptado del documento Service Level Agreements in Service Oriented Architecture Environments. Elaborado por el Software Engineering Institute. Setiembre 2008. Puede ser revisado en: <http://www.sei.cmu.edu/reports/08tn021.pdf> y la NTP ISO/IEC 20000-1:2012

² Software Engineering Institute, op. cit. 5

³ Tomado y adaptado de Foundations of Service Level Management (Rick Sturm, Wayne Morris y Mary Jander) y Software Engineering Institute, op. cit. y el numeral 3.1 de la NTP ISO/IEC 20000-1:2012.

⁴ Software Engineering Institute, op. cit. 5

⁵ Toma como base Norma Técnica Peruana – NTP 392.030-2 2015 “Microformas. Requisitos para las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento. Parte 2: Medios de archivo electrónico”.

⁶ Resolución de Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI

⁷ Artículo 1 del D.S. N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).

⁸ ISO/IEC 27000:2016(E). Information technology – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary. Fourth Edition.

⁹ World Wide Web Consortium. Puede ser consultado en el enlace <https://www.w3.org/TR/ws-arch/>



descrita en un formato procesable de máquina. Los sistemas interactúan con el Web Service usando protocolos como REST, SOAP, JSON-WSP, entre otros.

- j) **Entidad Provedora de Servicios:** Entidad de la Administración Pública que provea o comparta información a través de web service en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE.
- k) **Partes Interesadas:** Vienen a ser la Entidad Provedora de Servicios y la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI, en el marco de la suscripción de un Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS.

6. Disposiciones Generales

Para la suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) las Partes Interesadas deben:

1. Describir el(los) servicio(s) publicado(s) en la PIDE.
2. Indicar los parámetros que permitan supervisar el desempeño de los servicios publicados en la PIDE: 1. Disponibilidad de servicio, 2. Capacidad del servicio y 3. Escalabilidad del servicio.
3. Establecer los niveles de escalamiento ante incidentes en sus servicios publicados en la PIDE.
4. Indicar como se manejarán las comunicaciones (roles, nombres, correos, teléfonos, escalamiento, horarios, tiempos de atención, entre otros).
5. Asegurar la adopción de medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales que puedan coleccionar, de conformidad con la legislación de la materia. Cabe resaltar que la Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás disposiciones no constituye una barrera para la interconexión o interoperabilidad de la información en las entidades públicas, más aún contribuye a su implementación. En este sentido, todas las entidades como titulares de banco de datos personales y que realizan tratamiento de datos personales para el ejercicio de sus funciones y en el ámbito de sus competencias no requieren el consentimiento del titular de datos personales para el ejercicio de las funciones, dentro de lo cual queda comprendido el tratamiento de datos personales que resulten imprescindibles para ejecutar la interoperabilidad¹⁰ entre las entidades públicas.
6. Toda actividad de mantenimiento debe ser comunicada con 48 horas de antelación, de no ser así será considerada como una avería.

Asimismo, la Entidad Provedora de Servicios debe considerar que un ANS podrá ser suscrito para uno (01) o varios servicios que deseen publicar en la PIDE. Ahora bien, en señal de conformidad con las disposiciones generales listadas previamente, las Partes Interesadas suscribirán un ANS en base al formato detallado en el **Anexo 1** del presente Lineamiento.

¹⁰ Conforme a lo indicado en el artículo 14 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, concordante con lo preceptuado en el artículo 11 de su Reglamento, aprobada mediante D.S. 003-2013-JUS.



ANEXO 1: Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ENTRE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL Y LA ENTIDAD PROVEEDORA DE SERVICIOS

CONTROL DE VERSIONES

Versión (1)	Fecha (2)	Descripción (3)	Autor (4)	
			Nombres y Apellidos	Cargo
1.0.0				
...				
"n"				

Legenda:

Para el control de versiones considerar lo siguiente:

(1) **Versión¹¹**: Las versiones se expresan con números A.B.C., el formato más común se muestra a continuación:

- **Versión Mayor = "1.0.0"**

Incrementar el primer decimal generalmente indica una actualización o cambio sustancial en el servicio.

Cuando hay un cambio en esta versión las demás deben volver a "0". Más decimales conducen a versiones más detalladas.

- Cambio sustancial en la versión: 1.0.0 → 2.0.0 → 3.0.0

- **Versión Menor = "1.1.0"**

Los decimales después del primer número suelen representar varios cambios menores de la versión, podría considerarse la incorporación de una funcionalidad o parámetro al servicio. Cuando hay un cambio en esta versión la versión "Interno" debe volver a "0".

- Cambios menores en la versión: 1.0.0 → 1.1.0 → 1.2.0

- **Versión Interno = "1.1.1"**

Considerar incrementos en esta versión cuando se introducen solo arreglos compatibles con la versión anterior, pueden considerarse algún cambio para corregir un comportamiento erróneo en el servicio.

- Cambios internos en la versión: 1.0.0 → 1.0.1 → 1.0.2

(2) **Fecha**: Indicar el día, mes y año que se actualizó la versión del ANS. El formato sugerido es DD/MM/AAAA.

(3) **Descripción**: Elaborar un breve resumen de los cambios realizados respecto a la versión anterior, cuando corresponda.

(4) **Autor**: Indicar el nombre(s) y cargo(s) de la persona que ha(n) desarrollado la versión vigente del ANS.

¹¹ Se ha tomado como referencia el versionado semántico (o en inglés Semantic Versioning). Puede ver en: <http://semver.org/lang/es/>



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ENTRE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL Y LA ENTIDAD PROVEEDORA DE SERVICIO

Conste por el presente documento, el ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO que celebran de una parte LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL en lo sucesivo LA SEGDI, debidamente representada por su Subsecretario(a) de Tecnologías Digitales Sr./Sra. _____, identificado con DNI N° _____, designado mediante Resolución Ministerial N° _____ de fecha DD/MM/AAAA; y de la otra parte, "NOMBRE DE LA ENTIDAD PROVEEDORA DE SERVICIOS", en adelante EL PROVEEDOR, debidamente representado por su "CARGO DEL FIRMANTE" Sr./Sra. _____, identificado con DNI N° _____, designado mediante _____ de fecha DD/MM/AAAA; que las partes establecen en el marco de lo dispuesto en la Resolución Secretarial N° 002-2017-PCM, en los siguientes términos:

- 1. Acuerdo General: Este documento representa un compromiso entre EL PROVEEDOR y LA SEGDI, para brindar el soporte técnico y la sostenibilidad operativa al servicio(s) publicado(s) en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE con miras a asegurar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad de los servicios publicados en esta. Este ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (en adelante "ANS") será válido hasta que sea reemplazado por otra versión del mismo, debidamente revisada, aprobada y que garantice mejoras del servicio.
2. Propósito y Objetivo: El ANS se constituye en un instrumento de gestión formal entre las partes interesadas, el cual refleja los compromisos de EL PROVEEDOR y LA SEGDI para asegurar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad de los servicios publicados en la PIDE.

El ANS tiene como objetivos:

- 1. Establecer las responsabilidades y obligaciones vinculadas a los servicios publicados en la PIDE por parte de EL PROVEEDOR y LA SEGDI.
2. Asegurar los niveles de disponibilidad, capacidad y escalabilidad de los servicios publicados en la PIDE por parte de EL PROVEEDOR.
3. Indicar las restricciones para el uso sus servicios publicados en la PIDE, en base a normatividad vigente o reglas de seguridad institucional sustentadas.

- 3. Descripción del Servicio: EL PROVEEDOR pone a disposición de LA SEGDI el (los) siguiente(s) servicio(s):

Table with 5 columns: N°, Nombre del Servicio (1), Descripción del Servicio (2), Especificaciones del Servicio (3), Restricciones del Servicio (4). Rows include 1, ..., and 'n'.

Legenda:

- (1) Nombre del Servicio: Indicar el nombre del Web Service proporcionado por EL PROVEEDOR a LA SEGDI, para lo cual puede tomar como base lo establecido en la normativa vinculante.
(2) Descripción del Servicio: Indicar una breve descripción de la información que proporciona el Web Service.
(3) Especificaciones: Descripción de las características técnicas del Web Service a brindar (protocolos, estándares, lenguajes, etc.); así como los parámetros de entrada y salida.
(4) Restricciones del Servicio: Indica las restricciones legales, técnicas o de seguridad para el uso o acceso a los servicios publicados en la PIDE. Ejemplos: transacciones por segundo, transacciones por usuario, transacciones por entidad y horarios de funcionamiento del servicio.

12 Según lo indicado en la Resolución Secretarial N° 002-2017-PCM, se ha establecido que el responsable de suscribir el ANS por parte de EL PROVEEDOR sea el Responsable del Área de Tecnologías de la Información o el que haga sus veces en la entidad.

4. **Gestión del Servicio:** Con la finalidad de asegurar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad del servicio, EL PROVEEDOR especifica dichos parámetros en el formato siguiente:

Nombre del Servicio ⁽¹⁾	Horas Acordadas				Disponibilidad ⁽⁶⁾	Capacidad ⁽⁷⁾		Escalabilidad ⁽⁸⁾	
	Horas ⁽²⁾	Días ⁽³⁾	HSA ⁽⁴⁾	HIS ⁽⁵⁾		Línea Base ⁽⁹⁾	Rendimiento Aceptable ⁽¹⁰⁾	Línea Base ⁽⁹⁾	Rendimiento Aceptable ⁽¹⁰⁾

Leyenda:

- (1) **Nombre de Servicio:** Indicar el nombre del Web Service proporcionado por EL PROVEEDOR a LA SEGDI, para lo cual puede tomar como base lo establecido en la normativa vinculante.
- (2) **Horas:** Indicar el número de horas al día de disponibilidad del Web Service.
- (3) **Días:** Indicar el número de días al mes de disponibilidad del Web Service. Puede considerar 30 días como valor referencial.
- (4) **HSA - Horas de Servicio Acordado:** Indica el número de horas que el Web Service está disponible al mes. Se obtiene mediante la multiplicación de (2) por (3).
- (5) **HIS - Horas de Inactividad del Servicio:** Indicar el número de horas que el Web Service se encuentra inoperativo.
- (6) **Disponibilidad:** Indica el porcentaje del tiempo mensual que EL PROVEEDOR se compromete a que el servicio estará disponible para su uso¹³. La disponibilidad se expresa en porcentaje y es medida con la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = \left(\frac{HSA - HIS}{HSA} \right) * 100$$

**** No se considera Horas de Inactividad del Servicio - HIS:**

- Cortes de energía atribuibles a terceros que afectan las telecomunicaciones, servidores, computadoras que dan respaldo al servicio.
- Caída de enlaces de comunicaciones que no estén bajo la administración de EL PROVEEDOR.
- Fallas en las aplicaciones de software que afecten el servicio y que no estén bajo la administración de EL PROVEEDOR.
- Averías o daños parciales o totales causados por usos incorrectos de los usuarios de la PIDE.
- Ciberataques que ocasionen la imposibilidad total o parcial en la prestación del servicio.
- Averías externas no imputables a EL PROVEEDOR.
- (7) **Capacidad:** Indicar la cantidad de solicitudes o transacciones concurrentes que pueden ser soportadas por el servicio en un determinado periodo (usualmente medido en transacciones por segundo TPS).
- (8) **Escalabilidad:** Indicar la capacidad del servicio para incrementar la cantidad de solicitudes o transacciones concurrentes que soporta en un determinado tiempo en base a la demanda del negocio o proceso.
- (9) **Línea Base:** EL PROVEEDOR establecerá la línea base en función de la data histórica o de control que disponga de su servicio.
- (10) **Rendimiento Aceptable:** Valor cuantificable de la métrica del Web Service publicado en la PIDE, que la partes interesadas consideran como aceptable.

¹³ La disponibilidad de un servicio es la capacidad de completar satisfactoriamente una transacción de negocio, en ese sentido, los cálculos para determinar la disponibilidad de un servicio deben considerar las horas estándar de sus operaciones. La mayoría de las áreas de TI en las organizaciones tienen definidas actividades de mantenimiento (también conocida como "ventana de mantenimiento") para sus aplicaciones, base de datos e infraestructura. Consecuentemente, los cálculos de la disponibilidad del servicio considerara dichas interrupciones planificadas junto con su correspondiente horario. El horario estándar de operación variará dependiendo de la naturaleza y críticamente de cada servicio. A medida que más servicios se basan en Internet, la ventana de mantenimiento se reduce y puede que no sea aceptable en absoluto. La disponibilidad es el factor más importante que influye en la percepción de la calidad del servicio de TI en los usuarios. También es el factor más crítico que afecta a la productividad del usuario, especialmente si el usuario depende totalmente de una aplicación de negocio particular para realizar su función de trabajo. **Tomado y adaptado de Foundations of Service Level Management (Rick Sturm, Wayne Morris y Mary Jander).**

5. Atención de requerimientos y averías: Con la finalidad de contar con una adecuada gestión de los requerimientos, incidentes o averías relacionadas con el servicio(s) publicado(s) en la PIDE, EL PROVEEDOR y LA SEGDI dispone de los siguientes canales y niveles de atención.

Mesa de Ayuda				
Canal		Detalle ⁽¹⁾		Horario ⁽²⁾
Soporte telefónico:				
Soporte por correo electrónico:				
Niveles de Atención de Requerimientos (Consultas, solicitudes, altas, bajas, modificaciones u otros) ⁽³⁾				
Nivel	Nombre	Cargo	Teléfono	Correo
1				
...				
4				
Niveles de Atención de Averías ⁽³⁾				
Nivel	Nombre	Cargo	Teléfono	Correo
1				
...				
4				

Legenda:

(1) **Detalle:** Indicar el número telefónico, anexo o correo electrónico u otros que EL PROVEEDOR establezca como canal de atención de los requerimientos incidentes o averías presentados en el Web Service publicado en la PIDE. (Por ejemplo: [mesadeayuda@\[entidad\].gob.pe](mailto:mesadeayuda@[entidad].gob.pe)).

(2) **Horario:** Indicar los días y horario de atención de la Mesa de Ayuda o Central telefónica para atender los requerimientos o incidencias del Web Service publicado en la PIDE (Por ejemplo: L-V de 8:00 A.M. a 8:00 P.M. / L-V de 9:00 A.M. a 9:00 P.M., etc.)

(3) **Niveles de atención:** Se detalla el nombre, teléfono, cargo y e-mail del responsable de atender el requerimiento, incidente o avería, según el nivel que corresponda. Se deben contemplar cuatro (04) niveles de atención, donde los niveles 1 y 4 son:

- **Nivel 1:** De carácter técnico para la atención de requerimientos, incidentes o avería.
- **Nivel 2:** Definido por la entidad
- **Nivel 3:** Definido por la entidad
- **Nivel 4:** Con cargo administrativo, con rango no menor a Gerente General o su equivalente.

En el caso de Requerimientos (Consultas, solicitudes, altas, bajas, modificaciones u otros), los tiempos para escalar entre niveles son:

- Mayor a 1 día desde la hora del reporte, serán escaladas al nivel 2
- Mayor a 2 días desde la hora del reporte, serán escaladas al nivel 3
- Mayor a 4 días desde la hora del reporte, serán escaladas al nivel 4

En el caso de averías, los tiempos para escalar entre niveles son:

- Mayor a 30 minutos desde la hora del reporte, serán escaladas al nivel 2
- Mayor a 90 minutos desde la hora del reporte, serán escaladas al nivel 3
- Mayor a 240 minutos desde la hora del reporte, serán escaladas al nivel 4

Para el caso del canal telefónico, las llamadas recibidas fuera del horario de oficina, serán reenviadas a un teléfono móvil designado por EL PROVEEDOR, de manera que se brinde el mayor esfuerzo para dar atención a la misma.

De no existir un canal oficial de atención o de no atender el canal oficial, el requerimiento o avería será comunicada por un e-mail del nivel 1, siendo este considerado como válido para el registro del reporte.

6. **Horarios de mantenimiento del servicio:** Con la finalidad de cumplir con el nivel de servicio acordado, EL PROVEEDOR debe especificar los periodos de mantenimiento del (o los) servicio(s) publicado(s) en la PIDE:

Nombre del Servicio ⁽¹⁾ :															
Periodo de Mantenimiento ⁽²⁾		Horas de mantenimiento ⁽³⁾													
		LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
Fecha de Inicio	Fecha de Fin														
Subtotal Horas ⁽⁴⁾															
Total Horas ⁽⁵⁾															

Leyenda:

- (1) **Nombre del Servicio:** Indicar el nombre del Web Service proporcionado por EL Proveedor a la SEGDI, para lo cual puede tomar como base lo establecido en la normativa vinculante.
- (2) **Periodo:** Indicar las fechas de inicio y fin del periodo de mantenimiento (se debe indicar día, mes y año).
- (3) **Horas de mantenimiento:** Indicar las horas de mantenimiento por día, la misma que debe ser correspondiente con los periodos de mantenimiento establecidos en el numeral (2).
- (4) **Subtotal de Horas:** Sumar las horas por día asignadas al mantenimiento del Web Service.
- (5) **Total de Horas:** Sumar los Subtotales obtenidos en el numeral (4).
- Los tiempos programados para el mantenimiento del Servicio no deben exceder las ocho (08) horas al mes.
 - Toda actividad de mantenimiento debe ser comunicada con 48 horas de antelación, de no ser así será considerada como una avería.
 - La comunicación sobre los trabajos de mantenimientos serán enviadas mediante e-mail a helpdesk@mail.pide.gob.pe
 - De requerirse un trabajo mayor a ocho horas al mes, este debe ser comunicado mediante un oficio a la Secretaría de Gobierno Digital con tres (03) días de anticipación.



7. **Responsabilidades:** Las partes interesadas tendrán las siguientes responsabilidades:

a) EL PROVEEDOR

N°	Responsabilidades de EL PROVEEDOR ⁽¹⁾
1	
...	
"n"	
<p>(1) Responsabilidades de EL PROVEEDOR: Comprende los compromisos que son asumidos por EL PROVEEDOR para asegurar la disponibilidad, capacidad y escalabilidad de los Servicios Web publicados en la PIDE. Puede considerar como referencia los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar los Servicios Web según se especifica en el ANS. • Asegurar la disponibilidad de los Servicios Web, según lo especificado en el presente ANS. • Comunicar oportunamente al Coordinador de la PIDE ante cualquier plan, programa o actividad de mantenimiento de los Servicios Web publicados en la PIDE, mediante los mecanismos anteriormente indicados. • Comunicar y documentar los cambios o actualizaciones de los Servicios Web publicados en la PIDE. • Registrar, atender y monitorear todas las incidencias reportadas por LA SEGDI. • Cumplir los plazos de atención para los incidentes reportados por LA SEGDI u otros, conforme a lo acordado en el ANS. • Gestionar la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro. • Mantener la confidencialidad de la información sobre los servicios publicados en la PIDE. • Respetar los tiempos para escalar los requerimientos o averías, según lo especificado en el presente ANS. • Conocer el contenido del ANS. 	

b) LA SEGDI

N	Responsabilidades de LA SEGDI ⁽²⁾
1	
...	
"n"	
<p>Responsabilidades de LA SEGDI: Comprende los compromisos que son asumidos por LA SEGDI para asegurar la disponibilidad, seguridad, continuidad, confiabilidad y calidad de la PIDE. Puede considerar como referencia los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar los Servicios Web según se especifica en el ANS. • Asegurar la disponibilidad de los Servicios Web, según lo especificado en el presente ANS. • Comunicar oportunamente a EL PROVEEDOR del Servicio ante cualquier plan, programa o actividad de mantenimiento de los Servicios Web publicados en la PIDE, mediante los mecanismos anteriormente indicados. • Comunicar y documentar los cambios o actualizaciones de los Servicios Web publicados en la PIDE. • Registrar, atender y monitorear todas las incidencias reportadas. • Cumplir los plazos de atención para los incidentes reportados. • Gestionar la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro. • Mantener la confidencialidad de la información sobre los servicios que están publicados en la PIDE. • Respetar los tiempos para escalar los requerimientos o averías, según lo especificado en el presente ANS. • Conocer el contenido del ANS. • Informar sobre cualquier incumplimiento del servicio publicado. 	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de
Gobierno Digital

8. Suscripción del Acuerdo de Nivel de Servicio

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio se suscribe de común acuerdo entre las partes interesadas, a fin de que se asegure la disponibilidad, capacidad y escalabilidad del servicio(s) publicado(s) en la PIDE.

En concordancia con lo anterior y en señal de conformidad y aceptación, las partes suscriben el presente Acuerdo de Nivel de Servicio, en la ciudad de _____ a los días del mes de _____ del año _____.

Subsecretario de Tecnologías Digitales
Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI
Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

Cargo del firmante
(EL PROVEEDOR)
(Nombre del Área)
(Nombre de la entidad)

Elaborado por:
Secretaría de Gobierno Digital – SEGDI
Presidencia del Consejo de Ministros - PCM
Año 2018