

1 Requisitos Técnicos

Se define el **tiempo de resolución**, como el tiempo transcurrido entre la apertura de de una incidencia en el sistema de gestión de incidencias y la confirmación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza de la resolución de la incidencia. A este tiempo se le descontará el tiempo desde que se solicita información por parte de uno de los técnicos de soporte de producto hasta que esta información es facilitada y también el tiempo desde que se aporte una solución hasta que esta solución sea aceptada o rechazada tras las pertinentes pruebas por parte del cliente.

1.1 Soporte

Se dará soporte a las dudas y cuestiones planteadas por el uso y la integración de la plataforma de firma

1.2 Mantenimiento

Se mantendrá la plataforma de firma exenta de los errores e incidencias que se reporten por parte del Ayuntamiento o conocidos por parte del equipo de soporte de la empresa adjudicataria.

La definición y los pazos máximos de resolución de los errores e incidencias se definen en el pliego de cláusulas administrativas.

Independientemente del tipo de incidencia, en el plazo máximo de 2 días laborales se facilitará una estimación de la fecha de resolución de la incidencia.

1.3 Herramienta de gestión de incidencias

El adjudicatario proveerá una herramienta de gestión de incidencias accesible desde el Ayuntamiento de Zaragoza. Esta herramienta permitirá el seguimiento de las incidencias y la búsqueda sobre incidencias ya resueltas. En la oferta se detallará la correspondencia entre los niveles de las incidencias de la herramienta y los niveles del Acuerdo de .Nivel de Servicio.

La herramienta permitirá la exportación de las incidencias a un fichero externo.

1.4 Informes periódicos

El adjudicatario remitirá todos los meses un informe con el estado de las incidencias. En el informe se incluirá lo siguiente:

- Listado de incidencias en las que se ha trabajado durante el periodo, para cada una de ellas se hará constar la siguiente información:
- Identificador de la incidencia
- Fecha de apertura
- Categoría de la incidencia
- Fecha de resolución debida
- Fecha de resolución (si la incidencia estuviera resuelta)
- Conclusiones al informe si las hubiera.

1.5 Condiciones del servicio.

El soporte a incidencias se realizará en **horario** 8x5 teniendo en consideración el calendario festivo de la ciudad de Zaragoza.

Se define el **tiempo de resolución**, como el tiempo transcurrido entre la apertura de de una incidencia en el sistema de gestión de incidencias y la confirmación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza de la resolución de la incidencia. A este tiempo se le descontará el tiempo desde que se solicita información por parte de uno de los técnicos de soporte de producto hasta que esta información es facilitada y también el tiempo desde que se aporte una solución hasta que esta solución sea aceptada o rechazada tras las pertinentes pruebas por parte del cliente.

Incidencias muy graves

Se consideran incidencias muy graves aquellas que cumplan las siguientes características:

- ✓ Aceptación como válida una firma electrónica o certificado electrónico que no son válidos debido al incorrecto funcionamiento del producto.
- ✓ Pérdida o riesgo de pérdida de la legalidad de un documento firmado debido al incorrecto funcionamiento del producto.
- ✓ Problemas de funcionamiento del componente de firma en cliente que impidan su correcto funcionamiento en un sistema operativo aceptado por la plataforma.

El **tiempo máximo** de resolución de estas incidencias es de 32 horas laborales.

Incidencias graves

Se consideran incidencias graves aquellas que cumplan las siguientes características:

- ✓ Fallo de una función del servicio que afecta severamente a su funcionalidad o afecta a un grupo importante de usuarios sin que existan soluciones alternativas al problema que puedan ser aplicadas sin que suponga una modificación en todas las aplicaciones integradas.
- ✓ Problemas de funcionamiento del componente de firma en cliente que impidan su correcto funcionamiento en alguna versión de un navegador o alguna versión de la JVM (de entre los aceptados por la plataforma o versión posterior) existiendo la posibilidad de que funcione en otro navegador o JVM dentro del mismo sistema operativo.

El **tiempo máximo** de resolución de estas incidencias es de 40 horas laborales.

Incidencias leves

Se consideran incidencias leves aquellas que cumplan las siguientes características:

- ✓ Fallo de una función del servicio sin presentar un efecto significativo sobre la calidad del servicio afectando a un número limitado de usuarios sin transcendencia global
- ✓ Fallo de una función del servicio que afecta severamente a su funcionalidad o afecta a un grupo importante de usuarios, existiendo soluciones alternativas al problema que puedan ser aplicadas sin que suponga una modificación en todas las aplicaciones integradas.
- ✓ Problemas de funcionamiento del componente de firma en cliente que impidan su correcto funcionamiento en una versión del navegador o una versión de la JVM (de

entre los aceptados por la plataforma o versión posterior) existiendo la posibilidad de que funcione en otra versión del mismo navegador o JVM dentro del mismo sistema operativo.

El **tiempo máximo** de resolución de estas incidencias es de 48 horas laborales.