Anexo C – Acuerdo de niveles de Servicio

Contratación mixta del servicio de externalización en modalidad de outsourcing de la administración de servidores, aplicaciones, el soporte informático dedicado al puesto de trabajo y el suministro de licencias, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Exp. CP00152/2024

Pliego de Prescripciones Técnicas - Anexo C - Acuerdo de niveles de Servicio

Contratación mixta del servicio de externalización en modalidad de outsourcing de la administración de servidores, aplicaciones, el soporte informático dedicado al puesto de trabajo y el suministro de licencias, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Exp. CP00152/2024

Índice

1. Acuerdos de Nivel de Servicio
    1.1. ANS SUJETOS A PENALIZACIÓN
        1.1.1. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)
            1.1.1.1. Categorías de los ANS
            1.1.1.2. Horario de los servicios
            1.1.1.3. Revisión anual
            1.1.1.4. Resolución de conflictos
        1.1.2. Cuadro resumen de ANS
        1.1.3. ANS de cumplimiento general, aplicables a todos los adjudicatarios
            1.1.3.1. L0.ANS_1 - Resolución de incidencias
            1.1.3.2. L0.ANS_2 - Gestión de solicitudes de servicio
        1.1.4. ANS aplicables al adjudicatario del Lote 1
            1.1.4.1. L1.ANS_1 - Disponibilidad de la Mainframe
            1.1.4.2. L1.ANS_2 - Gestión de tareas programadas
            1.1.4.3. L1.ANS_3 - Disponibilidad de aplicaciones y servicios: disponibilidad media
            1.1.4.4. L1.ANS_4 - Disponibilidad de aplicaciones y servicios: indisponibilidad máxima
            1.1.4.5. L1.ANS_5 - Tiempo de respuesta de las aplicaciones y servicios
            1.1.4.6. L1.ANS_6 - Cumplimiento de los plazos de entrega
            1.1.4.7. L1.ANS_7 - Pases a producción platino satisfactorios
        1.1.5. ANS aplicables al adjudicatario del Lote 2
            1.1.5.1. L2.ANS_1 - Asignación de incidencias
            1.1.5.2. L2.ANS_2 - Atención a usuarios
    1.2. Modelo de penalizaciones
        1.2.1. Porcentajes máximos de penalizaciones

1. Acuerdos de Nivel de Servicio

En el contexto de este contrato, se distingue entre ANS sujetos a penalización y KPI, los cuales no suponen una penalización en caso de incumplimiento, pero ayudan a medir la calidad del servicio ofertado.

1.1. ANS sujetos a penalización

1.1.1. Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Dentro de la presente contratación, las prestaciones solicitadas se regularán por un sistema de acuerdos de nivel de servicio (ANS), los cuales se describen en este capítulo. Consecuentemente, las tareas en el alcance de este expediente deberán realizarse ajustándose a estos ANS y sus valores objetivos y valores mínimos.

Los ANS y valores objetivos explicitados en este pliego tendrán carácter de mínimos. En sus propuestas, los licitadores podrán mejorar los valores objetivos y valores mínimos establecidos, así como añadir nuevos indicadores de nivel de servicio. Estas mejoras serán tenidas en cuenta en el proceso de valoración de propuestas.

Adicionalmente, el adjudicatario o adjudicatarios se compromete a ampliar el modelo de ANS del pliego por nuevos ANS adicionales si Asepeyo se lo solicita durante la ejecución del expediente. En este caso se establecerán de común acuerdo valores objetivos y valores mínimos para todos ellos.

El adjudicatario o adjudicatarios, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será el responsable o responsables del cumplimiento de todos los valores objetivos y valores mínimos establecidos, con independencia de los recursos que tenga que incorporar en cada momento para ello, e independientemente de si presta los servicios con medios propios o si los subcontrata parcialmente.

Los ANS deberán prestarse con unos niveles de calidad iguales o superiores a los umbrales que se especifican en este pliego y, de común acuerdo, podrán ser adaptados a las medidas reales obtenidas durante la fase de transición, en cuyo caso, serán sobre las que se apliquen las penalizaciones. En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente pliego y en la propuesta presentada, prevalecerán las condiciones más beneficiosas para Asepeyo.

1.1.1.1. Categorías de los ANS

Se asignará una categoría o nivel de calidad del servicio (platino, oro, plata o bronce) a cualquier elemento que pueda ser medido en un ANS que admita esa categorización (entornos, servicios, aplicaciones, etc.).

La tabla a continuación muestra una descripción orientativa, a alto nivel, de estas categorías de ANS:

Categoría	Definición	Descripción	RTO	RPO
Platino	El nivel de servicio platino está vinculado a la gestión de infraestructura o a las aplicaciones cliente donde la disponibilidad y el rendimiento son un aspecto clave para la ejecución normal de operaciones de negocio.	Estos servicios están soportados por arquitectura y configuraciones de alta disponibilidad que aseguren el cumplimiento de los niveles de servicio a todos los niveles.	1,5 horas	0 horas
Oro	El nivel de servicio oro está vinculado a la gestión de infraestructuras o aplicaciones cliente que requieren una disponibilidad y rendimientos elevado, aunque sin mantener la criticidad de los entornos platino.	Estos servicios están soportados por arquitectura y configuraciones de alta disponibilidad que aseguren el cumplimiento de los niveles de servicio a todos los niveles, si bien pueden mantener unas holguras mayores que las asociadas a servicio Platino.	4 horas	0 horas
Plata	El nivel de servicio plata está vinculado a la gestión de infraestructura o a las aplicaciones cliente donde la disponibilidad y el rendimiento son un aspecto importante para la ejecución normal de operaciones de negocio, pero donde una indisponibilidad temporal de estas aplicaciones no implique la parada de las operaciones de negocio.	Estos servicios están soportados por arquitecturas que no requieren alta disponibilidad, pero que aun así mantienen cierto nivel de redundancia en cuanto a hardware, suministro eléctrico u almacenamiento con el objetivo de proporcionar una respuesta en caso de contingencia suficiente para los requisitos de negocio.	24 horas	0 horas
Bronce	El nivel de servicio bronce está vinculado a la gestión de infraestructura o a las aplicaciones cliente que no soportan procesos de negocio claves y donde una indisponibilidad de estas aplicaciones no afecte al negocio normal, siempre y cuando esta indisponibilidad sea reparada en un tiempo razonable.	Los servicios bronce no requieren arquitectura de alta disponibilidad ni redundancia. Esta es la configuración contemplada para entornos no productivos.	48 horas	24 horas

1.1.1.2. Horario de los servicios

Si bien la actividad del equipo de trabajo se desarrollará normalmente dentro del horario laboral, los licitadores deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las incidencias y peticiones así lo exijan (ej. resolución de incidencias críticas, cumplimiento de los plazos de puesta en producción de nuevas funcionalidades, etc.).

Con carácter general se definen los siguientes horarios según la intensidad de actividad (alta, media y baja) en las dependencias de Asepeyo:

	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Lunes	B	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	B	B
Martes	B	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	B	B
Miércoles	B	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	B	B
Jueves	B	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	B	B
Viernes	B	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	B	B
Sábado	B	B	B	B	B	B	B	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	B	B	B
Domingo	B	B	B	B	B	B	B	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	B	B	B
Festivos	B	B	B	B	B	B	B	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	B	B	B
Actividad:				Alta	Media	Baja																		

Hay que tener en cuenta el desfase horario de las dependencias de Asepeyo en las Islas Canarias respecto a la península, garantizando en todo momento la disponibilidad del servicio en dicha zona geográfica.

Estos horarios fijan de manera general los tramos horarios de actividad alta/media/baja de las aplicaciones de Asepeyo. Según la criticidad de los entornos se debe garantizar el servicio sobre estos entornos y se aplicarán los ANS correspondientes en caso contrario.

No obstante, debe primar la necesidad real del negocio, razón por la cual se pueden establecer excepciones a estos horarios en el inventario de aplicaciones. Adicionalmente, los horarios generales podrán ser revisados y modificados, y podrán establecerse excepciones adicionales por Asepeyo de común acuerdo con el adjudicatario en cualquier momento.

Las paradas programadas de un entorno deberán ser solicitadas con una antelación de, al menos, 48 horas, y deberán realizarse en una ventana horaria de mantenimiento de baja actividad. Dicha intervención estará siempre sujeta a la aprobación expresa por parte de Asepeyo. Para cualquier actuación programada se establecen los siguientes máximos mensuales en función de la categoría de ANS:

Platino	Los tiempos de inactividad programada no deberían superar las 4 horas mensuales.
Oro	Los tiempos de inactividad programada no deberían superar las 8 horas mensuales.
Plata	Los tiempos de inactividad programada no deberían superar las 12 horas mensuales.
Bronce	No hay un límite para la inactividad programada al mes, siempre y cuando se realicen en

	horario de actividad baja.

1.1.1.3. Revisión anual

Con el fin de garantizar que los niveles de servicio cumplen las necesidades de Asepeyo, con periodicidad anual, éstos serán objeto de revisión y ajuste por los órganos de gobierno competentes al respecto.

1.1.1.4. Resolución de conflictos

Si Asepeyo y el adjudicatario o adjudicatarios tuvieran un conflicto con respecto a los Servicios, todas las partes (o aquellas donde existiese el conflicto) seguirán el procedimiento de resolución de conflictos descrito a continuación:

- Coordinador de Comité: Un conflicto en este Contrato se remitirá inicialmente, por escrito, al Coordinador del Comité por parte de los Responsables del Servicio/Subservicio afectado.
- CIO: Si el Coordinador del Comité no puede resolver el conflicto en los quince (15) días naturales siguientes a la recepción de la notificación por escrito a los mismos, el conflicto se remitirá por escrito al CIO.

  Si el CIO no puede resolver el conflicto en los treinta (30) días naturales siguientes a la recepción de la notificación se nombrará un representante dedicado, de manera no exclusiva, a la ejecución del Contrato. Los representantes así nombrados, en respuesta a cualquier solicitud razonable del otro, se reunirán cuantas veces sea necesario y proporcionarán al otro la información no confidencial razonablemente relacionada con el conflicto.
- Comité estratégico: Si los representantes designados no pueden resolver el conflicto en los treinta (30) días naturales siguientes a la recepción de la notificación, el conflicto se remitirá de nuevo al CIO para su revisión, quién lo escalará al Comité Estratégico.

Asepeyo y el adjudicatario o adjudicatarios no podrán iniciar procesos judiciales formales para la resolución de tal conflicto hasta que no ocurra cualquiera de los siguientes supuestos:

- Que los Coordinadores del Comité hayan concluido conjuntamente por escrito que la resolución amistosa del conflicto, mediante la continuación de las negociaciones, es improbable.
- Que hayan transcurrido sesenta (60) días naturales después de la notificación por escrito al Coordinador del Comité.
- Que no falten más de treinta (30) días naturales para que expire el periodo de limitación de acciones que regirá cualquier acción relacionada con el conflicto.

Asepeyo y el adjudicatario o adjudicatarios:

- acuerdan que cualquier declaración, oral o escrita, así como las propuestas de acuerdo realizadas en el curso del Procedimiento de Resolución de Conflictos establecido en esta Cláusula:
  - serán Información Confidencial,
  - no serán presentadas como prueba, ni reveladas, ni usadas para cualquier otro propósito que no sea el Procedimiento de Resolución de Conflictos, y
  - no constituirán admisión o renuncia de derechos.

1.1.2. Cuadro resumen de ANS

	Código ANS	Descripción
ANS de cumplimiento general - aplicables a todos los adjudicatarios		
	L0.ANS_1	Resolución de incidencias
	L0.ANS_2	Gestión de solicitudes de servicio
ANS aplicables al adjudicatario del Lote 1		
	L1.ANS_1	Disponibilidad de la Mainframe
	L1.ANS_2	Gestión de tareas programadas
	L1.ANS_3	Disponibilidad de aplicaciones y servicios: disponibilidad media
	L1.ANS_4	Disponibilidad de aplicaciones y servicios: indisponibilidad máxima
	L1.ANS_5	Cumplimiento de los plazos de entrega acordados
	L1.ANS_6	Pases a producción platino satisfactorios
ANS aplicables al adjudicatario del Lote 2		
	L2.ANS_1	Asignación de incidencias
	L2.ANS_2	Atención a usuarios

1.1.3. ANS de cumplimiento general, aplicables a todos los adjudicatarios

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) detallados en este capítulo son de naturaleza transversal. Esto significa que su cumplimiento y medición son obligatorios para el o los adjudicatarios de los lotes 1 y 2, independientemente de los lotes y servicios específicos que les hayan sido asignados. Por lo tanto, estos ANS deben incluirse obligatoriamente en los informes mensuales de seguimiento del servicio.

1.1.3.1. L0.ANS_1 - Resolución de incidencias

Tiempo transcurrido desde el momento en que una incidencia es asignada al adjudicatario o adjudicatarios responsable hasta que la misma queda resuelta (con plena capacidad operativa del sistema afectado). Los tiempos imputables a terceros, no subcontratados por el adjudicatario o adjudicatarios en el marco del presente expediente, se descontarán del tiempo de resolución imputable al adjudicatario o adjudicatarios del presente expediente. Los indicadores a tener en cuenta son:

- Plazo máximo de resolución de una incidencia de prioridad alta.
- Plazo máximo de resolución de una incidencia de prioridad media.
- Plazo máximo de resolución de una incidencia de prioridad baja.

La prioridad de cada incidencia se establecerá mediante la aplicación de la fórmula siguiente:

Prioridad = Impacto + Urgencia(Servicio) + (2 x Operativo - 1)

El Impacto sigue siendo:

Valor	Impacto
1 - Alto	Multiusuario
2 - Medio	Centro
3 - Bajo	Usuario

Mientras urgencia sería:

Medallero	Urgencia
Platino	1
Oro	1
Plata	2
Bronce	3

El valor en la fórmula será de uno (1) si el servicio se encuentra operativo, y de cero (0) en caso contrario (si no lo está).

El resultado de la fórmula obtenida debe ser consultado en la tabla siguiente para determinar el tiempo de respuesta y resolución asignado a cada incidencia.

Prioridad Incidencia	Nombre OLA
1-Alta	OLA 1 - 4
2-Alta	OLA 1 - 4
3-Media	OLA 1 - 24
4-Media	OLA 1 - 24
5-Baja	OLA 24 - 96
6-Baja	OLA 24 - 96
7-Baja	OLA 24 - 96

Nombre OLA	Tiempo de Resolución (horas)
OLA 1 - 4	4
OLA 1 - 24	24
OLA 24 - 96	96

Para que el adjudicatario se considere cumplidor de este apartado, los requisitos mínimos son:

- **Resolución de incidencias de nivel alto:** Se debe resolver al menos un 92% de las incidencias de este nivel abiertas en el mes. En caso de estar por debajo de los valores mínimos requeridos, se considerará como un incumplimiento muy grave.
- **Resolución de incidencias de nivel medio y bajo:** Se debe resolver al menos un 90% de todas las incidencias de estos niveles abiertas durante el mes.En caso de estar por debajo de los valores mínimos requeridos, se considerará como un incumplimiento leve.

Catálogo de aplicaciones

El Catálogo de Aplicaciones activas y por tanto candidatas a ser mantenida, es el siguiente:

Descripción	Categoría
AOV - ASEPEYO OFICINA VIRTUAL	Platino
API COMUNICACIONES	Platino
AQUA	Platino
AQUACLOUD	Platino
ASH27 - PROVEEDORES SANITARIOS EXTERNOS	Platino
CHAMAN	Platino
CHAMAN ADMINISTRACIÓN MAT	Platino
CHAMAN CONTINGENCIAS CEPRA MAT	Platino
CHAMAN CONTINGENCIAS COSLADA MAT	Platino
CHAMAN MAT REMOTO	Platino
GADA	Platino
INTRANET DE ASEPEYO	Platino
PARTES NO DECLARADOS WEB	Platino
PRESTACIONES 3.0	Platino
SCAD	Platino
SIAU	Platino
SINIESTROS GRAVES	Platino
SISTEMA CENTRAL DE AFILIACIÓN	Platino
WEB ACCIDENTES SIN BAJA	Platino
WEB ASEPEYO - PARTE PÚBLICA	Platino
WEB SINIESTROS CCCS	Platino
WEB SINIESTROS IMPRESIÓN	Platino
WEB SINIESTROS WEB	Platino
CISCO UNIFIED ATTENDANT CONSOLE ADVANCED (CUACA)	Platino
SIAVAL	Platino

WORDPRESS WEB MUTUA	Platino
ACCIDENTES SIN BAJA	Plata
ACCIDENTES SIN BAJA (SPP)	Plata
ADMINISTRACIÓN SP.EMPRESAS	Plata
ARCHIVO DOCUMENTAL CORPORATIVO 8018	Plata
ASL ALTAS Y FALLECIMIENTOS AT	Plata
ATRIUM	Plata
ATRIUM 2013	Plata
AYUDA SOCIAL	Plata
BBDD DE PREVENCIÓN	Plata
BONUS WEB	Plata
CHAMAN REAL DRAGON 360	Plata
CHAMAN REAL MAT	Plata
COLABORADORES - ACM	Plata
COMITÉ CC	Plata
CONSULTAS FINANCIERAS - COFI	Plata
CUADROS DE MANDO HOSPITALES	Plata
DAPP	Plata
DAPP - CONSULTAS	Plata
DAPP-HOSPITAL COSLADA	Plata
DOCUMENTOS TA2	Plata
E-COLABORADOR	Plata
EXPEDIENTES GRAVES	Plata
GESTIÓN EXPEDIENTES GRAVES	Plata
GGP	Plata
GIM CONSULTAS EXTERNAS	Plata
GPC	Plata
GUÍAS CLÍNICAS	Plata
IMPORTACIÓN RX	Plata
INFORMES DE GRANDES EMPRESAS - INFORMES GE	Plata
LISTADO DE ACTIVIDADES PARA EL REGISTRO DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	Plata
MAXIMO	Plata

MOFI - MODIFICACIONES FINANCIERAS	Plata
NOTIFICACIONES CHAMAN	Plata
NUEVA INTRANET	Plata
P4500 TELETRABAJO	Plata
PAGOS EMPRESAS DEDUCCIONES ERRÓNEAS	Plata
PARTES AT - INSL	Plata
PARTES AT (SPP)	Plata
PARTES EP - INEP	Plata
PEDIDOS EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	Plata
PEDIDOS MATERIAL ADMINISTRATIVO	Plata
PEDIDOS MATERIAL CORPORATIVO	Plata
PEDIDOS MATERIAL SANITARIO, UTILLAJE Y EPI	Plata
PEDIDOS MEDICACIÓN	Plata
PEDIDOS VESTUARIO Y TEXTIL	Plata
PORTAL DEL EMPLEADO	Plata
REGISTRO CONTRATOS ADE	Plata
REGISTRO DE ACTIVIDAD PREVENTIVA	Plata
REGISTRO DE USUARIOS INFORMÁTICOS - PSO	Plata
REGPROF AS - REGISTRO PROFORMAS FACTURACIÓN RECIBIDA	Plata
REPRODUCTOR MULTIMEDIA	Plata
RHO.EMPRESAS	Plata
SICOMAN	Plata
SISTEMA INTERROGACIÓN DE DATOS - ASID	Plata
SISTEMA Q-INFO (MOTOR, V2, PII)	Plata
SOLICITUDES MEJORA ECCS	Plata
SOLICITUDES SERVICIOS	Plata
TEMPO MILLENIUM	Plata
UNIDADES PERSONALES MUTUA	Plata
USUARIOS REGISTRADOS DE LA WEB	Plata
WEB BIBLIOTECA (INTRANET)	Plata
WEB NOTICIAS/EVENTOS SH	Plata
AD TEMPO	Plata
ADOBE ACROBAT XI	Plata

ADOBE READER	Plata
ALMHOS -SC- P4500	Plata
ASH30 - FIRMA BIOMÉTRICA	Plata
AUTODESK DESIGN REVIEW 2013	Plata
BLOC DE NOTAS	Plata
CITRIX DIRECTOR	Plata
COCHOS -SC- P4500	Plata
CONEXIÓN HOST COSTAISA	Plata
CORREO COORDINACIÓN SAU	Plata
COSLADA MASTER TOOLS AVISOS	Plata
CRRL HISTORIA CLÍNICA	Plata
CRRL SOLICITUDES	Plata
CRYPTOPHANE	Plata
CTIQ MUTUA ASEPEYO	Plata
E-TEMPO	Plata
ESTACIÓN META4	Plata
EXTRACLIENT	Plata
EXTRACLIENT1	Plata
EXTRACLIENTIV	Plata
FACTORES PSICOSOCIALES 2	Plata
FACTORES PSICOSOCIALES 3 1 CLIENTE	Plata
FACTORES PSICOSOCIALES 3 1 PERFILES	Plata
IMPRESORA PREDETERMINADA	Plata
IMPRESORAS TABLETS UNUSEPTIUM01	Plata
IMPRESORAS TABLETS UNUSEPTIUM02	Plata
IMPRESORAS TABLETS UNUSEPTIUM03	Plata
IMPRESORAS TABLETS UNUSEPTIUM04	Plata
IMPRESORAS UNUNOCTIUM01	Plata
IMPRESORAS UNUNOCTIUM02	Plata
IMPRESORAS UNUNOCTIUM03	Plata
IMPRESORAS UNUNOCTIUM04	Plata
IMPRESORAS Y FAXES	Plata
INFOMUTU@ - ASEPEYO	Plata

INFORME VIRTUAL DE EMPRESA - ABSENTISMO	Plata
INITIALTRAINING DRAGON 360	Plata
INTERNET EXPLORER QLIKVIEW	Plata
KLEOPATRA	Plata
LEXNET MINISTERIO DE JUSTICIA	Plata
LIBREOFFICE BASE	Plata
LIBREOFFICE CALC	Plata
LIBREOFFICE DRAW	Plata
LIBREOFFICE IMPRESS	Plata
LIBREOFFICE WRITER	Plata
MI PC	Plata
MICROSOFT ACCESS 2010	Plata
MICROSOFT EXCEL 2010	Plata
MICROSOFT OFFICE PICTURE MANAGER	Plata
MICROSOFT OFFICE PROJECT 2007	Plata
MICROSOFT POWERPOINT 2010	Plata
MICROSOFT WORD 2010	Plata
NORMAS REGISTRO DATOS DEL PACIENTE	Plata
ORGPLUS 4	Plata
ORGPLUS 6	Plata
PAINT NET	Plata
PDF SPLIT & MERGE	Plata
QMS.COSTAISA.ORG	Plata
RDP PROECMMAT	Plata
REA COMPRESSOR	Plata
RECUPERACIÓN DATOS	Plata
RESOURCE MANAGER	Plata
SALES&MARKETINGMANAGER	Plata
SC MASTER TOOLS AVISOS	Plata
SC MASTER TOOLS MANTENEDORES	Plata
SC MASTER TOOLS PREVEN	Plata
SEGURIDAD Y SALUD EN TRABAJOS VERTICALES	Plata
SERV. ENLACE CHAMAN PACS	Plata

SILTRA	Plata
SISTEMA DE INCENTIVOS PARA LA PREVENCIÓN - SIP	Plata
SQL SERVER 2014 MANAGEMENT STUDIO	Plata
TESTO 445	Plata
TOAD_VI	Plata
TPV DE CAFETERÍA	Plata
UNIVERSIDAD CORPORATIVA ASEPEYO	Plata
USUARIOS Y EQUIPOS DE ACTIVE DIRECTORY	Plata
VLC MEDIA PLAYER	Plata
WEB ASEPEYO AZUL	Plata
WEBDAV SYNC	Plata
WEBDAV SYNC SERVER	Plata
WORD DRAGON 360	Plata
WORDPRESS AQUACLOUD ASEPEYO	Plata
WORDPRESS AUTOSERVICIO ASEPEYO	Plata
WORDPRESS AXON ASEPEYO	Plata
WORDPRESS COMUNICACIONES UNIFICADAS ASEPEYO	Plata
WORDPRESS DATA ASEPEYO	Plata
WORDPRESS IMAGENES ASEPEYO	Plata
WORDPRESS JORNADA DE ASMA LABORAL ASEPEYO	Plata
WORDPRESS JURIDICO ASEPEYO	Plata
WORDPRESS MIFOTO ASEPEYO	Plata
WORDPRESS NOTIFICACION COVID ASEPEYO	Plata
WORDPRESS PRESTACIONES ASEPEYO	Plata
WORDPRESS PREVENCION ASEPEYO	Plata
WORDPRESS SALUD ASEPEYO	Plata
WORDPRESS SEMANA DEL BIENESTAR ASEPEYO	Plata
WORDPRESS SEMANA VIRTUAL ENFERMERA ASEPEYO	Plata
WORDPRESS TRANSPARENCIA ASEPEYO	Plata
ADE ADMINISTRACIÓN EXTERNA	Oro
APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS PAGOS Y COBROS DE ASEPEYO	Oro
APLICACIÓN SAU - INTRANET	Oro

APLICACIÓN SAU - NOTES	Oro
APP ASEPEYO ASESORÍAS	Oro
APP ASEPEYO EMPRESA	Oro
APP MI ASEPEYO	Oro
ARBOL CMA ASEPEYO	Oro
ARBOL CMH	Oro
ARCO	Oro
ASEPEYO DOCUMENTOS AFILIACIÓN - ADA	Oro
ASEPEYO STORE	Oro
ASH31 - INTERCONSULTA MÉDICA (TELEMEDICINA)	Oro
ASID-DICCIONARIO	Oro
BUROFAX MASIVO	Oro
CATA / RAPSODIA	Oro
CODIFICACIONES (ASEPEYO)	Oro
CODIFICACIONES ASEPEYO	Oro
CONTRATACIÓN PÚBLICA	Oro
DAPP-HOSPITAL CARTUJA	Oro
DETALLE PAGOS IT	Oro
DIC	Oro
ENLACES CONTABLES EXTERNOS - ACO19	Oro
ENTIDADES Y MUTUAS COLABORADORAS	Oro
EXPEDIENTES JUDICIALES	Oro
FACTURACIÓN RECIBIDAS DE PROVEEDORES - SOLFA	Oro
FORMACIÓN PGAP	Oro
GESTIÓN E.E.C.C.	Oro
GESTIÓN FISCALES	Oro
GESTIÓN PFAC	Oro
INVENTARIO INFORMÁTICA ASEPEYO MUTUA	Oro
MEDICIONES Y REGISTROS	Oro
MÓDULO KPIS	Oro
MUTUALISTAS 2.0	Oro
NINFA	Oro
NOTIFICADOR BASE	Oro

PEDIDOS DE IMPRESOS Y ROTULACIÓN INTERNA	Oro
PEDIDOS MEDICACIÓN HOSPITAL DE SEVILLA CARTUJA	Oro
PERFIL DIGITAL	Oro
PORTAL PROAS	Oro
PORTAL SALUD	Oro
PORTAL SEGURIDAD E HIGIENE	Oro
PROCESO CARTA PAGOS A PROVEEDORES - CARTAPRO	Oro
PROTOCOLOS MUTUALISTAS	Oro
SERVICIO CORPORATIVO DE SMS	Oro
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ACCESO - SEA	Oro
SICOMAT - PRESUPUESTARIA	Oro
SISTEMA NOTIFICACIONES PUSH	Oro
TERCEROS MUTUA	Oro
TRABAJADORES	Oro
U3C	Oro
VERIFICACIÓN DATOS MUTUALISTA - REDO	Oro
WEB CALL CENTER	Oro
ACO050	Oro
ACO51 - SII PARA LA AGENCIA TRIBUTARIA DEL GOBIERNO CANARIO	Oro
GESTIÓN DE COMUNICADOS TSU Y CRETA II (CUME)	Oro
META4 GESTIÓN RRHH Y NÓMINA	Oro
PAM (PRIVILEGED ACCOUNT MANAGER)	Oro
PORTAL E-LEARNING GWORKSPACE	Oro
SICOMAT PROSA	Oro
SIRA	Oro
SISTEMA RED - WINSUITE	Oro

Las aplicaciones no incluidas en este listado se clasificarán como aplicaciones de categoría bronce.

Estas aplicaciones son las que actualmente tiene Asepeyo pero no son limitativas debido a que en la adjudicación de los servicios Asepeyo puede haber dado de alta alguna aplicación adicional o dado de baja alguna del listado.

Asimismo, Asepeyo podrá modificar la categoría de una aplicación, así como darla de alta o de baja, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

Por cuestiones de espacio, no se relacionan las aplicaciones de categoría Bronce. No obstante, puede verse la cantidad en la siguiente tabla resumen:

Tipo de Aplicación	Nº de Aplicaciones
Aplicación Comercial	**234**
Platino	3
Oro	9
Plata	103
Bronce	119
Desarrollo a Medida	**278**
Platino	24
Oro	53
Plata	69
Bronce	132
Total general	**512**

1.1.3.2. L0.ANS_2 - Gestión de solicitudes de servicio

Por Solicitud de Servicio se entiende cualquier petición, cambio o modificación solicitada por Asepeyo relacionada con los servicios objeto de este expediente, salvo aquellos que sean tratados específicamente en su apartado correspondiente, y que pueda ser atendida por el adjudicatario o adjudicatarios, sin por ello perjudicar los niveles de servicio acordados.

En algunos casos, las Solicitudes de Servicio estarán tipificadas y recogidas en un "Catálogo de Solicitudes de Servicio" que será elaborado durante la fase de transición por el adjudicatario o adjudicatarios, y aprobado por Asepeyo. Este catálogo, que se actualizará de forma continua durante todo el ciclo de vida del expediente, recogerá una tipificación de potenciales solicitudes, su criticidad y los tiempos máximos para la provisión de cada una de ellas (los licitadores presentarán una primera propuesta para este catálogo de Solicitudes de Servicio en su propuesta técnica).

Para las Solicitudes de Servicio que no están recogidas en el Catálogo de Solicitudes de Servicio, Asepeyo establecerá la criticidad y tiempo objetivo a la hora de crear la solicitud según un procedimiento que se definirá para tal efecto durante la fase de transición.

Los niveles de criticidad se definen de la siguiente manera:

- Solicitudes de Servicio de criticidad 1
- Solicitudes de Servicio de criticidad 2
- Solicitudes de Servicio de criticidad 3

A continuación, se recogen las características de cada nivel de criticidad:

- **Criticidad 1:**
  - Definición: puede afectar a las versiones de los productos instalados, a sus niveles de parches o a todos los usuarios de una aplicación. Indisponibilidad del entorno > 1h.
  - Planificación necesaria: planificación entre Asepeyo y el adjudicatario o adjudicatarios (pruebas técnicas + funcionales + plan marcha atrás).
  - Ejemplos: cambio de versión de sistema operativo, o bases de datos, puesta en producción de una nueva funcionalidad combinado con cargas de datos y/o intervenciones manuales, aplicación de parches en entornos productivos.
- **Criticidad 2:**
  - Definición: puede afectar a funcionalidades parciales de las aplicaciones, a más de un 50% de los usuarios de una aplicación. Indisponibilidad de entornos < 1h.
  - Planificación necesaria: planificación entre Asepeyo y el adjudicatario o adjudicatarios (pruebas técnicas + funcionales + plan marcha atrás).
  - Ejemplos: aplicación de parches en entornos no productivos, cambios de parámetros que requieran parada y arranque de aplicaciones
- **Criticidad 3:**
  - Definición: puede afectar a funcionalidades limitadas de las aplicaciones o servicios, suponiendo impacto mínimo o nulo en los usuarios. No implica indisponibilidad de entornos.
  - Planificación necesaria: planificación entre Asepeyo y el adjudicatario o adjudicatarios (volumen de pruebas mínimo).

- En general, se consideran Solicitudes de Servicio de criticidad 3 todos aquellas no incluidos en las categorías anteriores y que tengan que ser planificadas conjuntamente entre Asepeyo y el adjudicatario o adjudicatarios.

Adicionalmente a lo anterior, y con el objetivo de poder planificar la ejecución de las Solicitudes de Servicio acorde con las necesidades de Asepeyo, este asignará en cada solicitud una prioridad que puede ir desde 1 (Solicitudes de Servicio más prioritarias) hasta 3 (Solicitudes de Servicio menos prioritarios). Consecuentemente, el adjudicatario o adjudicatarios planificará la ejecución de las Solicitudes de Servicio de acuerdo a sus prioridades establecidas por Asepeyo.

Tiempo de respuesta:

El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de Solicitudes de Servicio registradas y asignadas en el sistema corporativo de gestión de Solicitudes de Servicio y la remisión de una primera respuesta al peticionario dentro del tiempo objetivo, sobre el total de las registradas y "vencidas" en el mes, más las retrasadas de meses anteriores que no hubieran sido atendidas en su plazo correspondiente. Como Solicitudes de Servicio "vencidas" se entienden aquellas que se deberían haber contestado en el mes de la medición según los valores objetivos.

El nivel del servicio efectivo (NS) será la evaluación de todas aquellas incidencias que no se han resuelto en los plazos fijados según la criticidad vs aquellas que sí que han entrado en los plazos establecidos.

Los valores mínimo para este nivel de servicio son:

Categoría	Plazo máximo de respuesta	Valor mínimo
Criticidad 1	<= 30 minutos	96,00%
Criticidad 2	<= 2 horas	90,00%
Criticidad 3	<= 24 horas	80,00%

Tiempo de ejecución:

Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la Solicitud de Servicio hasta la ejecución exitosa de la misma. El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de

Solicitudes de Servicio ejecutadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las ejecutadas y "vencidas" en el mes, más las retrasadas de meses anteriores que no hubieran sido ejecutadas en su plazo correspondiente. Como Solicitudes de Servicio "vencidas" se entienden aquellas que se deberían haber ejecutado en el mes de la medición según los valores objetivos.

El nivel del servicio efectivo (NS) será la evaluación de todas aquellas incidencias que no se han resuelto en los plazos fijados según la criticidad vs aquellas que sí que han entrado en los plazos establecidos.

Este indicador se calculará para cada una de las criticidades establecidas, obteniendo por tanto tres valores diferentes para cada uno de ellos. Los valores mínimo para este nivel de servicio son:

Categoría	Plazo máximo de ejecución	Valor mínimo
Criticidad 1	Según el catálogo de Solicitudes de Servicio estándares y los valores establecidos para las Solicitudes de Servicio no estándares acorde al procedimiento establecido.	96,00%
Criticidad 2		90,00%
Criticidad 3		80,00%

La frecuencia de medición de los tiempos de respuesta y de ejecución es mensual. Para la revisión mensual del ANS, se requiere de las muestras suficientes para poder calcular los porcentajes de forma adecuada.

- Para cada uno de los indicadores, el ANS se considerará incumplido de forma leve si no se cumple con los valores mínimos incluidos en las tablas anteriores.

1.1.4. ANS aplicables al adjudicatario del Lote 1

1.1.4.1. L1.ANS_1 - Disponibilidad de la Mainframe

El objetivo de este indicador, el cual el adjudicatario deberá medir mensualmente, es garantizar la disponibilidad real de la Mainframe.

El nivel del servicio efectivo (NS) para este ANS se calculará según la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Tiempo\ de\ disponibilidad\ real\ en\ horas}{Horas\ planificadas} . 100$$

A efectos de contabilización, no se tendrá en cuenta el número acumulado de horas en las que este Servicio no está disponible durante las Horas Planificadas debido a interrupciones planificadas, problemas bajo responsabilidad de Asepeyo o cualquier otra situación que no sea atribuible al adjudicatario.

El valor mínimo del NS es:

Valor mínimo
99,00%

El ANS se considera incumplido de forma muy grave si no se cumple el valor mínimo de la tabla anterior.

1.1.4.2. L1.ANS_2 - Gestión de tareas programadas

Se define este como el porcentaje de tareas programadas (*batch tasks*) ejecutadas en tiempo, y libres de errores y omisiones, lo cual incluye la realización correcta de las copias de seguridad. En caso de que las tareas no sean finalizadas en el tiempo establecido, únicamente se contabilizarán aquellas en las que la causa sea imputable al adjudicatario. La frecuencia de medición de este ANS será mensual.

Los valores indican el número de tareas realizadas correctamente y en el tiempo establecido para ellas respecto al total de tareas programadas. El nivel del servicio efectivo (NS) para este ANS se calculará según la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Nº\ de\ tareas\ realizadas\ correctamente\ y\ en\ plazo}{Nº\ total\ de\ tareas\ programadas} . 100$$

En este ANS no se distingue entre categorías de ANS, sino que se establece un valor mínimo único:

Valor mínimo
98,00%

El ANS se considera incumplido de forma muy grave si no se cumple el valor mínimo de la tabla anterior.

1.1.4.3. L1.ANS_3 - Disponibilidad de aplicaciones y servicios: disponibilidad media

Este indicador se define como el porcentaje de tiempo que una aplicación o servicio está disponible para las operaciones normales de negocio. La disponibilidad se calculará para cada entorno de forma separada; no obstante, durante la fase de transición Asepeyo podrá establecer como excepciones a la regla general, entornos de baja criticidad para los que no será necesario la medición y/o cumplimiento de los valores de disponibilidad.

Tomando como ejemplo el entorno de producción de la aplicación HIS Chaman, se medirá el porcentaje de tiempo que esta aplicación esté disponible en producción, independiente de la disponibilidad individual de los diferentes elementos de la arquitectura subyacente, es decir en una (hipotética) solución de clústering, la disponibilidad de cada servidor que compone el clúster puede ser menor, pero lo relevante será la disponibilidad resultante para la aplicación HIS Chaman.

En este ANS sólo se considerará el tiempo de indisponibilidad del sistema, cuando las causas de la no disponibilidad, sean achacables al adjudicatario del Lote 1.

Cuando las causas del incumplimiento, sean achacables al adjudicatario de otro lote, se computará el tiempo de indisponibilidad, al ANS equivalente del lote causante de la misma, mientras que en éste se computarán como tiempo de inactividad excusable.

Cuando se calcula la disponibilidad, se excluirá el "tiempo de inactividad excusable" como el tiempo de inactividad programado para el mantenimiento que deberán ser aprobados con anterioridad por Asepeyo.

El nivel del servicio efectivo (NS) para este ANS se deberá de medir mensualmente y se calculará según la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Horas\ con\ indisponibilidad\ del\ sistema}{Total\ de\ horas\ del\ periodo\ de\ medición - tiempo\ de\ inactividad\ excusable} . 100$$

Los indicadores de servicio propuestos tendrán valores mínimo de la categoría de ANS correspondiente a la aplicación o servicio a medir, estando recogidos en la siguiente tabla:

Categoría	Valor mínimo
Platino	99,80%

Oro	99,20%
Plata	98,40%
Bronce	97,50%

El incumplimiento de los valores mínimos establecidos se clasificará como Incumplimiento muy grave para las categorías Platino y Oro, y como Incumplimiento leve para las categorías Plata y Bronce.

1.1.4.4. L1.ANS_4 - Disponibilidad de aplicaciones y servicios: indisponibilidad máxima

Este indicador se define como el tiempo máximo que una aplicación o servicio deja de estar disponible para las operaciones normales de negocio. La indisponibilidad se calculará para cada entorno de forma separada; no obstante, y al igual que en el ANS anterior, durante la fase de transición Asepeyo podrá establecer como excepciones a la regla general, entornos de baja criticidad para los que no será necesario la medición y/o cumplimiento de los valores de disponibilidad.

Cuando se calcula la indisponibilidad, se excluirá el "tiempo de inactividad excusable" como el tiempo de inactividad programado para el mantenimiento que deberán ser aprobados con anterioridad por Asepeyo.

En este ANS sólo se considerará el tiempo de indisponibilidad del sistema, cuando las causas de la no disponibilidad, sean achacables al adjudicatario del Lote 1.

Cuando las causas del incumplimiento, sean achacables al adjudicatario de otro lote, se computará el tiempo de indisponibilidad, al ANS equivalente del lote causante de la misma, mientras que en éste se computarán como tiempo de inactividad excusable.En este ANS no se distingue entre categorías de ANS, sino que se establecen valores objetivos y mínimos únicos que se deberán de medir mensualmente:

Categoría	Valor objetivo (RTO)	Valor mínimo
Platino	1,5 h	2h
Oro	4h	8h
Plata	24h	48h
Bronce	48h	96h

El ANS se considera incumplido de forma leve si no se cumple el valor objetivo para alguna aplicación o servicio en el alcance del proyecto, y se considera incumplido de forma muy grave si no se cumple el valor mínimo para alguna aplicación o servicio en el alcance del proyecto.

1.1.4.5. L1.ANS_5 - Cumplimiento de los plazos de entrega

El objetivo de este ANS es asegurar el cumplimiento de las planificaciones realizadas por el adjudicatario del Lote 1, en todos aquellos proyectos que tengan acordada una fecha de entrega vinculante (previo acuerdo aceptado por ambas partes).

El nivel de servicio efectivo (NS) que se medirá mensualmente se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Entregas\ acordadas\ realizadas\ en\ plazo}{Total\ de\ entregas\ acordadas}.100$$

El valor mínimo para que este ANS se considere cumplido es:

Valor mínimo
80%

Los posibles retrasos que puedan sufrir las entregas y que se demuestre que son responsabilidad de Asepeyo (como por ejemplo retrasos en pruebas de aceptación) o de algún tercero implicado, no computarán para el cálculo de este ANS.

El ANS se considera incumplido de forma leve si no se cumple el valor mínimo de la tabla anterior.

1.1.4.6. L1.ANS_6 - Pases a producción platino satisfactorios

El objetivo de este ANS es garantizar la calidad en los pases a producción de los desarrollos generados con medallero Platino sin que éstos generen incidencias ni comprometan la funcionalidad global de los sistemas de Asepeyo.

En este ANS solo se considerará que el pase a producción no se ha realizado con éxito, cuando las causas del incumplimiento sean achacables al adjudicatario del Lote 1.

Cuando las causas del incumplimiento sean achacables al adjudicatario de algún desarrollador o mantenedor de aplicativos contratado por Asepeyo, se computará dicho incumplimiento, al ANS equivalente de dicho lote.

El nivel de servicio efectivo (NS) que se medirá mensualmente se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Pases\ a\ Producción\ (Platino)\ realizados\ con\ éxito}{Total\ de\ Pases\ a\ Producción\ (Platino)\ ejecutados} . 100$$

Para que este ANS se considere cumplido, el valor mínimo requerido es:

Valor mínimo
98%

1.1.5. ANS aplicables al adjudicatario del Lote 2

1.1.5.1. L2.ANS_1 - Asignación de incidencias

En relación con el ANS de Gestión de incidencias, el adjudicatario del Lote 2 será el encargado de registrar, clasificar (priorizar) y posteriormente asignar las incidencias que se registren a través del CAU a un técnico concreto (o a un grupo de soporte) del adjudicatario del Lote responsable de tal incidencia. El objetivo de este ANS es por tanto medir el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que la incidencia es comunicada al adjudicatario del Lote 2 hasta que la misma esté asignada en el sistema de gestión de incidencias a un técnico concreto (o a un grupo de soporte) y que Asepeyo haya obtenido una respuesta específica respecto a esta incidencia (sin contar respuestas automáticas del sistema). El tiempo transcurrido derivado de la posible reasignación entre técnicos o grupos de soporte de un mismo adjudicatario computa para el cálculo del ANS. Los indicadores a tener en cuenta son:

- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de prioridad alta.
- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de prioridad media.
- Plazo máximo de respuesta de una incidencia de prioridad baja.

El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de incidencias registradas y asignadas en el sistema corporativo de gestión de incidencias dentro del tiempo objetivo, sobre el total de las registradas y "vencidas" en el mes, más las retrasadas de meses anteriores que no hubieran sido atendidas en su plazo correspondiente. Como incidencias "vencidas" se entienden aquellas que se deberían haber contestado en el mes de la medición según los valores objetivos.

El nivel del servicio efectivo (NS) para este indicador, que se deberá medir mensualmente, se calculará según la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Número\ de\ incidencias\ que\ han\ sido\ contestadas\ en\ plazo}{Número\ total\ de\ incidencias\ vencidas\ del\ mes\ más\ las\ retrasadas\ de\ meses\ anteriores} . 100$$

Los indicadores de servicio propuestos están recogidos en la siguiente tabla:

Prioridad	Plazo máximo de respuesta	Valor mínimo
Alta	<= 30 minutos	92%
Media	<= 2 horas	90%
Baja	<= 24 horas	90%

El ANS se considerará incumplido de forma leve si no se alcanza el valor mínimo establecido en la tabla precedente.

1.1.5.2. L2.ANS_2 - Atención a usuarios

Para la evaluación del nivel de atención telefónica a usuarios, se miden mensualmente los siguientes dos indicadores:

Tiempo de respuesta media:

Este valor está definido como tiempo medio de espera en la llamada para los usuarios antes de ser atendidos por un operador de atención a usuarios (no se cuenta la atención por sistema automatizado tipo contestador o similar).

Las llamadas abandonadas por los propios usuarios antes de llegar al valor objetivo/mínimo de espera media serán descontadas en los respectivos cálculos.

El tiempo de respuesta media corresponde al tiempo de espera de las llamadas antes de ser atendidas o abandonadas respecto al total de llamadas recibidas en un mes. El nivel del servicio efectivo (NS) para este indicador se calculará según la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Tiempo\ de\ espera\ de\ las\ llamadas\ antes\ de\ ser\ atendidas\ o\ antes\ de\ abandonarlas}{Número\ total\ de\ llamadas\ del\ mes} . 100$$

Para que este ANS se considere cumplido, el valor mínimo requerido es:

Valor mínimo
60 segundos

Porcentaje de atención:

Este valor es el porcentaje entre las llamadas atendidas por un operario frente al total de las llamadas entrantes.

Igual que en el indicador anterior, las llamadas abandonadas por los propios usuarios antes de llegar al valor mínimo de espera media serán descontadas en los respectivos cálculos.

El porcentaje de atención señala el porcentaje de llamadas que han sido atendidas dentro del tiempo objetivo, sobre el total de las llamadas recibidas en el mes. El nivel del servicio efectivo (NS) para este indicador se calculará según la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{Número\ de\ llamadas\ que\ han\ sido\ atendidas}{Número\ total\ de\ llamadas\ al\ mes} . 100$$

Para que este ANS se considere cumplido, el valor mínimo requerido es:

Valor mínimo
96 %

El ANS se considera incumplido de forma leve si no se cumple el valor mínimo en ninguno de los dos indicadores.

1.2. Modelo de penalizaciones

Los adjudicatarios del presente expediente serán los únicos responsables de que se cumpla con los niveles de servicio establecidos dentro del alcance del presente expediente, independientemente de si los servicios los presta el propio adjudicatario o si están subcontratados a terceros. En el caso de incumplimiento, se

establecerán penalizaciones en las facturas mensuales. En este sentido, se han definido cuatro niveles de cumplimiento/incumplimiento:

Condición	Efecto
Cumplimiento del ANS	Sin penalizaciones
Incumplimiento leve del ANS el primer mes	Advertencia, pero sin penalizaciones
Incumplimiento leve del ANS el segundo mes consecutivo o más, así como el incumplimiento durante tres meses (no necesariamente consecutivos) durante un periodo de seis meses.	Penalizaciones por incumplimiento leve (ver tablas abajo)
Incumplimiento severo del ANS	Penalizaciones por incumplimiento severo (ver tablas abajo)

1.2.1. Porcentajes máximos de penalizaciones

Dependiendo de la severidad de las penalizaciones (según lo indicado arriba) se descontarán diferentes porcentajes máximos sobre el total facturado de cada servicio, es decir, las penalizaciones por incumplimiento en un determinado ANS solo se aplican a los servicios sometidos a ese ANS, excluyendo todos los que no tienen relación con los mismos.

Estos porcentajes máximos que podrá aplicar Asepeyo a su criterio para cada una de las penalizaciones se especifican en la siguiente tabla:

Aplicación	ANS	Penalización máxima por incumplimiento leve	Penalización máxima por incumplimiento muy grave
Cualquier lote	L0.ANS_1 Resolución de incidencias	2%	20%
Cualquier lote	L0.ANS_2	2%	N/A

	Gestión de solicitudes de servicio		
Lote 1	L1.ANS_1 Disponibilidad de la Mainframe	N/A	20%
Lote 1	L1.ANS_2 Gestión de tareas programadas	N/A	20%
Lote 1	L1.ANS_3 Disponibilidad de aplicaciones y servicios: disponibilidad media	2%	20%
Lote 1	L1.ANS_4 Disponibilidad de aplicaciones y servicios: indisponibilidad máxima	2%	20%
Lote 1	L1.ANS_5 Cumplimiento de los plazos de entrega acordados	2%	N/A
Lote 1	L1.ANS_6 Pases a producción platino satisfactorios	2%	N/A
Lote 2	L2.ANS_1 Asignación de incidencias	2%	N/A
Lote 2	L2.ANS_2 Atención telefónica a usuarios	2%	N/A

Adicionalmente, estas penalizaciones no sustituyen la obligación del adjudicatario de indemnizar a Asepeyo por daños sufridos debido al incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario, solamente podrán minorar una posible indemnización en el caso que la indemnización y la penalización tengan la misma causa. En concreto, si el importe de una posible indemnización que el adjudicatario debe pagar a Asepeyo en un momento determinado es mayor que la penalización por incumplimiento de los ANS del correspondiente mes, y la indemnización tiene la causa en este mismo incumplimiento de los ANS, el importe de la indemnización se disminuirá exactamente por el importe de la penalización del mes por incumplimiento de los ANS.