

Acuerdo de Nivel de Servicio para Proveedores de Autorización Certificados.

Descripción del Servicio

Contar con una plataforma robusta que permita la gestión de los documentos electrónicos tanto para recepción, validación y envío de los mismos; a nivel de transacciones, almacenamiento y consultas de documentos; que garantice tiempos óptimos para no obstaculizar el proceso de facturación de los emisores.

Recibir los documentos electrónicos emitidos por el usuario emisor y aplicar los procesos de verificación y validación de los datos fiscales recibidos, tales como: formato de los datos según el campo, validación de cálculo de impuestos, datos fiscales del emisor, entre otros. Dichas validaciones toman como base las especificaciones definidas en la Ficha Técnica.

Tiempo de respuesta

Cuando el Proveedor de Autorización Calificada preste sus servicios a un contribuyente, debe garantizar al emisor un adecuado tiempo de respuesta por transacción.

Garantizar que la autorización de uso que incluya en su detalle 100 ítems demora 3 segundos o menos. La medición del tiempo inicia desde que el documento llega al Proveedor de Autorización Calificado (PAC) hasta que éste autoriza el documento electrónico, incluyendo las validaciones y demás procesos intermedios.

Niveles de servicio mínimos que serán establecidos para el Proveedor de Autorización Calificados¹.

- La recepción, consulta y entrega de los documentos electrónicos deberá estar disponible de acuerdo a los siguientes parámetros:

Periodicidad de tiempo	Disponibilidad
Meses de junio a septiembre 2021	99%
Meses de octubre a diciembre 2021	99.3%
Meses de enero 2022 en adelante	99.5%

Aquellos PAC que den inicio a sus operaciones posterior a 2022, deberán mantener una disponibilidad del 99.5%.

- En la eventualidad de ausencia del servicio por causas no planeadas e imputables al Proveedor de Autorización Calificado (PAC), se consideran al menos los siguientes:
 - La ejecución de mantenimientos no planeados por riesgos de seguridad.
 - Corrección de problemas.
- Para mejoras y mantenimiento continuo a la infraestructura y a la aplicación, el proveedor podrá planear y ejecutar ventanas de mantenimiento trimestrales.
 - Los mantenimientos serán notificados al contribuyente, mediante correo electrónico con un mínimo de 3 días de anticipación [o] a través de la página web del proveedor.

¹ Aplican a todos los servicios otorgados por el PAC tanto a los contribuyentes como a la DGI

- Deben notificar a la DGI ventanas de mantenimiento o mejoras que involucren cambios mayores de su arquitectura de software o hardware programados a fin de identificar riesgos y documentar los cambios con diez (10) días de anticipación.

DGI usara los siguientes correos electrónicos dgi.fe.consultas@mef.gob.pa para realizar las notificaciones de estas ventanas de mantenimiento.

- El Proveedor Autorización Calificada deberá proveer para el registro, seguimiento y solución de incidentes al menos uno de los siguientes canales:
 - Correo electrónico
 - Línea de atención
 - Mesa de ayuda a través de un portal web.
- Las solicitudes de soporte y quejas deberán ser atendidas por el Proveedor Autorización Calificada de acuerdo a la siguiente tabla de servicio:

	Incidente Crítico	Incidente mayor	Incidente Menor
Tiempo de respuesta	< 2 hora	< 4 horas	< 8 horas
Tiempo de restauración	< 4 horas	< 8 horas	< 8 horas
Resolución permanente	< 3 días laborales	< 5 días laborables	< 10 días laborables

Consideraciones sobre la medición de la Disponibilidad del Servicio

La Disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo en que un sistema realiza la función que le es propia. Disponibilidad es la proporción de tiempo en que el sistema cumple con la función para la cual está dispuesto, en relación con el tiempo en que debería haber estado disponible, y se determina a partir de los siguientes elementos:

- TST = Tiempo Total de Servicio posible durante el período para el que el cálculo se ha realizado.
- DT = Tiempo de Caída real registrado durante el período para el que el cálculo se ha realizado.

La disponibilidad será calculada de conformidad con la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = \left(\frac{TST - DT}{TST} \right) * 100$$

La medición de la disponibilidad de los servicios se realizará en forma diaria recolectando la información generada por los servicios. Esta información se acumulará hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios.

Los datos serán cotejados contra los reportes y quejas presentadas por los usuarios del servicio.