



Anexo 1

Servicio de

sosporte y ANS



Servicio de soporte

Cloud monitoring service – Estándar

VERIDAS cuenta con un servicio interno de soporte y monitorización de la nube 24x7. Con esta monitorización interna, VERIDAS trata de prevenir y detectar fallos en el servicio y anomalías para maximizar la disponibilidad de la nube. Se establece la siguiente clasificación de incidencias por prioridad:

CRÍTICAS	ALTAS	MEDIAS	BAJAS	INEXISTENTES
<p>Tiempo de inactividad crítico de la operación en la nube</p> <ul style="list-style-type: none">- Indisponibilidad del servicio.- Lentitud anormalmente alta, que se asemeja a una indisponibilidad del servicio.- Pérdida irrecuperable de datos, cuando la responsabilidad de los mismos haya sido asignada a VERIDAS.	<p>Rendimiento anómalo en el funcionamiento de la nube</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de respuesta lento para varios servicios en la nube.- Afectación a un gran grupo de usuarios.	<p>Rendimiento anómalo en el funcionamiento de la nube</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de respuesta lento de un servicio en la nube.- Funcionamiento anormal de un servicio en la nube, provocando fallos repetidos en su uso.- Afectación de un grupo medio de usuarios.	<p>Fallos puntuales y no persistentes en el funcionamiento de la nube</p> <ul style="list-style-type: none">- Funcionamiento anormal del servicio en la nube, provocando fallos en su uso durante un período de tiempo concreto y limitado.- Afectando a un grupo reducido de usuarios.	<p>Consultas sobre el funcionamiento de la nube que no afectan al funcionamiento normal del servicio</p>



Servicio de soporte

Servicio de monitorización de nube – Estándar

En cualquier caso, **las siguientes incidencias no están cubiertas:**

- Interrupciones debidas a mantenimientos programados y puestos en conocimiento del Cliente.
- Causas no imputables a VERIDAS. Se incluyen en esta categoría, con carácter meramente enunciativo y no limitativo, aquellas averías producidas en equipos del Cliente o, en su caso, o del cliente final, cortes de conexiones de acceso de terceros, averías externas de otros proveedores ajenos a VERIDAS, etc.
- Actos por los cuales el Cliente, de un cliente final o un tercero provoque un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada del servicio. Entre ellos se encuentran, con carácter meramente enunciativo y no limitativo, los ataques externos, el uso indebido de los recursos, la mala orquestación que puede dar lugar a una saturación del servicio contratado, etc.

Cualquier notificación del CLIENTE sobre un incidente detectado, debe **incluir la siguiente información mínima para su análisis** por parte de VERIDAS:

- Fecha y hora en que se produjo la incidencia.
- Servicio(s) en la nube afectado(s).
- Reproducibilidad: solicitud y respuesta de error recibida.
- Datos de validación, en su caso.
- Justificación de la clasificación de prioridad asignada a la incidencia.
- Cualquier otro detalle que ayude a VERIDAS a resolver la incidencia reportada.

Servicio de monitorización de nube – Enterprise

El servicio de asistencia y supervisión en la nube ENTERPRISE incluye todas las características del modelo ESTÁNDAR, con la suma de las siguientes funciones:

- El análisis de incidencias se realiza a través del Servicio de Atención al Cliente/correo electrónico 24x7 de lunes a domingo, festivos incluidos.

- El CLIENTE dispondrá de un número de teléfono que solo se utilizará como escalada al anterior o en caso de que el servicio Jira no funcione.



Servicio de soporte

Servicio de monitorización de nube – Enterprise

Matriz de escalado	Ticket de baja prioridad	Ticket de prioridad media	Ticket de prioridad alta	Ticket de prioridad crítica
Nivel 0	Abra un ticket en Veridas Service Desk o envíe un correo electrónico a support@veridas.com	Abra un ticket en Veridas Service Desk o envíe un correo electrónico a support@veridas.com	Abra un ticket en Veridas Service Desk o envíe un correo electrónico a support@veridas.com	Abra un ticket en Veridas Service Desk o envíe un correo electrónico a support@veridas.com
Después de (sin respuesta)	> 10h	> 6h	> 2h	> 30m
Nivel 1	Envíe un correo electrónico al responsable de atención al cliente: mg.support@veridas.com	Envíe un correo electrónico al responsable de atención al cliente: mg.support@veridas.com	Envíe un correo electrónico al responsable de atención al cliente: mg.support@veridas.com	Envíe un correo electrónico al responsable de atención al cliente: mg.support@veridas.com
Después de (sin respuesta)	> 20h	> 12h	> 4h	> 1h
Nivel 2	mail/llamada al Director de: Operaciones	mail/llamada al Director de: Operaciones	mail/llamada al Director de: Operaciones	mail/llamada al Director de: Operaciones
Después de (sin respuesta)	> 48h	> 24h	> 8h	> 2h
Nivel 3	mail/llamada al Director de Desarrollo de Negocio	mail/llamada al Director de Desarrollo de Negocio	mail/llamada al Director de Desarrollo de Negocio	mail/llamada al Director de Desarrollo de Negocio



Servicio de soporte

Servicio de monitorización de nube – Enterprise

· VERIDAS se compromete a abordar la incidencia planteada relacionada con la nube dentro de los plazos siguientes, que se computarán desde que VERIDAS recibe la comunicación:

- Incidencia crítica: 2 horas;
- Incidencia alta: 8 horas;
- Incidencia media: 24 horas;
- Incidencia baja: 40 horas.

· **Monitorización Proactiva:** de forma continua, Veridas analiza el perfil de tráfico del cliente para tratar de detectar comportamientos anómalos en la infraestructura del cliente que pudieran estar asociados con fallas de servicio, ataques de denegación o procesos colgados.

· Ante la detección de alguna anomalía según el punto anterior, VERIDAS contactará con el CLIENTE mediante la apertura de un ticket de Jira proactivo con la finalidad de notificar y ayudar al CLIENTE en la solución.

Comparación soporte Estándar vs Enterprise

El análisis de los tickets mediante Service Desk -8x5- en horario de Oficinas:

- de 09:00 a 17:00. Zona horaria (Madrid, GMT+2, CEST), excluyendo festivos nacionales y autonómicos.
- de 09:00 a 17:00. Zona horaria (CDMX, GMT-6 CDT), excluyendo festivos nacionales y autonómicos.

Descripción del servicio	Standard	Enterprise
Servicio propio de soporte y monitorización en la nube 24x7 proporcionado por Veridas	✓	✓
Canal de comunicación Jira	✓	✓
Generación de incidencias por parte del cliente	✓	✓
Análisis de incidencias en horario laboral (8x5)	✓	✓
Resolución por parte de un equipo técnico especializado	✓	✓
Compromiso de respuesta a las incidencias según su criticidad	✗	✓
Análisis de incidencias en horario completo (24x7)	✗	✓
Escalado de incidencias según matriz de escalado	✗	✓
Supervisión proactiva continua	✗	✓
Información y asistencia durante la supervisión proactiva continua	✗	✓



ANS de procesamiento

El siguiente cuadro muestra los tiempos medios estimados para los tiempos de procesamiento de los diferentes servicios contratados.

Comprobación	Tiempo de procesamiento esperado
Comprobación de la imagen del documento	90% < 20 s 95% < 40 s 99% < 1 m
Comprobación de la similitud Facial/Prueba de vida	90% < 5 s 95% < 10 s 99% < 30 s
Procesamiento de la video identificación	90% < 20 s 95% < 30 s 99% < 1 m

Comprobación	Tiempo de procesamiento esperado
Das-FaceBond	90% < 5 s 95% < 10 s 99% < 30 s