

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) entre ADESS y las Entidades Financieras Participantes

LPN-01-2017

ANEXO II



*República
Dominicana*

Versión 2.0

Consultor: Renato R. González Disla
Septiembre del 2017

El Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA)

- Establece las expectativas de ADESS hacia las entidades financieras que prestan el servicio de emisión, distribución y operaciones transaccionales de las tarjetas de debito de los beneficiarios de los subsidios sociales.
- El SLA formaliza y ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que las entidades financieras establezcan y mantengan el compromiso con ADESS, los tarjetahabientes beneficiarios y los comercios afiliados a la Red de Abasto Social (RAS).
- Este fue firmado en la Licitación 2012 y es parte esencial de la Licitación 2017.

Modelo de Operaciones y Alcance de los Servicios

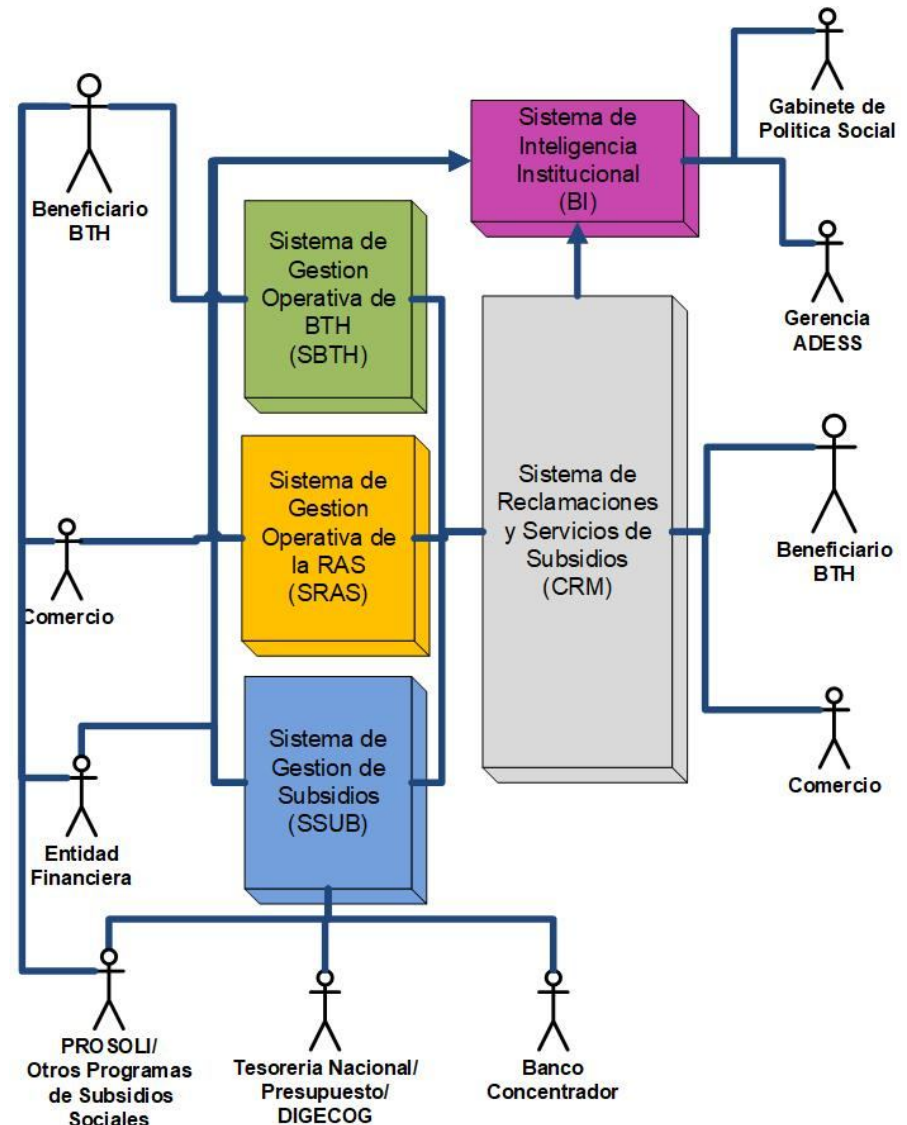
- La Entidad Financiera contratada se compromete a suplir a la ADESS los servicios de forma eficiente y efectiva, con un alto nivel de calidad y profesionalidad, para asegurar que los beneficiarios tarjetahabientes de los subsidios sociales reciban el producto final esperado.
- Los servicios a prestar son aquellos asociados a las áreas de procesos del SPSS.

SPSS-SIAS y Áreas de Procesos del SLA

- El SPSS se soporta en dos sistemas pilares tecnológicos bien definidos:
 - El sistema de pagos electrónico del sistema financiero nacional mediante tarjeta de débito emitida por una entidad financiera (EF) autorizada y su red de procesamiento y/o adquirencia quienes proveen a la EF de las terminales o puntos de ventas (POS) instalados en los comercios de la RAS donde el beneficiario del subsidio realiza sus compras.

SIAS y Áreas de Procesos del SLA

- El Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS) implementado por ADESS, y que es un sistema de gestión de los procesos operacionales internos y los flujos externos de servicios SPSS.
- **Ver Anexo III** :“Descripción del Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS) y Diagrama de conectividad ADESS-Entidades Financieras”



Áreas de Procesos del SLA

- El Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS) soporta ocho (8) áreas de procesos básicas que definen las actividades de relación y flujos de servicios de información entre ADESS y las Entidades Financieras contratadas



Indicadores de Gestión KPI

- **Los indicadores** son herramientas de medidas de los logros de objetivos claramente especificados y nos permiten establecer juicios sobre la evaluación de los impactos esperados del SLA. Estos impactos se expresan en términos de cantidad, calidad y tiempos (plazos) de variables medibles y verificables.
- **Medidas de Desempeño (KPI): Son las diferentes unidades de medidas aplicables en la determinación del grado de cumplimiento, al ejecutar los procesos operativos.**
- Mediante formulas de evaluación de las categorías de KPI y sus niveles de tolerancia se establecen los niveles de escalamiento y los costos de penalidad cuando son violados.

Indicadores de Gestión KPI

Los Factores Claves de Desempeño (KPF) son los factores a medir en los procesos y procedimientos definidos en el apéndice 5.3 y se utilizarán para determinar la eficacia y efectividad de los servicios prestados (ver Acápites 3.1 sobre medidas de desempeño) por parte de las Entidades Financieras contratadas y para determinar las penalidades correspondientes a su incumplimiento, según lo que establecen los cálculos del acápite 4.1 y la tabla del apéndice 5.2.

Factor de Desempeño (KPF)	Medida de Desempeño (KPI)	Meta	Tolerancia	Categoría de Criticidad

Factores Claves de Desempeño KPF –Categorías

Factores	Descripción	Medidas
1. Disponibilidad (A)	Días y horas que el servicio está disponible para ADESS medido en términos porcentuales.	% de interrupción del servicio y distribución de tiempo fuera de servicio.
2. Respuesta y desempeño (P)	Velocidad y volumen transaccional del servicio como medidas de carga de trabajo y respuesta de la entidad bancaria: velocidad de adquisición, transferencia y respuesta de información, así como la respuesta técnica y humana de servicios.	% de Transacciones sin respuesta dentro de los rangos de tiempo adecuados y definidos por las políticas y normas
3. Integridad de datos (I)	Si los datos en el servicio están sirviendo a los propósitos para los que fueron pensados en el proceso y si son correctos, libres de errores y completos.	% de errores de datos y frecuencia
4. Seguridad (S)	Son seguros los procesos de acceso a la información por el personal involucrado interno y por los agentes externos?	% de fallas de acceso o de daños causados a la información

Indicadores de Gestión KPI – Categoría Criticidad

Severidad 4 (Critica)	Severidad 3 (Alta)	Severidad 2 (Media)	Severidad 1 (baja)
Daños Financieros a ADESS (FI)			
Fallas del sistema que pueden causar daños financieros críticos a ADESS	Fallas del sistema que pueden causar daños financieros serios a ADESS	Fallas del sistema que pueden causar daños financieros medios a ADESS	Fallas del sistema que pueden causar daños financieros mínimos a ADESS
Desempeño en el uso del medio de pagos (CL)			
Los beneficiarios no pueden realizar ninguno de sus consumos de los subsidios por un periodo muy largo de tiempo (más de 2 semanas)	Los beneficiarios no pueden realizar consumos de los subsidios en forma adecuada por un lapso medio de tiempo (más de una semana y menos de dos)	Los beneficiarios no pueden consumir con algunas de las gavetas de subsidios por un lapso bajo de tiempo (menos de una semana)	los beneficiarios tienen algún problema para realizar sus compras pero no lo inhabilita para ejecutarlas (menos de una semana)
Número de Beneficiarios afectados (CN)			
Las fallas de los sistemas afectan a casi todos los beneficiarios (más de un 80%)	Las fallas afectan un gran número de beneficiarios (20 a 5%)	Las fallas afectan un mediano número de beneficiarios (menos de 5%).	Las fallas afectan sólo a unos pocos beneficiarios
Tiempo de Solución o respuesta (TS)			
Más de 4 límites de tolerancia	4 a 3 límites de tolerancia	2 límites de tolerancia	1 límite de tolerancia

Niveles de Escalamiento

Prioridad	Nivel de Escalamiento	Nivel de Tolerancia	Se escala cada
Baja	1	1 a 2 tolerancias	8 horas
Media	2	3 tolerancias	4 horas
Alta	3	4 tolerancias	2 hora
Urgente	4	5 o más tolerancias	1 hora

Áreas de Procesos	Nombre Responsable	Nivel Escalamiento	Función	Teléfonos	Email

Calculo de Penalidades

Factores	Descripción	Valor
F_i	Frecuencia de ocurrencia acumulada de fallo por encima del límite de tolerancia aceptado del evento i durante un periodo.	Numero entero
L_k	Nivel de severidad del error de acuerdo a tabla de severidad según categoría de criticidad.	$k=$ 1. Baja 2. Media 3. Alta 4. Critica
C	Costo unitario constante asociado a la falla	RD\$650.00
$P = Cx \sum_{i=1}^n F_i x L_k$	Valor de la Penalidad como la suma de del producto de los factores anteriores durante un periodo de n intervalos de acuerdo a la frecuencia del servicio (diario, semanal, mensual, trimestral).	RD\$

Calculo de Penalidades: Ejemplo

Tipo de servicio	No. De SLA que aplica	Frecuencia de Fallo (F)	Severidad de Fallo (L)	FxL
Realizar débitos por consumo a cuentas y gavetas correspondientes de beneficiarios	KPF 3.1	1	2	2
Envío a ADESS de transacciones diarias de consumo en autorizaciones y liquidadas relativas a las cuentas de beneficiarios (P)	KPF 3.2	3	1	3
Tiempo de respuesta en ciclo de proceso de conciliación por horas (P)	KPF 1.10	3	3	9
Total del Mes (FxL)				14
Penalidad =costo unitario x (Total FxL)	650.00 x	14	=	RD\$9,100.00

Arquitectura Lógica: Penalidades Acumuladas

Factor FxL	Descripción	Acción
Rojo	160 o más puntos acumulados	Alerta de suspensión de servicio
Amarillo	Más de 80 y menos de 160 acumulados	Alerta de revisión de procesos y evaluación de estatus de contrato
Verde	Menos de 80 acumulados	Alerta administrativa

Métodos de Pago

- Las penalidades que corresponda cobrar a Las Entidades Financieras, producto del incumplimiento de este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), serán calculadas por la ADESS de acuerdo con lo establecido en este acuerdo en el acápite 4.1 (Calculo de la Penalidad), y serán descontadas del valor total contenido de la factura siguiente a ser pagada por la ADESS a la Entidad Financiera correspondiente, inmediatamente concluya el proceso de información y aceptación entre la ADESS y la Entidad, en relación con la falla de que se trate.

GRACIAS!!