

**CAPITULO II
DE LOS PARTICIPANTES Y EMISORES
SECCION I
DE LOS PARTICIPANTES**

DICE	DEBE DECIR	Observaciones
	<p>Artículo II.10°.- De los acuerdos de Niveles de Servicio Todos los postulantes al momento de firmar el contrato de servicios con la EDV para habilitarse como Participantes o Usuarios de la misma, se sujetarán a los niveles de servicio detallados en la Disposición Interna N° II.06</p>	Se inserta el artículo
	Se ha insertado la Disposición Interna N° II.06 Texto adjunto	
	Se ha insertado la Disposición Interna N° II.07 Texto adjunto	

Disposición Interna N° II.01

DICE	DEBE DECIR
La presente Disposición Interna establece los requerimientos informáticos mínimos con los que el postulante deberá contar para poder acceder a los servicios de la EDV eficazmente, así como deberá mantener mientras tenga la calidad de Participante.	La presente Disposición Interna establece los requerimientos informáticos mínimos con los que el postulante deberá contar para poder acceder mediante un computador personal a los servicios de la EDV.
El computador destinado para ser la terminal desde la cual se conectará el Emisor con la EDV, no deberá estar exclusivamente dedicado para este fin, pudiendo ser utilizado dentro de las oficinas del mismo para cualquier otro trabajo administrativo.	El computador destinado para que el Participante ó Usuario se conecte con los aplicativos de la EDV deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos de hardware y software.
Los requerimientos mínimos de dicho computador son: HARDWARE Procesador Pentium III Memoria 128 MB Disco Duro 20 MB disponible Tarjeta de red 10/100 RJ45 Acceso a Lector de CD Monitor color SVGA	HARDWARE Procesador Pentium IV Memoria 512 MB Disco Duro 25 MB disponible Tarjeta de red 10/100 RJ45 Acceso a medio magnético de lectura (CD, USB, Disquetera, etc.) Monitor color SVGA
SOFTWARE	SOFTWARE

<p>Windows 2000 (SP3) o Windows XP (SP1) Reflection (si va a tener acceso al Sistema EDV/OVMS) Java Virtual Machine Internet Explorer 6.0</p> <p>Acrobat Reader Version 5</p>	<p>Sistema operativo Windows XP (con ultimo service pack instalado) Java Virtual Machine Internet Explorer 6.0 con: JavaScript habilitado Cookies habilitadas Sitio de la EDV configurado como Sitio de confianza Java Virtual Machine (Java Run Enviroment) Plugin flash instalado Acrobat Reader Version 5.0</p>
<p>Comunicaciones</p> <p>La EDV proveerá al Emisor de la conexión de comunicaciones con la red privada establecida exclusivamente para este efecto, debiendo el Emisor únicamente destinar un lugar físico adecuado para la instalación del router/modem provisto por la EDV, bajo las condiciones ambientales y de conexión (cableado con tierra y otros), que el proveedor de comunicaciones de red determine.</p>	<p>2. Comunicaciones</p> <p>Es responsabilidad del Participante ó Usuario contar con los servicios de comunicación detallados a continuación para comunicarse y acceder a los servicios de la EDV:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso mediante líneas de comunicación provistas por proveedores que cuentan con redes de comunicaciones configuradas para la EDV con características técnicas y de seguridad definidas por la Entidad. - Acceso vía Internet, como contingencia en comunicaciones en caso de falla de la línea de comunicación principal.

Disposición Interna N° II.06

La presente Disposición Interna establece los niveles de servicio definidos por la EDV, los cuales se deberán mantener mientras el postulante mantenga la calidad de Participante o Usuario.

1) Horarios de servicio de aplicativos

Los aplicativos de la EDV mediante los cuales brinda sus servicios estarán disponibles de lunes a viernes entre las 08:30 y las 16:30. Únicamente en casos de contingencia los aplicativos podrán estar disponibles hasta las 22:00, esto debido a que la EDV necesita cinco (5) horas para realizar su cierre diario, incluyendo respaldos de la información pre y post cierre diario, y tres (3) horas adicionales en caso de presentarse problemas en dicho cierre.

La comunicación en una contingencia debe ser realizada por el responsable de primer nivel de la EDV o del Participante o Usuario, quienes están definidos en el punto de "Escalamiento y Contactos para atención de problemas" del Acuerdo de Nivel de Servicios.

2) Disponibilidad de comunicaciones electrónicas Red EDV-Usuario.

La comunicación entre el Participante o Usuario y la EDV estará disponible de lunes a viernes entre las 08:30 y las 16:30. Únicamente en casos de contingencia las comunicaciones estarán disponibles hasta las 22:00.

La comunicación en una contingencia debe ser realizada por el responsable de primer nivel de la EDV o del Participante o Usuario, quienes están definidos en el punto de “ Escalamiento y Contactos para atención de problemas ” del Acuerdo de Nivel de Servicios.

Con la finalidad de mantener un servicio de comunicaciones eficiente, tanto la EDV como los Participantes o Usuarios deberán:

- Mantener todos los equipos de comunicación en correcto funcionamiento, y en condiciones ambientales y eléctricas acorde con los requerimientos del proveedor de los mismos.
- Asegurar una conexión física correcta y una etiquetación adecuada de todas las líneas de comunicación de producción y de contingencia.
- Contar con medios para monitorear las comunicaciones contratadas y notificar, según sea el caso a la EDV ó a los Participantes Usuarios, ante cualquier interrupción detectada.

3) Estándares de Hardware y Software.

Los estándares de hardware y software están establecidos en la Disposición Interna N° II.01 del presente Reglamento. Cualquier cambio en los mencionados estándares será notificado por la Entidad a los Participantes o Usuarios, formalmente y con la debida anticipación, enviando adicionalmente los Manuales de Usuario respectivos debidamente actualizados.

Para el caso del software que debe ser proporcionado por la EDV, el Participante ó Usuario deberá:

- Contar con la infraestructura tecnológica (hardware, software y comunicaciones) establecidas en la Disposición Interna N° II.01.
- Solicitar la instalación del software con el registro de una orden de Mesa de Ayuda a través de un mensaje de correo electrónico a la dirección de correo mesadeayuda@edvbolivia.com

Por su parte la EDV, mediante el área asignada, atenderá la orden de Mesa de Ayuda dentro de las veinticuatro (24) horas de haberse registrado. El servicio de Mesa de Ayuda atenderá las órdenes registradas de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 17:30.

4) Contingencia en la EDV.

Las contingencias identificadas en la EDV deberán ser atendidas aplicando lo establecido en la Disposición Interna N° II.07 del presente documento. La EDV deberá comunicar los cambios en la operativa de acuerdo a las contingencias presentadas e identificadas.

El responsable de la notificación es el primer nivel de la EDV el cual está definido en el punto de “Escalamiento y Contactos para atención de problemas” del Acuerdo de Nivel de Servicio.

5) Escalamiento y Contactos para atención de Problemas.

Los números telefónicos y relación de personas de contacto de la EDV serán dados a conocer a los Participantes o Usuarios mediante nota formal luego de la firma del

contrato de servicios. La dirección de correo electrónico para el servicio de Mesa de ayuda es el siguiente: mesadeayuda@edvbolivia.com

En lo que respecta al escalamiento, se ha definido el mismo a partir de niveles de contacto para coordinar las respectivas acciones en caso de presentarse un problema o incidente:

- Primer Nivel, es el nivel jerárquicamente inferior de comunicación entre la EDV y el Participante o Usuario, en el caso de la EDV para la atención en primer nivel se ha designado al Administrador de Mesa de Ayuda, en el caso del Usuario es recomendable asignar este nivel al personal responsable de la operativa con la EDV.
- Segundo Nivel, jerárquicamente un nivel superior al anteriormente descrito, en el caso de la EDV se ha designado a los Gerentes de Área para la atención en este nivel, es recomendable que en el caso del Participante o Usuario designe a un supervisor o Jefe de área para atender este nivel.
- Tercer Nivel, es el nivel jerárquicamente superior, en el caso de la EDV se ha designado al Gerente General para la atención de este nivel, es recomendable que para la atención de este nivel, el Participante o Usuario designe a su Gerente General u otro personal con poder de decisión.

Todo personal asignado por la EDV para la atención de niveles de escalamiento estará disponible de lunes a viernes de 8:30 a 17:30

La modalidad de escalamiento es la siguiente:

- La EDV o el Participante o Usuario deben notificar el problema o incidente en el primer nivel, el personal asignado a este nivel deberá atender el mismo en los siguientes 15 minutos y deberá mantener al tanto a la otra parte sobre las acciones que se están tomando y el tiempo estimado de solución del problema.
- En caso de que el primer nivel no atienda o atienda de manera inadecuada el problema o incidente notificado, se deberá escalar el mismo a un segundo nivel, el cual deberá atender el mismo dentro de los siguientes 15 minutos. Asimismo, deberá mantener al tanto a la otra parte sobre las acciones que se están tomando y el tiempo estimado de solución del problema.
- En caso de que el segundo nivel no atienda o atienda de manera inadecuada el problema o incidente notificado, se deberá escalar el mismo a un tercer nivel en los siguientes 15 minutos, el cual deberá atender el mismo debiendo mantener informada a la otra parte sobre las acciones que se están tomando y el tiempo estimado de solución del problema.

6) Situación de Emergencias.

Ante la ocurrencia o posible ocurrencia de una situación de emergencia, se han adoptado un conjunto de acciones (Alertas) que permitan mitigar al máximo el impacto de las mismas en los servicios que brinda la EDV a los Participante o Usuarios, en base a la evaluación de eventos sociales, políticos, institucionales y otros.

Una situación de emergencia debe ser comunicada a través del segundo o tercer nivel de la EDV o del Participante o Usuario, de acuerdo a lo definido en el Punto "Escalamiento y Contactos para atención de problemas" incluido en la presente Disposición Interna.

- **Alerta Naranja.** La posible ocurrencia de un evento externo que puede afectar la prestación de servicios de parte de la Entidad. Cuando la EDV declare Alerta Naranja el personal del Participante o Usuario no deberá realizar ningún cambio en la infraestructura tecnológica y facilidades de los sistemas y/o de las comunicaciones y estará a la espera de instrucciones adicionales. Adicionalmente al interior de la EDV se incrementarán los controles y monitoreos sobre los aplicativos y las comunicaciones y se actuará de manera proactiva ante una posible interrupción del servicio para afrontarla cuando ésta se materialice.
- **Alerta Roja.** Un evento externo que se ha materializado y podría afectar la normal prestación de servicios de parte de la Entidad. Cuando la EDV declare Alerta Roja, el Participante o Usuario ejecutará las instrucciones impartidas por la EDV con respecto a la operativa de las comunicaciones y los sistemas. A su vez la EDV ejecutará sus planes de contingencia.

Tanto la EDV como el Participante o Usuario deberán evaluar el impacto en cualquiera de las situaciones de emergencia para aplicar su Plan de Contingencias y/o Plan de Continuidad del Negocio.

En caso de presentarse una situación de emergencia y declararse una Alerta Roja, la EDV tendrá a su personal en la disponibilidad de atender cualquier requerimiento durante las 24 horas del día.

Disposición Interna N° II.07

La presente Disposición Interna establece el conjunto de acciones definidas por la EDV, para afrontar situaciones de contingencia, con el fin de brindar un servicio eficiente y garantizar la continuidad funcional.

Los Participantes o Usuarios, en caso de evidenciar un problema con los servicios que brinda la EDV, deben reportarla de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en la Disposición Interna II.06 del presente Reglamento.

Se han establecido los siguientes procedimientos de contingencia para cubrir posibles fallas en los servicios informáticos de la EDV:

- **Energía eléctrica.** en caso de una contingencia con la energía eléctrica, la EDV tiene instalado un sistema redundante de Unidades de Respaldo de Energía y dos grupos electrógenos que cuentan con un tablero de transferencia automático de energía para todos los servidores críticos y equipos de comunicaciones.
- **Comunicaciones.** la EDV cuenta con un esquema de redundancia en sus equipos de seguridad perimetral (firewall en cluster) y de comunicaciones de red interna (switches).

En caso de que el Participante o Usuario no pueda comunicarse con la EDV mediante su línea de producción, deberá recurrir a su línea de respaldo en caso de contar con el servicio contratado bajo estas características, ó en último caso conectarse a nuestra Entidad vía Internet para lo cual cada Participante o Usuario debe contar con una conexión directa a dicho servicio y solicitar a la EDV que habilite su acceso mediante esta vía.

En caso de un colapso total en las comunicaciones, incluyendo Internet, la EDV brinda las siguientes facilidades:

a) **Para el caso de consultas**, la EDV tiene habilitado un Call Center con una línea gratuita, la cual nos permite atender los requerimientos de consultas de los Participantes o Usuarios cuando exista la imposibilidad de que éstas puedan obtener su información mediante Extranet, correo electrónico o Internet.

Para que este mecanismo de contingencia funcione adecuadamente se precisa que:

- Cada Participantes o Usuario designe a los responsables autorizados a requerir y recibir información de la EDV, además de especificar el tipo de información a la que tienen acceso estos responsables, a cada uno de los cuales se le hará conocer un Código de Identificación.
- Cada Participantes o Usuario notifique el o los números de fax válidos donde se enviará la información que resulte producto de las consultas.

El Call Center recibirá las llamadas y verificará si la persona que consulta está debidamente autorizada para solicitar esa información. De no ser así, el Call Center rechazará la solicitud y hará conocer este intento de consulta de información por persona no autorizada al Usuario correspondiente.

La Entidad Financiera debe:

- Llamar al Call Center de la EDV, e identificarse mediante su Código de Identificación.
- Realizar la solicitud de información respectiva.
- Esperar que la consulta llegue por fax al número autorizado definido previamente.

b) Para el caso de operaciones, la EDV tiene habilitado un ambiente con conexiones de energía eléctrica y red para que los Participantes o Usuarios puedan traer un equipo de computación y poder operar dada una contingencia en sus comunicaciones con la EDV.

La EDV, a petición expresa de un Participantes o Usuario, pondrá a su disposición un equipo de computación para uso temporal. Para la asignación de un equipo de parte de la EDV el Usuario deberá:

- Enviar una nota dirigida al Gerente General a la EDV, solicitando se le proporcione un ambiente o un equipo de computación, según sea su necesidad, para poder realizar sus operaciones.
 - Esperar la confirmación de la EDV respecto a la disponibilidad de su pedido.
 - Apersonarse a la EDV para operar desde el equipo asignado en las oficinas de ésta última.
- **Servidores**, la EDV cuenta en su Centro de Tecnología ubicado en su oficina principal, con un esquema de redundancia (cluster) en los servidores críticos

del negocio, tanto para Bases de Datos como para Aplicativos, lo cual garantiza un alto nivel de tolerancia a fallas, con un tiempo mínimo de interrupción de los servicios.

- **Local Alterno**, como parte del Plan de Continuidad de Negocio, la EDV cuenta con un Sitio Alterno de procesamiento de datos, al cual trasladará su operativa en caso de contingencia en nuestro Centro de Tecnología principal.

Nuestra Entidad notificará a todos los usuarios cuando se realice el cambio a nuestro Local Alterno y todas las consideraciones necesarias para operar en forma contingente desde el mismo.