

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	<i>Código-Nro:</i> SLA – 01 <i>Versión:</i> 01 <i>Fecha:</i> 19/10/2012 <i>Ejemplar Nro:</i> 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 1 de 18</i>

→ → → COPIA CONTROLADA ← ← ←

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Servicio de Información Aeronáutica (Otra oficina)

Ninguna parte de este trabajo puede ser reproducida o copiada, ni almacenada, ni transmitida, en forma electrónica, fotocopia, grabación o cualquier otra tecnología, fuera de su propio marco sin el consentimiento de ambas partes acordantes.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Cargo</i>			
<i>Firma</i>			
<i>Fecha</i>			

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	<i>Código-Nro:</i> SLA – 01 <i>Versión:</i> 01 <i>Fecha:</i> 19/10/2012 <i>Ejemplar Nro:</i> 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 2 de 18</i>

Alcance y campo de aplicación

El alcance del presente Acuerdo refiere al suministro de datos por parte de (Otra oficina) y el Servicio de Información Aeronáutica (AIS) y la posterior gestión de los mismos, que implicará:

- ingreso;
- edición;
- formateo;
- publicación/almacenaje, y
- distribución/suministro

de la información/datos aeronáuticos a través de:

- la AIP, con las enmiendas correspondientes;
- Suplementos de la AIP;
- NOTAM y PIB;
- AIC y AIRAC, y
- Listas de verificación y listas de NOTAM válidos.

El presente Acuerdo aplica tanto al Servicio de Información Aeronáutica (AIS) como a la oficina (Otra oficina).

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	<i>Código-Nro:</i> SLA – 01 <i>Versión:</i> 01 <i>Fecha:</i> 19/10/2012 <i>Ejemplar Nro:</i> 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 3 de 18</i>

Control de Cambios

Documento

<i>Codificación:</i>	AC
<i>Título:</i>	Acuerdo de Nivel de Servicio
<i>Propietario:</i>	AIS – (Otra oficina)
<i>Ubicación de la copia maestra:</i>	AIS (país)
<i>Fecha de la última actualización:</i>	19/10/2012

Control de Modificaciones

<i>Fecha</i>	<i>Versión</i>	<i>Motivo de la modificación</i>	<i>Responsable</i>
19/10/2012	01	Definición del documento	SAM/AIM/4

El presente Acuerdo será actualizado cada vez que se produzca una nueva versión del mismo.

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 5 de 18</i>

Tabla de contenido

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
CONTROL DE CAMBIOS	3
HOJA DE REGISTRO Y LISTA DE ENMIENDAS	4
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	6
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
1. INTRODUCCIÓN	9
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	11
2.1. Regulaciones aplicables al Originador de datos	11
2.1.1. <i>Derechos del Originador de datos</i>	11
2.1.2. <i>Obligaciones del Originador de datos</i>	11
2.2. Regulaciones aplicables al AIS	12
2.2.1. <i>Derechos del AIS en cuanto a los datos</i>	12
2.2.2. <i>Obligaciones del AIS en cuanto a los datos</i>	12
2.3. Período de validez	13
3. NIVEL DE SERVICIOS A SUMINISTRAR	14
3.1. Requisitos de Calidad	14
3.2. Metadatos	14
3.3. Fechas	14
3.4. Lista de personas autorizadas a remitir datos	14
3.5. Medios para la entrega de los datos	14
3.5.1. <i>Digital</i>	15
3.5.2. <i>Impreso</i>	15
3.6. Indicadores del nivel del servicio	15
4. GESTIÓN DEL ACUERDO	17
4.1. Solución de diferencias	17
4.2. Revisión del Acuerdo	17
5. FIRMAS	18

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 6 de 18</i>

Documentación de referencia

En cuanto a los documentos técnicos normativos aplicables al AIS:

- Anexo 4 de la OACI - Cartas Aeronáuticas.
- Anexo 5 de la OACI - Unidades de Medida que se emplearán en las Operaciones Aéreas y Terrestres.
- Anexo 11 de la OACI - Servicios de Tránsito Aéreo.
- Anexo 14 de la OACI – Aeródromos.
- Anexo 15 de la OACI - Servicios de Información Aeronáutica.
- Doc. 8126 OACI - Manual de los Servicios de Información Aeronáutica.
- Doc. 8400 OACI - Códigos y Abreviaturas OACI.
- Doc. 8697 OACI - Manual de Cartas Aeronáuticas.
- Doc. 9674 OACI – Manual WGS-84
- (Reglamentos Nacionales)

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 7 de 18</i>

Términos y definiciones

Se adoptan las abreviaturas contenidas en la AIP (Estado)

Definiciones

- Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS o SLA o Service Level Agreement): es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. Para este Acuerdo, se considerará al “proveedor de servicio” como el Originador de datos, y al “cliente” como el Servicio de Información Aeronáutica.
- Exactitud: Grado de conformidad entre el valor estimado o medido y el valor real.
- Integridad (datos aeronáuticos): La clasificación se basa en el riesgo potencial que podría conllevar el uso de datos alterados. Los datos aeronáuticos se clasifican como:
 - a) datos ordinarios: muy baja probabilidad de que, utilizando datos ordinarios alterados, la continuación segura del vuelo y el aterrizaje de una aeronave corran riesgos graves que puedan originar una catástrofe;
 - b) datos esenciales: baja probabilidad de que, utilizando datos esenciales alterados, la continuación segura del vuelo y el aterrizaje de una aeronave corran riesgos graves que puedan originar una catástrofe; y
 - c) datos críticos: alta probabilidad de que, utilizando datos críticos alterados, la continuación segura del vuelo y el aterrizaje de una aeronave corran riesgos graves que puedan originar una catástrofe.
- Metadatos: Información relativa a los datos considerados ó el conjunto de características que todo dato lleva asociado. Los metadatos describen, por lo tanto, el contenido, la calidad, el formato y otras características de un recurso. En general, darán respuesta a preguntas:
 - Qué: Título y descripción del conjunto de datos o del servicio
 - Cuándo: Cuándo fue creado el conjunto de datos o el servicio y las distintas actualizaciones, si existen. También se puede indicar hasta cuándo es fiable ese conjunto de datos
 - Cómo: Cómo se obtuvieron y procesaron los datos y cómo se puede acceder a ellos. En el caso de los metadatos de servicios se debe indicar cómo acceder o utilizar el servicio

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 8 de 18</i>

– **Dónde:** La zona o extensión geográfica que cubren los datos, basada en latitud/longitud, coordenadas x e y, o un área administrativa descrita por su nombre.

- **Originador de Datos:** (Otra oficina)
- **Precisión:** La mínima diferencia que puede distinguirse con confianza mediante un proceso de medición.
- **Resolución:** Número de unidades o de dígitos con los que se expresa y se emplea un valor medido o calculado.

Abreviaturas

- **SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 9 de 18</i>

1. Introducción

El **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)** es un acuerdo formal entre las oficinas:

Servicio de Información Aeronáutica (AIS) y
(Otra oficina);

que define los servicios brindados, los indicadores asociados con dichos servicios, los niveles aceptables y no aceptables, la responsabilidad por parte del Originador de datos y el Servicio de Información Aeronáutica, y las medidas que deben adoptarse en circunstancias específicas.

A su vez, se incluye también en este Acuerdo, al Director de Aviación Civil como regulador en los casos en que puedan aparecer diferencias no solucionables entre las partes involucradas en el SLA.

Los objetivos básicos de este SLA son los siguientes:

- Mejorar la comunicación. Facilita la comunicación bidireccional entre las partes. Esta comunicación se inicia en el comienzo del proceso de establecer un SLA y continúa durante toda la vida del acuerdo. Ambas partes han de reunirse con el fin de entender las necesidades, prioridades y preocupaciones de su contraparte, y así comprender las consecuencias que podría ocasionar el no cumplimiento de sus obligaciones.
- Proteger contra las expectativas excesivas. El proceso facilita la identificación y discusión de las expectativas y de los recursos necesarios para alcanzarlas. Como resultado, ayuda a identificar los niveles de servicio que se consideran aceptables por ambas partes y que son alcanzables y realizables.
- Definir estándares de acuerdo mutuo. Se establece un estándar contra el cual puede ser medido el rendimiento. Se identifican las expectativas del cliente, define los límites de la prestación del servicio, y aclara responsabilidades. Un SLA y el proceso de comunicación involucrado en su establecimiento, ayudan a minimizar los conflictos entre las partes y proporciona un medio para la resolución de conflictos si surge algún problema.
- Medir la efectividad del servicio. A medida que el SLA define los estándares contra el cual el servicio puede ser medido y evaluado, proporciona la base para realizar una evaluación de la eficacia de dicho servicio.

El Acuerdo tiene la obligación de garantizar a ambas partes que tienen un claro entendimiento de las bases sobre las que se han de proporcionar los datos y sobre las que han de ser recibidos y utilizados los mismos.

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 10 de 18</i>

Esto es particularmente importante dado que gran parte de dichos datos serán incluidos como parte del Paquete Integrado de Información Aeronáutica y se difundirán a toda la comunidad aeronáutica tanto nacional como internacional.

El disponer de un acuerdo de estas características, se basa en que el Anexo 15 “Servicios de Información Aeronáutica”, 3.2, indica la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el AIS, lo cual implica, a su vez, que los datos que ingresen a dicho sistema, deben poseer un nivel de calidad tal que cumplan con los requisitos indicados en el mencionado Anexo.

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 11 de 18</i>

2. Descripción del Servicio

A continuación se describe un conjunto de derechos y de obligaciones tanto para el Originador como para el AIS, que deberán cumplir en referencia a la provisión y gestión respectivamente, de los datos involucrados.

2.1. Regulaciones aplicables al Originador de datos

2.1.1. Derechos del Originador de datos

- a) Solicitar la información generada por el AIS, tanto la referida a los datos especificados en 3., como a cualquier otra que integre el Paquete Integrado de Información Aeronáutica, la cual podrá entregarse en formato impreso como digital
- b) Podrá realizar todos los cambios a los datos especificados en 3. que sean necesarios, las veces que así lo requiera, siempre que se respeten los plazos estipulados.

2.1.2. Obligaciones del Originador de datos

- a) Brindar los datos establecidos en 3. con los requisitos y/o formatos establecidos en este acuerdo tanto en idioma español como en idioma inglés (ver “Obligaciones del AIS en cuanto a los datos”).
- b) Brindar cualquier cambio a dichos datos en la forma más rápida posible, respetando los requisitos y/o formatos establecidos en este acuerdo.
- c) Para los casos en que los datos estén vinculados directamente con cambios operacionales (ver Anexo 15, Apéndice 4), la entrega de los mismos deberán estar basadas en los ciclos AIRAC. Para conocer las fechas y el funcionamiento del sistema AIRAC, referirse a la Circular de Información Aeronáutica (AIC) “Uso del Sistema AIRAC” vigente. La información notificada no se modificará de nuevo por lo menos hasta 28 días después de la fecha de entrada en vigor, a menos que la circunstancia notificada sea de carácter temporal y no subsista por todo el período (Anexo 15, Cap. 6, 6.1 Especificaciones generales, 6.1.1).

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 12 de 18</i>

2.2. Regulaciones aplicables al AIS

2.2.1. Derechos del AIS en cuanto a los datos

- a) Los datos recibidos podrán ser convertidos a otros formatos (ejemplo: digital)
- b) Toda la información generada por el AIS podrá ser puesta a disposición de los usuarios a través de medios impresos, digitales, etc., incluidos la web de AIS.
- c) Toda la información generada por el AIS podrá ser intercambiada con otros AIS que así lo soliciten, de acuerdo a los convenios indicados en el Anexo 15, 3.3.4 y 3.3.5.
- d) Todos aquellos datos que remitidos al AIS, no cumplan con los requisitos y/o formatos establecidos en este acuerdo, serán devueltos al Originador y no se utilizarán para generar ningún producto del Paquete Integrado de Información Aeronáutica hasta tanto se logren satisfacer los requisitos pautados.

2.2.2. Obligaciones del AIS en cuanto a los datos

- a) Los datos recibidos serán mantenidos en su formato original
- b) Toda la información generada por el AIS podrá ser solicitada por parte del Originador de datos, la cual podrá entregarse en formato impreso como digital
- c) Cualquier cambio o notificación de cambio que afecte los datos indicados en 3. y que no provengan del Originador, el AIS primeramente se pondrá en contacto con el Originador y hasta tanto este no remita los nuevos datos con los requisitos y/o formatos establecidos en este acuerdo, los mismos no se utilizarán para generar ningún producto del Paquete Integrado de Información Aeronáutica
- d) Cuando se reciban nuevos datos o modificaciones a los existentes por parte del Originador, el AIS realizará las verificaciones correspondientes y confeccionará un borrador para su publicación, el cual será remitido al Originador para obtener su aprobación, sin la cual no se publicará ningún cambio a los datos en cuestión.
- e) En el caso de no recibir la información en idioma inglés, el AIS podrá realizar la traducción de los mismos, a lo cual el originador no podrá reclamar la modificación de términos o frases utilizados salvo que el sentido de la información sea opuesta a lo que se desea expresar.

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	<i>Código-Nro:</i> SLA – 01 <i>Versión:</i> 01 <i>Fecha:</i> 19/10/2012 <i>Ejemplar Nro:</i> 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 13 de 18</i>

2.3. Período de validez

El presente Acuerdo estará vigente durante el siguiente período (2 años máximos):

<i>Fecha de Inicio</i>	<i>Fecha de Finalización</i>
00/00/0000	00/00/0000

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 14 de 18</i>

3. Nivel de servicios a suministrar

3.1. Requisitos de Calidad

A continuación se detallan los datos y los requisitos de calidad que deben cumplir los mismos.

<i>Dato</i>	<i>Exactitud</i>	<i>Resolución</i>	<i>Integridad</i>	<i>Observaciones</i>

3.2. Metadatos

<i>Dato</i>	<i>Qué</i>	<i>Cuándo</i>	<i>Cómo</i>	<i>Dónde</i>

3.3. Fechas

Todos los datos se proporcionan de acuerdo con los siguientes criterios:

- Los datos incluirán su fecha de efectividad (fecha “desde”), la cual tendrá el formato:
 - Día/mes/año hora:minuto en UTC (Ej.: 05/10/2011 08:27 UTC)
- Los datos incluirán su período de efectividad (fecha “hasta”), pudiendo ser esta de carácter permanente:
 - Día/mes/año hora:minuto en UTC (Ej.: 05/10/2011 08:27 UTC, ó Permanente)
 Podrá también incluirse el concepto de “Estimado” en el caso de especificar una fecha/hora determinada de finalización de la efectividad.

3.4. Lista de personas autorizadas a remitir datos

<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Teléfono</i>

3.5. Medios para la entrega de los datos

La forma de entrega de los datos indicados en 3.1 y 3.2 podrá realizarse a través de los siguientes medios:

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 15 de 18</i>

3.5.1. Digital

Este formato será el preferible. Los datos deberán entregarse con el valor correspondiente al mismo, con la precisión indicada y a su vez con la verificación de redundancia cíclica (CRC) de 32 bits resultante de aplicar dicho algoritmo al nuevo dato.

Dichos datos, a su vez, deberán ser acompañados por la firma de la persona autorizada (la cual deberá figurar en 3.6)

Serán válidos a tales efectos, los CD's, DVD's, o el mail que incluyan los datos acompañados de la verificación de redundancia cíclica (CRC) de 32 bits.

3.5.2. Impreso

Este formato será alternativo al anterior. Los datos deberán entregarse con el valor correspondiente al mismo, con la precisión indicada y a su vez con la verificación de redundancia cíclica (CRC) de 32 bits resultante de aplicar dicho algoritmo al nuevo dato.

Dichos datos, a su vez, deberán ser acompañados por la firma de la persona autorizada (la cual deberá figurar en 3.6).

Serán válidos a tales efectos, los impresos propiamente dichos, el fax, o el mail.

En el caso en que así lo solicitase el Originador, el AIS podrá entregar una aplicación para que el Originador pueda calcular el CRC de 32 bits.

3.6. Indicadores del nivel del servicio

Para evaluar el desempeño del servicio, se utilizarán las siguientes medidas:

<i>Medida</i>	<i>Descripción</i>	<i>Objetivo</i>
Calidad de los datos	Los datos son entregados por el Originador con los niveles de calidad requeridos	100 %
Plazos	Los datos serán entregados por el Originador al AIS dentro de los plazos estipulados	<ul style="list-style-type: none"> – 100%: 56 días antes de la fecha de publicación para datos que afecten la seguridad operacional, según Anexo 15, Apéndice 4. (Ver AIC “Uso del Sistema AIRAC” vigente). – 95%: en los siete días previos a la fecha de

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 16 de 18</i>

		<p>efectividad, para datos que no afecten la seguridad operacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 100%: en los tres días previos a la fecha de efectividad, para datos que no afecten la seguridad operacional. Más tarde a los tres días previos a la fecha de efectividad deberá consultarse al AIS. La publicación de esta última información será objeto de negociación.
Formato	Los datos serán entregados por el Originador al AIS sin errores de acuerdo al formato estipulado en este SLA	95 %
Borrador para publicar	El AIS entregará al Originador el borrador de la publicación para su validación dentro de los plazos estipulados	<ul style="list-style-type: none"> – 100%: 20 días antes de la fecha de publicación para datos que afecten la seguridad operacional – 95%: en los dos días previos a la fecha de efectividad, para datos que no afecten la seguridad operacional. – 100%: un día previo a la fecha de efectividad, para datos que no afecten la seguridad operacional.
Publicación	El AIS publicará la información en los plazos estipulados siendo preferible la utilización del ciclo AIRAC	95 %
Calidad de la publicación	El Paquete Integrado de Información Aeronáutica será suministrado de acuerdo a las normas aplicables	95 %

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	<i>Código-Nro:</i> SLA – 01 <i>Versión:</i> 01 <i>Fecha:</i> 19/10/2012 <i>Ejemplar Nro:</i> 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 17 de 18</i>

4. Gestión del Acuerdo

4.1. Solución de diferencias

En el caso en que ocurran diferencias a lo estipulado en este SLA, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) el responsable del Servicio de Información Aeronáutica consultará con las personas autorizadas a remitir los datos indicando la diferencia y procurando conjuntamente cumplir con el acuerdo;
- b) en el caso de no encontrar dicha solución, se redireccionará el problema al Director de Aviación Civil para que éste conforme un grupo ad-hoc que estudie dicho problema y que encuentre una solución al mismo.

Hasta tanto no se solucione el problema, los datos involucrados se mantendrán en estado de espera.

4.2. Revisión del Acuerdo

El presente Acuerdo estará vigente durante el siguiente período (2 años máximos), luego del cual se procederá a su revisión.

Durante el período de validez de este Acuerdo, las partes acordantes no podrán unilateralmente modificar la totalidad o alguna parte del mismo.

En el caso en que alguna de las partes entienda pertinente su revisión antes de dicho período, se realizará una reunión entre los involucrados a los efectos de estudiar los cambios para luego, en caso de haber acuerdo, ser incluidos en un nuevo SLA que deberá sustituir al ya existente.

Posteriormente al período de validez, el Acuerdo deberá ser revisado obligatoriamente por ambas partes, modificado (si fuese necesario) o refrendado a través de la firma de un nuevo Acuerdo, el cual tendrá validez no superior a 2 años.

Logo AIS	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Código-Nro: SLA – 01 Versión: 01 Fecha: 19/10/2012 Ejemplar Nro: 01
	Servicio de Información Aeronáutica (AIS) (Otra oficina)	<i>Página 18 de 18</i>

5. Firmas

El Director de Aviación Civil	
<i>Nombre:</i>	
<i>Cargo:</i>	
<i>Firma:</i>	
<i>Fecha:</i>	

Por (Otra oficina)	
<i>Nombre:</i>	
<i>Cargo:</i>	
<i>Firma:</i>	
<i>Fecha:</i>	

Por AIS	
<i>Nombre:</i>	
<i>Cargo:</i>	
<i>Firma:</i>	
<i>Fecha:</i>	

