

Madrid,
30 diciembre
2015

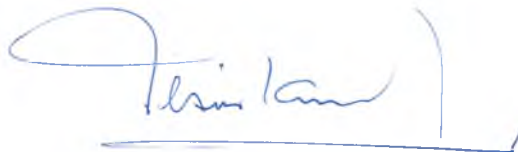
**CIRCULAR 132/2015
IMPORTANTE Y URGENTE**

**EXCMO. SR. CONSEJERO
CONSEJO GENERAL DE LA ABOGACIA ESPAÑOLA**

Querido Consejero y amigo:

Adjunto se remite el Protocolo de “Clasificación y tratamiento de incidencias críticas LEXNET ABOGACÍA”, en el que se determina el procedimiento a seguir por este Consejo General en caso de incidencia que provoque la indisponibilidad del sistema.

Un abrazo



Jesús López-Arenas González
Vicesecretario General



Clasificación y Tratamiento de Incidencias Críticas Lexnet Abogacía

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y ALCANCE	4
2.	HORARIOS.....	4
3.	TIPOS DE INCIDENCIAS	4
4.	FLUJO DE TRABAJO.....	5
4.1.	Flujo.....	5
4.2.	Impacto económico.....	7
5.	ANEXO I. CONTACTOS	8
6.	ANEXO II. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AL MINISTERIO	9
6.1.	Procedimiento	9
6.2.	Modelos de Comunicación.....	9
6.2.1.	Apertura de Incidencia Crítica	9
6.2.2.	Continuación de Incidencia Crítica	9
6.2.3.	Cierre de Incidencia – Restablecimiento del servicio.....	9
7.	ANEXO III. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A LOS COLEGIOS.....	10
7.1.	Procedimiento	10
7.2.	Modelos de Comunicación.....	10
7.2.1.	Apertura de Incidencia Crítica	10
7.2.2.	Continuación de Incidencia Crítica	10
7.2.3.	Cierre de Incidencia – Restablecimiento del servicio.....	10
8.	ANEXO IV. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A LOS COLEGIADOS.....	12
8.1.	Procedimiento	12
8.2.	Modelos de Comunicación.....	12
8.2.1.	Apertura de Incidencia Crítica	12
8.2.2.	Continuación de Incidencia Crítica	12
8.2.3.	Cierre de Incidencia – Restablecimiento del servicio.....	12
9.	ANEXO V. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN LA WEB	14
9.1.	Procedimiento	14
9.2.	Modelos de Aviso	14
9.2.1.	Incidencia Crítica en curso.....	14
9.2.2.	Incidencia Crítica pasada.....	14
9.3.	Modelos de Certificado para la Web.....	14
10.	ANEXO VI. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN LA APLICACIÓN LEXNET ABOGACÍA.....	15

10.1.	Procedimiento	15
10.2.	Modelos de Aviso Aplicación.....	15
10.2.1.	Incidencia Crítica en curso.....	15
10.2.2.	Incidencia Crítica pasada	15
11.	ANEXO VII. CERTIFICADOS DE INDISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	16
11.1.	Incidencia Crítica en curso.....	16
11.2.	Incidencia Crítica pasada	17

1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

Este documento presenta la clasificación y el tratamiento que debe darse a las **incidencias críticas en el Servicio Lexnet Abogacía**.

2. HORARIOS

Se definen 3 tipos de horarios:

- Horario laboral. L a J de 9 a 18:30 y V de 9 a 14:30.
- Horario ampliado de trabajo: L a D de 8 a 23h (incluido festivos).
- Horario de actividad reducida: L a D de 23h a 8h.

3. TIPOS DE INCIDENCIAS

Se considerará incidencia **crítica** aquella que implique simultáneamente las siguientes características:

- Indisponibilidad completa del servicio o falta de disponibilidad de alguna función crítica (recepción de notificaciones o presentación de escritos o demandas).
- No es seguro que esté resuelta en menos de una hora.

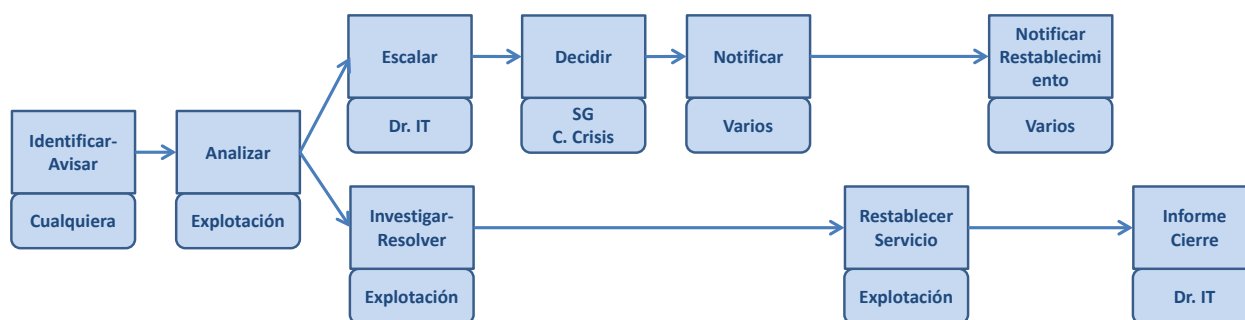
Estas condiciones se aplicarán independientemente del horario en que se produzca la incidencia.

La clasificación de una incidencia como **crítica** dependerá del criterio de la persona del equipo de Explotación que la trate. En caso de duda, debe siempre **escalar** la decisión.

4. FLUJO DE TRABAJO

4.1. Flujo

El Flujo de trabajo será el siguiente:



- **IDENTIFICAR-AVISAR**

De forma general las incidencias se pueden detectar por cualquier medio (Call Center, Soporte, Explotación, usuarios,...).

Los usuarios deberán contactar con el Call Center.

Si se considera que puede tratarse de una incidencia crítica deberá avisarse al **equipo de Explotación** (directamente en horario laboral o bien a la Guardia de Explotación fuera de este horario).

- **ANALIZAR**

El equipo de Explotación analizará el carácter de la incidencia y decidir:

- Si no se trata de una incidencia crítica, debe tratarla de acuerdo con sus procedimientos habituales.
- Si se trata de una incidencia crítica, debe continuar con este procedimiento.

En caso de duda sobre esta decisión, debe escalarse por teléfono (a cualquier hora) en el siguiente orden:

- Jefe de Área de Explotación.
- Director IT.
- Secretario General (o Vicesecretario en su caso)
- Comité de Crisis.

Una vez decidido que la incidencia es crítica el flujo continúa:

- **INVESTIGAR-RESOLVER.** Encargado: Jefe de Área de Explotación (o su equipo en su defecto). Debe organizar el equipo de trabajo encargado de analizar en detalle y resolver la incidencia, con el objetivo de **recuperar el servicio lo antes posible**. Para ello, además del equipo de Explotación, se

contará con el equipo de Desarrollo (o su Guardia), con proveedores (o sus Guardias correspondientes) y el Ministerio de Justicia (o su Guardia).

- **ESCALAR.** Encargado: Director IT (o jefes de área en su defecto). Debe escalar por teléfono la situación al Secretario General (o Vicesecretario en su defecto) y al Secretario General Técnico (o Gerente en su defecto).
El Secretario General decidirá si escala la situación al Comité de Crisis (por teléfono) y validará el modelo de certificado de indisponibilidad (va firmado por él).
- **DECIDIR.** Encargado: Secretario General y Comité de Crisis. Debe decidir sobre las acciones siguientes a tomar.
- **NOTIFICAR.** Debe notificarse la incidencia a los distintos actores:
 - **Equipos internos y Call Center:** Encargado del envío: Director IT (o jefes de área en su defecto).
 - **Web Corporativa Abogacia.es.** Aviso y Certificado de Indisponibilidad. (Ver Anexo V)
 - En horario Laboral: Encargado del envío: Equipo de Marketing (Laura Palomino o su equipo).
 - Fuera de horario laboral: Encargado del envío: Director IT (o su equipo).
 - **La propia aplicación Lexnet Abogacía.** Aviso y enlace al Certificado de Indisponibilidad. (Ver Anexo VI)
 - En horario Laboral: Encargado del envío: Equipo de Desarrollo de Lexnet (Juan Manuel Martín o su equipo).
 - Fuera de horario laboral: Encargado del envío: Guardia de Desarrollo.
 - **Colegiados:** Encargado del envío: Equipo de Gestión del Servicio (o Director IT en su defecto) siguiendo instrucciones del Secretario General Técnico (Ver Anexo IV).
 - **Colegios de Abogados:** Encargado del envío: Secretario General Técnico (o su equipo). (Ver Anexo III).
 - **Ministerio:** Encargado del envío: Secretario General Técnico (o su equipo). (Ver Anexo II).

Debe notificarse al principio de la incidencia, así como cada dos horas hasta que se subsane, y, por último, una vez se subsane.

Durante el horario de Actividad Reducida (23h a 8h), las notificaciones “intermedias” (de cada dos horas) sólo deben mandarse a Ministerio y a los Colegios (no a los Colegiados).

- **DECIDIR PLAN ALTERNATIVO SI PROCEDE.** Encargado: Comité de Crisis o Secretario General.
Si la incidencia no se resolviese en tiempo razonable, sería necesario activar un plan alternativo (habitualmente consistente en realizar acciones por medios no tecnológicos).
- **RESTABLECER EL SERVICIO.** Encargado: Jefe de Área de Explotación (o su equipo). Debe confirmar que el servicio se ha restablecido. Para ello, puede contar con la ayuda del equipo de Desarrollo (o su Guardia), del Equipo de Soporte (o/y Call Center) y del equipo Jurídico, que podrá verificar la entrada en el sistema.
- **NOTIFICAR RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO** (Ver NOTIFICAR más arriba).

- **CERRAR INCIDENCIA.** Encargado: Director IT (o jefes de área en su defecto). Lo antes posible y en todo caso una semana después de la subsanación de la incidencia, se emitirá un informe firmado por el Director de IT, que se remitirá al Comité de Crisis y a los Colegios indicando las causas de la incidencia y el Plan de Acción.

4.2. Impacto económico

Si fuese necesario dedicar recursos para la resolución de la incidencia, se define el límite de 10.000 euros como la cantidad máxima que puede autorizar directamente el Director IT. Más allá de esa cantidad debe autorizarse por el Secretario General, el Tesorero o el Comité de Crisis.

5. ANEXO I. CONTACTOS

Rol	Cargo	Persona	Mail	Horario
Guardias	Guardia Explotación			24h
	Guardia Desarrollo			24h
	Guardia MJUS			
Call Center	Call Center		soporte.tecnico@redabogacia.org	8 a 23
Jefes de Proyecto	Jefe Proyecto Explotación Lexnet	Fernando Delgado	fernando.delgado@redabogacia.org	
	Jefe Proyecto Desarrollo Lexnet	Juan Manuel Martín	juanmanuel.martin@redabogacia.org	
	Jefe Proyecto Servicios Lexnet	Miguel Sastre	miguel.sastre@redabogacia.org	
Jefes de Área	Jefe Área Explotación	Eduardo Infantes	eduardo.infantes@redabogacia.org	24h
	Jefe Área Desarrollo	Gregorio Ferrero	gregorio.ferrero@redabogacia.org	24h
	Jefe Área Soporte	Daniel Vivas	daniel.vivas@redabogacia.org	
	Jefe Área Servicio	Luis Pedro de la Fuente	luis.delafuente@redabogacia.org	
Comité Crisis	Director IT	Fco. J. López	fjlopez@redabogacia.org	24h
	Director Servicios Jurídicos	Lucas Blanco	lucas.blanco@abogacia.es	24h
	Director Comunicación y Mk	Francisco Muro	francisco.muro@abogacia.es	24h
	Gerente	Adolfo Estebanez	adolfo.estebanez@abogacia.es	24h
	Secretario General Técnico	Antonio Ruiz-Giménez	antonio.ruizgimenez@abogacia.es	24h
	Vicesecretario General	Jesús López-Arenas	jesus@lopezarenas.com	24h
	Vicepresidente Comisión Estructuras en Funciones	Joaquín Delgado	joaquindelgado@icaburgos.com	
	Tesorero	Enrique Sanz	sanzlomana@slpabogados.es	

6. ANEXO II. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AL MINISTERIO

6.1. Procedimiento

El Secretario General Técnico mandará **un correo electrónico** a la lista de correo definida al efecto.

6.2. Modelos de Comunicación

6.2.1. Apertura de Incidencia Crítica

Muy Sres. nuestros:

Les comunicamos que la Plataforma Lexnet Abogacía ha sufrido una incidencia técnica que está provocando la indisponibilidad momentánea del servicio, lo que se notifica a los efectos previstos en el artículo 16 del Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre.

Dicha incidencia se ha puesto en comunicación tanto de los Colegios de Abogados como de los colegiados dados en alta en la Plataforma.

Se está trabajando en la solución de la incidencia y una vez resuelta se pondrá en conocimiento de ese Ministerio a los efectos oportunos.

Un cordial saludo.

6.2.2. Continuación de Incidencia Crítica

Muy Sres. nuestros:

Como continuación al correo remitido recientemente en relación con la incidencia en el servicio Lexnet Abogacía, les comunicamos que seguimos trabajando para resolverla lo antes posible.

Les mantendremos informados sobre su evolución y cuando el servicio quede restablecido.

Un cordial saludo.

6.2.3. Cierre de Incidencia – Restablecimiento del servicio

Muy Sres. nuestros:

Como continuación al correo remitido recientemente en relación con la incidencia en el servicio Lexnet Abogacía, les comunicamos que se ha solucionado la misma y que el servicio está totalmente operativo.

Un cordial saludo.

7. ANEXO III. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A LOS COLEGIOS

7.1. Procedimiento

El Secretario General Técnico (o en su defecto el Gerente) mandará **un correo electrónico** a la lista de correo definida al efecto.

7.2. Modelos de Comunicación

7.2.1. Apertura de Incidencia Crítica

Muy señor/a mío/a:

Le comunico que la Plataforma Lexnet Abogacía ha sufrido una incidencia técnica que está provocando la indisponibilidad momentánea del sistema. Se notifica a los efectos previstos en el artículo 16 del Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, para que el Colegio tenga conocimiento de la incidencia y para que se pueda informar por ese Colegio a sus colegiados en la forma que estime oportuna.

En el siguiente enlace puede descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema para que se pueda poner a disposición de los colegiados.

<http://www.abogacia.es/site/lexnet-abogacia/lexnet-informa/>

Una vez solucionada la incidencia nos volveremos a poner en contacto con ustedes y pondremos a su disposición el certificado del tiempo en que haya estado indisponible el sistema.

Rogando disculpe las molestias que se puedan ocasionar, reciba un cordial saludo.

7.2.2. Continuación de Incidencia Crítica

Muy señor/a mío/a:

Como continuación al correo remitido recientemente en relación con la incidencia en la Plataforma Lexnet Abogacía que está provocando la indisponibilidad del sistema, le comunico que seguimos trabajando para resolverla lo antes posible.

Una vez solucionada la incidencia nos volveremos a poner en contacto con ustedes y pondremos a su disposición el certificado del tiempo en que haya estado indisponible el sistema.

Rogando disculpe las molestias que se puedan ocasionar, reciba un cordial saludo.

7.2.3. Cierre de Incidencia – Restablecimiento del servicio

Muy señor/a mío/a:

Como continuación al correo remitido recientemente en relación con la incidencia en la Plataforma Lexnet Abogacía, le comunico que se ha solucionado la misma y que el servicio está totalmente operativo.

En el siguiente enlace puede descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema durante el período que duró la incidencia, para que se pueda poner a disposición de los colegiados.

<http://www.abogacia.es/site/lexnet-abogacia/lexnet-informa/>

Rogando disculpe las molestias que se hayan podido ocasionar, reciba un cordial saludo.

Tan pronto como sea posible, se remitirá informe técnico sobre las causas de la incidencia.

8. ANEXO IV. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN A LOS COLEGIADOS

8.1. Procedimiento

Equipo de Gestión del Servicio (o Director IT en su defecto) siguiendo instrucciones del Secretario General Técnico, enviará un mensaje de **correo electrónico** a la dirección de correo señalada por los usuarios de Lexnet Abogacía en el apartado de configuración de la propia aplicación para la recepción de avisos.

8.2. Modelos de Comunicación

8.2.1. Apertura de Incidencia Crítica

Le comunicamos que la Plataforma Lexnet Abogacía ha sufrido una incidencia técnica que está provocando la indisponibilidad momentánea del sistema, lo que le notifico a los efectos previstos en el artículo 16 del Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre.

En el siguiente enlace puede descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema, para que pueda utilizarlo en la forma que estime oportuna.

<http://www.abogacia.es/tag/lexnet-avisos/>

Una vez solucionada la incidencia nos volveremos a poner en contacto con usted y pondremos a su disposición certificado del tiempo en que haya estado indisponible el sistema.

Rogamos disculpe las molestias que se puedan ocasionar.

Consejo General de la Abogacía Española.

8.2.2. Continuación de Incidencia Crítica

Como continuación al correo remitido recientemente en relación con la incidencia en la Plataforma Lexnet Abogacía que está provocando la indisponibilidad del sistema, le comunicamos que seguimos trabajando para resolverla lo antes posible.

Una vez solucionada la incidencia nos volveremos a poner en contacto con usted y pondremos a su disposición el certificado del tiempo en que haya estado indisponible el sistema.

Rogamos disculpe las molestias que se puedan ocasionar.

Consejo General de la Abogacía Española.

8.2.3. Cierre de Incidencia – Restablecimiento del servicio

Como continuación al correo remitido recientemente en relación con la incidencia en la Plataforma Lexnet Abogacía, le comunicamos que se ha solucionado la misma y que el servicio está totalmente operativo.

En el siguiente enlace podrá descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema durante el período que duró la incidencia, para que pueda utilizarlo en la forma que estime oportuna.

<http://www.abogacia.es/tag/lexnet-avisos/>

Rogamos disculpe las molestias que se hayan podido ocasionar.

Consejo General de la Abogacía Española.

9. ANEXO V. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN LA WEB

9.1. Procedimiento

Publicación en la Web www.abogacia.es, en el apartado *Lexnet Avisos*, del Aviso y Certificado de Indisponibilidad del Sistema, para su descarga por los usuarios interesados.

9.2. Modelos de Aviso

9.2.1. Incidencia Crítica en curso

Aviso de Indisponibilidad momentánea de Lexnet Abogacía

La Plataforma Lexnet Abogacía está sufriendo una incidencia técnica que está provocando la indisponibilidad momentánea del sistema.

En el siguiente enlace puede descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema.

<http://www.abogacia.es/tag/lexnet-avisos/>

Una vez solucionada la incidencia se publicará el aviso correspondiente y se podrá a disposición certificado del tiempo en que haya estado indisponible el sistema.

9.2.2. Incidencia Crítica pasada

Aviso de Restablecimiento del Servicio de Lexnet Abogacía

La Plataforma Lexnet Abogacía sufrió una incidencia técnica y el servicio ya está totalmente operativo.

En el siguiente enlace puede descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema el día [FECHA].

<http://www.abogacia.es/tag/lexnet-avisos/>

9.3. Modelos de Certificado para la Web

Ver Anexo V Certificados de Indisponibilidad del Sistema.

10. ANEXO VI. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN LA APLICACIÓN LEXNET ABOGACÍA

10.1. Procedimiento

En la aplicación Lexnet Abogacía, creación del Aviso incluyendo enlace al Certificado de Indisponibilidad del Sistema para su descarga por los usuarios interesados.

10.2. Modelos de Aviso Aplicación

10.2.1. Incidencia Crítica en curso

La Plataforma Lexnet Abogacía está sufriendo una incidencia técnica que está provocando la indisponibilidad momentánea del sistema.

En el siguiente enlace puede descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema.

<http://www.abogacia.es/tag/lexnet-avisos/>

Una vez solucionada la incidencia se publicará el aviso correspondiente y se podrá a disposición certificado del tiempo en que haya estado indisponible el sistema.

10.2.2. Incidencia Crítica pasada

La Plataforma Lexnet Abogacía sufrió una incidencia técnica y el servicio ya está totalmente operativo.

En el siguiente enlace puede descargarse certificado emitido por el Consejo General de la Abogacía Española acreditativo de la indisponibilidad del sistema el día [FECHA].

<http://www.abogacia.es/tag/lexnet-avisos/>

11. ANEXO VII. CERTIFICADOS DE INDISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

11.1. Incidencia Crítica en curso

Asunto: Certificado Problema Técnico General con Lexnet

El Consejo General de la Abogacía Española, con CIF número Q28630061, y con domicilio en Madrid en el Paseo de Recoletos, 13, de acuerdo con el artículo 162.2 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, en relación con su artículo 135.2, y con el artículo 16.1 del Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, sobre comunicaciones electrónicas en la Administración de Justicia en el ámbito territorial del Ministerio de Justicia y por el que se regula el sistema LexNET

CERTIFICA

Que LexnetAbogacía ha sufrido interrupciones en su funcionamiento desde [fecha y hora], imposibilitando desde ese momento a los colegiados [recibir notificaciones / presentar escritos / presentar demandas] a través de dicha plataforma.

A la fecha de emisión de este justificante, el Consejo General de la Abogacía está trabajando con el Ministerio de Justicia en resolver la incidencia. Estas circunstancias se hacen constar para que sean tenidas en cuenta a los efectos oportunos.

Madrid, x de xxxxxxx de xxxx

VICESECRETARIO GENERAL

Fdo. Jesús López-Arenas González

11.2. Incidencia Crítica pasada

Asunto: Certificado Problema Técnico General con Lexnet

El Consejo General de la Abogacía Española, con CIF número Q2863006I, y con domicilio en Madrid en el Paseo de Recoletos, 13, de acuerdo con el artículo 162.2 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, en relación con su artículo 135.2, y con el artículo 16.1 del Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, sobre comunicaciones electrónicas en la Administración de Justicia en el ámbito territorial del Ministerio de Justicia y por el que se regula el sistema LexNET

CERTIFICA

Que LexnetAbogacía ha sufrido interrupciones en su funcionamiento durante el período comprendido entre [fecha y hora] y [fecha y hora], imposibilitando durante ese período a los colegiados [recibir notificaciones / presentar escritos / presentar demandas] a través de dicha plataforma.

A la fecha de emisión de este certificado, esta incidencia se encuentra resuelta. Estas circunstancias se hacen constar para que sean tenidas en cuenta a los efectos previstos en las citadas normas.

Madrid, x de xxxxxxx de xxxx

VICESECRETARIO GENERAL

Fdo. Jesús López-Arenas González