



# BME Bolsas y Mercados Españoles

## Procedimientos Técnicos y Soporte

BME-LSC-LDOC-SLA-100ES  
Version 1.00, 01.08.2026

C1 Public

© SIX 08.2026

# Índice

<b>1</b>	<b>Abreviaturas.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Descripción del servicio .....</b>	<b>3</b>
2.1	Cartera de servicios de LSC .....	3
2.2	Servicios del Centro de Soporte Local.....	3
<b>3</b>	<b>Definición del nivel de servicio de LSC.....</b>	<b>4</b>
3.1	Disponibilidad del soporte técnico.....	4
3.2	Tiempos de respuesta en días de mercado .....	4
3.3	Tiempos de respuesta en festivos de mercado y fines de semana.....	4
<b>4</b>	<b>Procedimientos de gestión de problemas .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Difusión de información a los participantes.....</b>	<b>5</b>
5.1	Principios de comunicación.....	5
5.2	Mercados aplicables.....	5
5.3	Canales de comunicación .....	6
5.3.1	Estado en tiempo real.....	6
5.3.2	Procedimientos de interrupción .....	6
<b>6</b>	<b>Contactos.....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Fundamento legal, modificaciones y ampliaciones.....</b>	<b>6</b>

# 1 Abreviaturas

Abbreviation	Definition
ASP	Proveedor de servicios de aplicaciones
BME	Bolsas y Mercados Españoles
Co-Location	Acceso de latencia mínima a los sistemas de BME
ISP	Proveedor de servicios de infraestructura
ISV	Proveedor independiente de software
LSC	Centro de Soporte Local
NSP	Proveedor de servicios de red
RSP	Proveedor de servicios de enrutamiento

## 2 Descripción del servicio

### 2.1 Cartera de servicios de LSC

El **Centro de Soporte Local** (LSC) ubicado en Madrid es el primer punto de contacto para todos los participantes del mercado con consultas **técnicas** relacionadas con los datos de mercado y las interfaces de introducción de órdenes, y proporciona soporte en relación con los servicios definidos en la sección 2.2 para:

- Miembros y participantes
- Soluciones de conectividad y alojamiento de BME
- Proveedores externos autorizados:
  - Proveedores de servicios de aplicaciones (ASP)
  - Proveedores de servicios de infraestructura (ISP)
  - Proveedores de servicios de enrutamiento (RSP)
  - Proveedores independientes de software (ISV)
  - Proveedores de servicios de red (NSP)

### 2.2 Servicios del Centro de Soporte Local

LSC Madrid presta asistencia a coordinadores de IT, administradores, desarrolladores, testers e ingenieros de red en la operación de los distintos sistemas de negociación y reporting de BME.

LSC Madrid proporciona soporte para la plataforma de BME en los siguientes ámbitos:

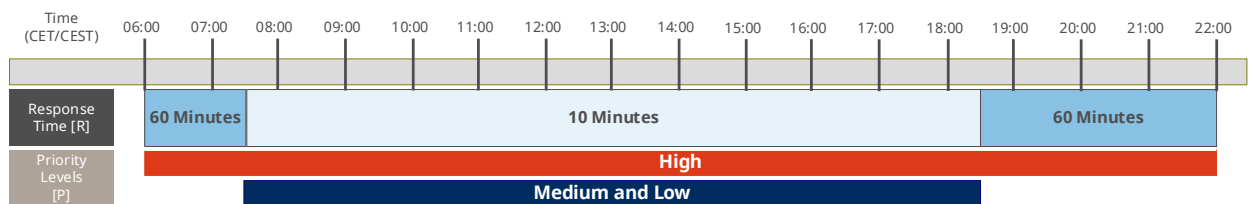
- Soporte de primer y segundo nivel para incidencias y errores que surjan en la plataforma.
- Gestión de incidencias según sea necesario, para facilitar una resolución oportuna.
- Asistencia en la resolución de incidencias relacionadas con configuraciones de conectividad que permiten el acceso a la plataforma de BME, incluidos los servicios de conectividad y soluciones de alojamiento de BME:
  - Co-Location
  - BME London Hub
  - Proximity
  - Líneas dedicadas

### 3 Definición del nivel de servicio de LSC

#### 3.1 Disponibilidad del soporte técnico

		Horario (CET/CEST)	Detalles
<b>Días de mercado</b>	Horario de oficina	07:30 a 18:30	Se garantiza la disponibilidad de asistencia por parte de un representante del soporte técnico de BME.
	Fuera del horario de oficina	06:00 a 07:30 18:30 a 22:00	Se garantiza la disponibilidad de asistencia por parte de un representante del soporte técnico de BME. Como norma general, un representante de BME devolverá la llamada de asistencia en un plazo máximo de 60 minutos.
<b>Fines de semana y festivos de mercado</b>	Horario de soporte	10:00 a 16:00	Se garantiza la disponibilidad de asistencia por parte de un representante del soporte técnico de BME. Como norma general, un representante de BME devolverá la llamada de asistencia en un plazo máximo de 60 minutos.

#### 3.2 Tiempos de respuesta en días de mercado

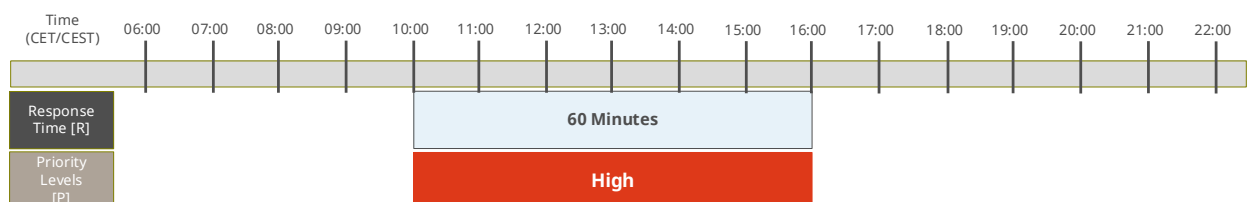


[R] indica los tiempos de respuesta durante los cuales un representante de soporte técnico de BME Exchange está disponible por teléfono. Se considerará que se ha prestado soporte incluso cuando una llamada entrante sea recibida por un servicio de contestador, siempre que el representante responda a la persona que llama dentro de los plazos indicados anteriormente.

Entre las 06:00 y las 07:30 (CET/CEST), así como entre las 18:30 y las 22:00 (CET/CEST), los servicios se prestarán únicamente con el fin de dar soporte al entorno de producción de BME Exchange.

[P] indica el nivel de prioridad de la gestión en función de la gravedad.

#### 3.3 Tiempos de respuesta en festivos de mercado y fines de semana



[R] indica los tiempos de respuesta durante los cuales un representante de soporte técnico de BME Exchanges está disponible por teléfono. Tenga en cuenta que los correos electrónicos no se supervisan durante estos horarios. Se considerará que se ha prestado soporte incluso cuando una llamada entrante sea recibida por un servicio de contestador, siempre que el representante responda a la persona que llama dentro de los plazos indicados anteriormente.

Los servicios durante estos horarios se prestarán únicamente con el fin de dar soporte al entorno de producción de BME Exchange.

[P] indica el nivel de prioridad de la gestión en función de la gravedad.

### Disponibilidad excepcional de guardia:

Además del horario laboral mencionado anteriormente, los miembros/participantes pueden acordar con sus Centros de Soporte Local la prestación de una disponibilidad ampliada de guardia en casos excepcionales (por ejemplo, el traslado del participante a nuevas instalaciones). El Centro de Soporte Local hará todo lo posible para atender las necesidades del participante.

## 4 Procedimientos de gestión de problemas

El alcance de este documento se limita a las comunicaciones externas. Los procedimientos de comunicación y escalado internos quedan excluidos intencionadamente y se rigen por marcos operativos internos independientes.



### Correos y Datos Confidenciales

Tenga en cuenta que se solicita a los participantes y proveedores de servicios que **anonimicen** cualquier **dato confidencial** (por ejemplo, datos de identificación de clientes como nacionalidad, fecha de nacimiento o identificador interno bancario) **en los archivos** antes de enviar sus correos electrónicos a BME.

BME **no necesita** esta información para investigaciones posteriores y **declina cualquier responsabilidad** por implicaciones de seguridad o protección de datos.

## 5 Difusión de información a los participantes

El departamento de Supervisión informa a los participantes de todos los eventos relacionados con la negociación que afecten a la disponibilidad o al funcionamiento de la plataforma de BME a través de los canales de comunicación adecuados y en un plazo razonable.

La responsabilidad de la difusión de la información relacionada con la negociación corresponde al departamento de Supervisión de BME.

### 5.1 Principios de comunicación

Los siguientes principios se aplican a todas las comunicaciones:

- Todos los miembros del mercado son informados simultáneamente mediante canales comunes.
- Las páginas web de estado del mercado actúan como fuente única de información durante las incidencias.
- La divulgación pública favorece la transparencia, la confianza y el funcionamiento ordenado de los mercados.
- Las notificaciones regulatorias se ejecutan sin demora de conformidad con la legislación aplicable.
- Las comunicaciones posteriores a la incidencia completan el ciclo de vida de la incidencia y respaldan la conciliación y la auditabilidad.

### 5.2 Mercados aplicables

Las comunicaciones mencionadas en este documento son aplicables a los siguientes centros de negociación:

- MEFF
- BME Equity Markets & Exchanges
- MARF
- SENAF
- AIAF

## 5.3 Canales de comunicación

### 5.3.1 Estado en tiempo real

BME informa sobre el estado en tiempo real (categorización tipo "semáforo") de todas las plataformas de BME en el sitio web de BME.



#### BME Market Status

<https://www.bolsasymercados.es/es/estado-de-mercado.html>

### 5.3.2 Procedimientos de interrupción

La información sobre los procedimientos oficiales de interrupción requeridos por los órganos rectores de BME puede encontrarse en el mismo sitio web. La información es relevante para los mercados de negociación específicos.



Para obtener más información sobre la comunicación externa e interna durante una interrupción, consulte la sección 2 de cada documento.

Documento	Dirección
Protocolo gestión de incidencias Renta Variable	<a href="https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/bme-gestion-incidencias-sistemas-renta-variable-es.pdf">https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/bme-gestion-incidencias-sistemas-renta-variable-es.pdf</a>
Protocolo Gestión de Incidencias AIAF	<a href="https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/renta-fija/bme-gestion-de-incidencias-aiaf-es.pdf">https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/renta-fija/bme-gestion-de-incidencias-aiaf-es.pdf</a>
Protocolo gestión de incidencias SENAF	<a href="https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/renta-fija/bme-gestion-de-incidencias-senaf-es.pdf">https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/renta-fija/bme-gestion-de-incidencias-senaf-es.pdf</a>
Protocolo gestión de incidencias MARF	<a href="https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/renta-fija/bme-gestion-de-incidencias-marf-es.pdf">https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/exchange/renta-fija/bme-gestion-de-incidencias-marf-es.pdf</a>
Gestión de incidencias en los sistemas de negociación de MEFF	<a href="https://www.meff.es/docsSubidos/Market-Status/Gestion-de-Incidencias-Sistemas-negociacion-MEFF.pdf">https://www.meff.es/docsSubidos/Market-Status/Gestion-de-Incidencias-Sistemas-negociacion-MEFF.pdf</a>

## 6 Contactos

Centro de servicio	Número de teléfono	Email
LSC Madrid	+34 91 709 55 00	<a href="mailto:lsm@six-group.com">lsm@six-group.com</a>

## 7 Fundamento legal, modificaciones y ampliaciones

BME tiene derecho a modificar, ampliar o eliminar, sin sustitución, cláusulas individuales de estos Procedimientos de soporte y servicio, o a ampliarlos con nuevos procedimientos y declarar que dichas incorporaciones tendrán carácter vinculante.



BME  
Plaza de la Lealtad, 1  
28014 Madrid  
Spain

T +34 91 709 5000

