

Capítulo K - Anexo 1 SLAs Incidentes

Los reportes de incidentes Críticos y No Críticos, así como los Manteamientos Preventivos y Correctivos, se gestionarán mediante las herramientas en uso por BPS.

Se considera como “tiempo de atención de un incidente”, al tiempo transcurrido desde la realización de un reporte de parte de BPS y el acuse de recibo del mismo de parte del adjudicatario.

Atención de Incidentes Críticos

El tiempo de atención de un incidente crítico no podrá exceder 1 hora desde el momento de realizado el mismo, por razones atribuibles al adjudicatario.

Nivel de satisfacción: 95% de los incidentes críticos reportados por BPS en el mes atendidos dentro de los plazos establecidos (1 hora)

Evaluación de Plazos: Fecha de reporte de incidente vs. Fecha de atención.

Sanciones: En caso de incumplimiento, el BPS sancionará con un 5% del importe estimado de la facturación mensual correspondiente por este servicio, acumulable al resto de las sanciones.

Resolución de Incidentes Críticos

Para los incidentes reportados que afectan la operativa, se requerirá la solución definitiva o una alternativa (workaround) dentro de las 3 horas contando a partir de la fecha de atención del incidente por parte del adjudicatario, en caso de optarse por una solución alternativa se deberá acordar con el BPS un plan de trabajo y una fecha límite en la que el adjudicatario proporcionará la solución definitiva.

Nivel de satisfacción: 95% de los incidentes que afecten la operativa reportados por BPS resueltos definitiva o alternativamente dentro de los plazos establecidos (3 horas).

Evaluación de Plazos: Fecha de atención del incidente vs. Fecha de resolución (total o alternativa) de incidente

Sanciones: En caso de incumplimiento, el BPS sancionará con un 5% del importe estimado de la facturación mensual correspondiente por este servicio, acumulable al resto de las sanciones.

Atención de Incidentes no Críticos

El tiempo de atención de un incidente crítico no podrá exceder 24 horas desde el momento de realizado el mismo, por razones atribuibles al adjudicatario.

Nivel de satisfacción: 95% de los incidentes reportados por BPS en el mes atendidos dentro de los plazos establecidos (24 horas)

Evaluación de Plazos: Fecha de reporte de incidente vs. Fecha de atención.

Sanciones: En caso de incumplimiento, el BPS sancionará con un 5% del importe estimado de la facturación mensual correspondiente por este servicio, acumulable al resto de las sanciones.

Resolución de Incidentes no Críticos

Para los incidentes reportados que afectan la operativa, se requerirá la solución definitiva o una alternativa (workaround) dentro de las 24 horas contando a partir de la fecha de atención del incidente por parte del adjudicatario, en caso de optarse por una solución alternativa se deberá acordar con el BPS un plan de trabajo y una fecha límite en la que el adjudicatario proporcionará la solución definitiva.

Nivel de satisfacción: 95% de los incidentes que afecten la operativa reportados por BPS resueltos definitiva o alternativamente dentro de los plazos establecidos (24 horas).

Evaluación de Plazos: Fecha de atención del incidente vs. Fecha de resolución (total o alternativa) de incidente

Sanciones: En caso de incumplimiento, el BPS sancionará con un 3% del importe estimado de la facturación mensual correspondiente por este servicio, acumulable al resto de las sanciones.

Documentación Actualizada

La documentación técnica y funcional de la solución ya implantada deberá mantenerse actualizada, reflejando los cambios realizados con un atraso no mayor de 30 días calendario.

Nivel de satisfacción: 100% de las revisiones de documentación aprobadas por el BPS, de acuerdo al criterio señalado.

Forma de Evaluación: Revisión de la documentación, en las instancias que el BPS determine.

Sanciones: en caso de incumplimiento de este nivel de servicio establecido se aplicará una multa del 0.5% sobre la cotización hito afectado.

Interrupciones de Servicio de Data Center imputables al Proveedor.

En el caso de que una falla o fallas que surjan del incumplimiento del Proveedor (o de cualquiera de su Personal y/o Subcontratistas) de cualquiera de sus obligaciones contractuales o negligencia, o mala conducta intencional y que resulte en una Interrupción de Servicio del SPD, BPS tendrá derecho a un Descuento Por Interrupción de Servicio aplicable a la facturación mensual del de Servicio de mantenimiento, de acuerdo con la tabla de tiempo de indisponibilidad.

Disponibilidad Anual	Tiempo de indisponibilidad anual	Descuento por Interrupción de Servicio aplicable
100 - 99.98%	0 a 105 min	0%
99.98-99.95%	106 a 263 min	15%
99.95-99.92%	264 a 420 min	30%
99.92-99.90%	421 a 526 min	50%
Menor a 99.90%	Mayor a 527 min	100%

La disponibilidad anual esperada es igual o mayor al 99,98%.

BPS tendrá la facultad de rescindir o no renovar el Servicio de Mantenimiento si la disponibilidad fuera afectada en una de las siguientes formas:

- a) tres (3) oportunidades de indisponibilidades menores al 99,98% en un solo año calendario
- b) seis (6) oportunidades de indisponibilidades menores al 99,98% durante los primeros 3 años del contrato de Mantenimiento.

El Proveedor proporcionará el Descuento por Interrupción de Servicio dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación del formal de BPS al Proveedor de que dicho descuento por interrupción es aplicable.

En el caso de que el Proveedor no aplique el descuento a tiempo, BPS tendrá derecho a descontar el monto de la multa contra la siguiente factura del Proveedor Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en este documento o sus documentos relacionados, el Proveedor continuará cumpliendo plenamente todas sus obligaciones contractuales con BPS.

Evaluaciones de Gestión del Proveedor

Se prevé la realización de dos tipos de evaluaciones, ante cada interrupción de servicio y en forma periódica.

1) Evaluación de Interrupciones de Servicio y Resolución de Incidentes:

- a) Presentación un Análisis de Causa Raíz (RCA) ante un evento de Interrupción de Servicio para su posterior estudio y evaluación.
- b) Presentación de acciones de mejora para evitar que se repita el evento.
- c) De esta Evaluación se concluirá si aplican las Sanciones y Descuentos a la Facturación mensual del servicio de Mantenimiento.

2) Evaluación periódica de Calidad de Servicio:

En esta instancia se evaluarán la gestión general del servicio, considerando al menos:

- a) Mantenimientos Preventivos de cada Subsistema
- b) Mantenimientos Correctivos realizados en el año
- c) Gestión de repuestos
- d) Revisión de Eventos – Críticos y No Críticos

Durante el primer año se realizarán dos evaluaciones semestrales, a partir del segundo año se realizaran en forma anual.