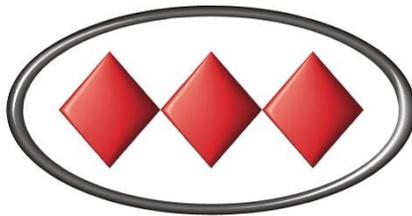


# **EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A**



**METRO<sup>®</sup>  
DE SANTIAGO**

## **ANEXO C2: INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) SERVICIO DE OUTSOURCING CORPORATIVO PARA METRO**

**GERENCIA DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA**

**JUNIO 2014**

**Subgerencia de Informática**

En el presente Anexo se describen los diferentes indicadores, sobre la base de los cuales se medirá la calidad en la prestación de los servicios contratados. Estos indicadores o criterios son aplicables a los diferentes Productos y Subproductos descritos en las presentes bases.

Se entenderá por servicio de calidad, al cumplimiento de las diversas exigencias de disponibilidad, desempeño y oportunidad, asociadas a cada uno de los servicios, para cada uno de los cuales se define un conjunto de indicadores de calidad y el nivel mínimo que se considera satisfactorio. El no-cumplimiento con los niveles mínimos definidos, dará derecho a METRO a aplicar las multas que correspondan y para las cuales se contempla un factor de un 3/1000 del valor de la facturación mensual de los Productos correspondientes.

Los indicadores se medirán por días calendario corrido.

### 1. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO PARA LOS BIENES Y SERVICIOS GENERALES

Se refiere al cumplimiento en la entrega, implementación y puesta en marcha de los bienes y servicios generales requeridos en las presentes Especificaciones Técnicas y que deberán estar 100% operativos de acuerdo al plan de trabajo definido con METRO S.A.

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
No disponibilidad de algún elemento, equipo, servicio o herramienta solicitada a partir de la puesta en operación en régimen continuo y durante la duración del contrato.	Por cada evento	Según acuerdo	Por cada día sobre el tiempo acordado

Tabla 1

### 2. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE HORARIOS DE SERVICIOS DE LAS FUNCIONES PARA TODOS LOS PRODUCTOS ON-SITE.

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Retraso máximo en la hora de inicio del servicio o indisponibilidad de alguno de sus integrantes.	Por cada evento	De acuerdo a horario establecido	Por cada cuarto de hora sobre el tiempo máximo
Reemplazo de alguno de sus integrantes por sobre 30 minutos finalizado el turno.	Por cada evento	15 [min]	Por cada cuarto de hora sobre el tiempo máximo.
Inasistencia de alguno de los integrantes del servicio, sin reemplazo por personal técnico del sub producto.	Por cada evento	De acuerdo a horario establecido	Por cada hora sobre el tiempo acordado

Tabla 2

### 3. PRODUCTO 1: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES.

**3.1. SUBPRODUCTOS ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVIDORES Y SERVICIOS SITE 1 Y SITE 2:**

Se refiere a la disponibilidad de los servicios y de la información alojada en los servidores de red, estableciendo parámetros orientados a salvaguardar la alta disponibilidad. Lo anterior considerando también, la alta disponibilidad de las herramientas de software y servicios destinados a tareas de administración, respaldo y seguridad que los servidores poseen.

Critero/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
No-disponibilidad general o parcial de algún software o aplicaciones de productividad personal de usuarios instaladas o alojadas en los servidores.	Por cada evento	4[h]	Por cada hora o fracción sobre máximo permitido
No-disponibilidad general o parcial de software o aplicaciones de los servidores de red	Por cada evento	6[h]	Por cada hora o fracción que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo de reposición de algún servicio de la red (servidores) ante una caída	Por cada evento	2[h]	Por cada hora o fracción que exceda el tiempo máximo
Cumplimiento de revisiones de parches de seguridad para la plataforma de servidores.	Por cada evento	1	Por cada incumplimiento
Cumplimiento con ejecución de informe de cuentas de usuarios	Mensual	1	Por cada día de incumplimiento
Correcto cumplimiento con la ejecución del programa de respaldos	Diario	1	Por cada incumplimiento
Correcto cumplimiento de la ejecución de copias mensuales de cintas de respaldo	Mensual	1	Por cada día de incumplimiento
Certificaciones requeridas para los Administradores	Por cada evento	90 días corridos máximo desde el inicio del servicio o ante evento de reemplazo de personal	Por cada día corrido que exceda el tiempo máximo.

Tabla 3

### 3.2. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

Critero/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Tiempo para responder a requerimientos específicos de Administración, acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Tiempo para responder a tareas específicas de soporte a usuarios, acordadas entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Tiempo para dar cumplimiento a labores de monitoreos específicos de la red	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Tiempo para dar cumplimiento a tareas de mantenimiento preventiva de motores de bases de datos y mensajería electrónica	Trimestral	Según Acuerdo	Por cada día de incumplimiento según lo acordado.
Correcto cumplimiento con programa de revisión de integridad de respaldos	Trimestral	Según Acuerdo	Por cada día de incumplimiento según lo acordado.

Tabla 4

#### 4. PRODUCTO 2: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO (CIAR)

##### 4.1. NIVELES DE SERVICIO PARA LA UNIDAD NOC:

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
<b>Reportes / Fallas</b>			
Tiempo de notificación a la mesa de ayuda, a la unidad o al área usuaria respectiva de la no disponibilidad general o parcial de algún elemento o enlace de red.	Por cada evento	10 [min]	Por cada minuto sobre el máximo permitido
Tiempo máximo de resolución de reporte o reposición ante falla detectada en Sistema de Comunicaciones o en Sistema de Monitoreo concerniente al NOC en Nivel 1 o 2.	Por cada evento	2 [h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo promedio de resolución de reporte o falla detectada en Sistema de Comunicaciones o en Sistema de Monitoreo concerniente al NOC en Nivel 1 o 2.	Mensual	2 [h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo promedio máximo
Tiempo máximo de respuesta onsite de reporte o falla detectada en sistema de Comunicaciones o en Sistema de Monitoreo escalada a Nivel 3 o superior.	Por cada evento	1 [h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo de resolución de reporte o reposición ante falla detectada en sistema de Comunicaciones o en Sistema de Monitoreo escalada a Nivel 3 o superior.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo acordado
Tiempo máximo para atender requerimientos específicos de administración y operación acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
<b>Servicio de Operación NOC</b>			
Certificación CCNA activa requerida para Administradores y Técnicos	Por cada evento	90 días corridos máximo desde el inicio del servicio o ante evento de reemplazo de personal	Por cada día corrido que exceda el tiempo máximo.
<b>Informes</b>			
Oportunidad en la entrega de Informes Diarios.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Oportunidad en la entrega de Informes Semanales.	Por cada evento	De acuerdo a lo establecido	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo en la entrega de Informes Mensuales.	Por cada evento	De acuerdo a lo establecido	Por cada día hábil que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo en la entrega de Informes en demanda.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado
<b>Herramientas NOC</b>			
Tiempo máximo para la reinstalación de Aplicativos de Monitoreo	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado
Mantenimiento y revisión de actualizaciones de parches o nuevas versiones de las herramientas indicadas en el Producto N° 2.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo acordado

Tabla 5

4.2. NIVELES DE SERVICIO PARA LA UNIDAD SOC:

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
<b>Reportes / Fallas</b>			
Tiempo de identificación de un incidente, ataque o acceso no autorizado desde la red interna o externa.	Por cada evento	30 [min]	Por cada minuto que exceda el tiempo máximo
Tiempo de activación de los mecanismos de reacción frente a un incidente, ataque o acceso no autorizado desde la red interna o externa.	Por cada evento	30 [min]	Por cada minuto que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo de resolución de reporte o reposición ante falla detectada en Sistema de Seguridad o en Sistema de Monitoreo concerniente al SOC en Nivel 1 o 2.	Por cada evento	2 [h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo promedio de resolución de reporte o reposición ante falla detectada en Sistema de Seguridad o en Sistema de Monitoreo concerniente al SOC en Nivel 1 o 2.	Mensual	2 [h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo promedio máximo
Tiempo máximo para atender requerimientos específicos de administración, análisis u operación acordados entre ambas partes.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Correcto cumplimiento de actualización de versiones de software o parches de seguridad del equipamiento asociado a la unidad SOC.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada incumplimiento
Correcto cumplimiento de análisis, detección de vulnerabilidades y análisis de red semestrales y a requerimiento de METRO S.A.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada incumplimiento
Tiempo máximo para atender requerimientos de accesos VPN, creación de cuentas o grupos VPN, Site-to-Site. Habilitación temporal o permanente de accesos VNP en las diferentes zonas de seguridad.	Por cada evento	2 [h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo para atender requerimientos de Acceso a Zonas de Seguridad, habilitación accesos aplicaciones estándar (http, ftp, dns, smtp).	Por cada evento	2 [h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
<b>Servicio de Operación SOC</b>			
Certificaciones CCNA activa requerida para Administradores	Por cada evento	90 días corridos máximo desde el inicio del servicio o ante evento de reemplazo de personal	Por cada día corrido que exceda el tiempo máximo.
<b>Informes</b>			
Oportunidad en la entrega de Informes Diarios.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Oportunidad en la entrega de Informes Semanales.	Por cada evento	De acuerdo a lo establecido	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo en la entrega de Informes Mensuales.	Por cada evento	De acuerdo a lo establecido	Por cada día hábil que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo en la entrega de Informes en demanda.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
<b>Herramientas SOC</b>			
Tiempo máximo para atender requerimientos de mantención y revisión de actualizaciones de parches o nuevas versiones de las herramientas indicadas en el Producto N° 2.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes

Tabla 6

4.3. NIVELES DE SERVICIO PARA NETWORKING Y OPERACIÓN DE CAMPO:

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Reportes / Fallas			
Tiempo máximo de resolución de reporte o falla que no involucre reemplazo de equipo(s).	Por cada evento	2 [h]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo promedio de resolución de reporte o falla.	Mensual	2 [h]	Por cada hora que exceda el tiempo promedio máximo
Tiempo máximo para atender requerimientos específicos acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Tiempo máximo de respuesta onsite para reemplazo del equipo o parte en falla no reparable en terreno (aplica igualmente para reemplazo por administración de garantías de terceros)	Por cada evento	4 [h]	Por cada cuarto hora sobre el máximo permitido desde el inicio de la indisponibilidad del sistema
Tiempo máximo de solución frente a reemplazo del equipo o parte en falla no reparable en terreno (aplica igualmente para reemplazo por administración de garantías de terceros)	Por cada evento	1 [h]	Por cada cuarto hora sobre el máximo permitido desde el inicio de la indisponibilidad del sistema
Tiempo máximo de reparación de equipo en falla no declarado irreparable	Por cada evento	45 días hábiles	Por cada día calendario que exceda al plazo máximo

Tabla 7

#### 4.4. SERVICIO DE MONITOREO Y OPERACIÓN DE SISTEMAS DE PEAJE

Critero/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Reportes / Fallas			
Tiempo de generación de avería detectada por la no disponibilidad general o parcial de algún elemento.	Por cada evento	10 [min]	Por cada minuto sobre el máximo permitido.
Tiempo máximo de notificación de averías al coordinador OP, generadas por detecciones en sistema de monitorización.	Por cada evento	20 [min]	Por cada minuto sobre el máximo permitido.
Tiempo máximo para dar cumplimiento de ejecución procesos de generación y envío de archivos de liquidación de ventas y usos.	Por cada evento	diario	Por cada minuto que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes.
Tiempo máximo para dar cumplimiento a la entrega de información de afluencia.	Por cada evento	diario	Por cada cuarto de hora sobre el tiempo máximo acordado entre ambas partes.
Tiempo máximo para atender requerimientos específicos de administración y operación acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada minuto que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Informes			
Retraso en la entrega de Informes Diarios.	Por cada evento	1 [hr]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Retraso en la entrega de Informes Semanales.	Por cada evento	2 [hr]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo en la entrega de Informes Mensuales.	Por cada evento	5 días hábiles	Por cada día corrido que exceda el tiempo máximo.
Tiempo máximo en la entrega de Informes en demanda.	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo

Tabla 8

## 5. PRODUCTO 3: SERVICIO DE INGENIERÍA TI

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Tiempo máximo para atender requerimientos específicos normales acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada día hábil que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Tiempo máximo para atender requerimientos específicos críticos acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada día calendario que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes
Certificaciones requeridas para los Ingenieros Especialistas	Por cada evento	30 días corridos máximo desde el inicio del servicio o ante evento de reemplazo de personal	Por cada día corrido que exceda el tiempo máximo.

Tabla 9

## 6. PRODUCTO 4: CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS

### 6.1. INDICADORES SUBPRODUCTO MESA DE AYUDA

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
70% solución remota del total de reportes Nivel 1 notificados a la mesa de ayuda y que correspondan a la clasificación del PRODUCTO 4.	Mensual	Según nº total de reportes.	Por no cumplimiento
Duración promedio de las llamadas	Mensual	300 segundos	Por cada segundo sobre el tiempo promedio establecido
Uptime: Porcentaje de tiempo que está disponible la mesa de ayuda, para recibir y atender las llamadas de los usuarios.	Mensual	Mayor que 99,5%	Por cada 0,1% de incumplimiento.
Nivel de servicio: % de llamadas atendidas antes de 15 segundos (Esta medición se realiza en el ACD1 que encola las llamadas a los Agentes, su medición será mes calendario.)	Mensual	Mayor que 85%	Por cada 0,1% de incumplimiento.
Llamadas abandonadas: % de llamadas que abandonan en cola de espera del ACD (Este indicador se mide como la diferencia entre las llamadas recibidas y atendidas en el ACD, dividida por el total de llamadas recibidas, durante un mes de operación)	Mensual	Menor que 5%	Por cada 0,1% de incumplimiento.
Nivel de Atención IVR2: Porcentaje de llamadas atendidas a nivel del IVR.	Mensual	Mayor que 98%	Por cada 0,1% de incumplimiento.
Calidad de atención: Porcentaje de llamadas evaluadas que cumplen en un 100% la pauta de calidad de atención (Evaluación realizada en base a los conceptos y ponderaciones de calidad definidos en la pauta de evaluación, durante un mes de operación, verificando el cumplimiento del script de los agentes)	Porcentaje de llamadas evaluadas que cumplen en un 100% la pauta de calidad de atención.	95%	Por cada 0,1% de incumplimiento.

Tabla 10

<sup>1</sup> ACD: Distribuidor automático de llamadas (en inglés ACD, Automatic Call Distributor) es un proceso por el cual se distribuyen las llamadas que llegan a los sistemas de atención y teleoperadores.

<sup>2</sup> IVR: Interactive Voice Response, que se traduce del inglés como respuesta de voz interactiva. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones

## 6.2. INDICADORES SUBPRODUCTO SOPORTE A USUARIOS

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Tiempo promedio de resolución de problemas	Mensual	1 [Hrs]	Por cada cuarto de hora sobre el tiempo promedio máximo
Tiempo máximo de resolución de un problema o reporte.	Por cada evento	4 [Hrs]	Por cada hora adicional de demora
Tiempo para responder a tareas específicas de soporte a usuarios, acordadas entre ambas partes	Por cada evento	Según Acuerdo	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado entre ambas partes

Tabla 11

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Tiempo máximo para la instalación de equipo videoconferencia	Por cada evento	De acuerdo a horario establecido	Por evento

Tabla 12

## 7. PRODUCTO 5: SERVICIO DE MANTENCIÓN, LOGÍSTICA Y GARANTÍA DE HARDWARE

### 7.1. SUBPRODUCTO MANTENCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA.

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Servidores de red			
Tiempo máximo de reparación de una falla	Por cada evento	2 [h.]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo acumulado mensual fuera de servicio de algún servidor	Mensual	6 [h.]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Puestos de trabajo			
Tiempo máximo de reparación de una falla	Por cada evento	2[h.]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo reemplazo del equipo en falla no reparable en terreno (aplica igualmente para reemplazo por administración de garantías de terceros)	Por cada evento	1[h.]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo de restitución de equipo original	Por cada evento	30 días hábiles	Por cada día calendario que exceda al plazo máximo

Tabla 13

### 7.2. SUBPRODUCTO LOGÍSTICA Y GARANTÍAS

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Tiempo máximo en la entrega de informe actualizado de elementos computacionales y hardware de red	Por cada evento	2 días hábiles	Por cada día que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo para la generación y seguimiento de solicitudes de creación, modificación o eliminación de cuentas.	Por cada evento	2 [h.]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo.
Tiempo máximo para la generación y seguimiento de solicitudes de asignación, modificación o eliminación de recursos.	Por cada evento	2 [h.]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo.
Tiempo máximo para la generación y seguimiento de solicitudes de control de calidad.	Por cada evento	4 [h.]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo.
Conciliación de informes de altas y bajas mensuales respecto a la información entregada por la unidad de activo fijo de METRO S.A.	Mensual	3 días hábiles	Por cada día que exceda el tiempo máximo
Tiempo máximo para la generación de informes de catastro de hardware, software, usuarios o recursos.	Por cada evento	2 [h.]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo.
Tiempo máximo para la generación de informes de bajas de equipamiento computacional según sea solicitado por METRO S.A.	Por cada evento	2 días hábiles	Por cada día que exceda el tiempo máximo.

Tabla 14

### 7.3. CONTROL DE ASISTENCIA

Criterio / indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Tiempo máximo replazo del equipo por falla no reparable en terreno (aplica igualmente para replazo por administración de garantías de terceros)	Por cada evento	2[h]	Por cada cuarto de hora que exceda el tiempo máximo
Tiempo promedio de resolución de problemas	Mensual	1 [h]	Por cada cuarto de hora sobre el tiempo promedio máximo
Tiempo máximo para atender requerimientos específicos de configuración, instalación o modificación acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según acuerdo	Por cada hora adicional sobre el nivel el servicio

Tabla 15

### 7.4. CONTROL DE ACCESO

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Hardware			
Tiempo máximo de reparación de una falla	Por cada evento	2 [h]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo
Software			
Tiempo máximo de reparación de una falla	Por cada evento	6 [h]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo

Tabla 16

### 7.5. SOFTWARE DE TICKETING – APOYO REMOTO – CONTROL DE ACTIVOS – GESTIÓN Y REPORTES

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Hardware			
No-disponibilidad general de algún Software, aplicaciones para cualquiera de los productos de servicios de esta licitación	Por cada evento	4[h]	Por cada hora o fracción sobre máximo permitido
No-disponibilidad parcial de software o aplicaciones para cualquiera de los productos de servicios de esta licitación	Por cada evento	6[h]	Por cada hora o fracción que exceda el tiempo máximo
Cumplimiento con ejecución de informes de estado de pagos para todos los productos	Mensual	5 días hábiles	Por cada día de incumplimiento
Indisponibilidad de la información producto de la indisponibilidad de cualquier software o contingencia	Por cada evento	12[h]	Por cada incumplimiento

Tabla 17

## 8. PRODUCTO 6: SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

### 8.1. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Recepción y puesta en marcha de equipamiento	Por cada equipo	45 [días]	Por cada día sobre el nivel del servicio.

Tabla 18

### 8.2. SOPORTE, MANTENCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA.

Criterio/Indicador	Período de medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa
Tiempo máximo de reparación de una falla	Por cada evento	4 [h]	Por cada hora sobre el nivel del servicio.
Tiempo máximo de reemplazo del equipo en falla no reparable	Por cada evento	6 [h]	Por cada hora sobre el nivel el servicio.
Tiempo de máximo de reemplazo de insumo (tóner)	Por cada evento	1 [h]	Por cada cuarto de hora sobre el nivel el servicio.
Requerimientos específicos de configuración, instalación o modificación acordados entre ambas partes	Por cada evento	Según acuerdo	Por cada hora adicional sobre el nivel el servicio

Tabla 19