ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

1. **Desempeño del Servicio**
2. La disponibilidad del servicio, así como los tiempos de respuesta del servicio y los créditos que se contemplan en el presente SLA aplican únicamente para la porción de los servicios que le suministre EL PROPONENTE a la UNIVERSIDAD LIBRE conforme se describe en la propuesta de servicios adjunta al presente Anexo. Salvo dispuesto en contrario en el presente SLA, todos los términos que se incluyen en mayúsculas en el presente SLA tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en el MSA.
3. EL PROPONENTE suministrará servicio y soporte bien sea directamente o a través de su proveedor subyacente a través de locaciones remotas externas. Por consiguiente, de conformidad con los presentes términos, no se suministra ningún soporte específico in situ, como por ejemplo sustitución o reparación de equipos.
4. Definiciones:
5. ***“Días Hábiles”*** se refiere a los días hábiles legales como se reconocen en Miami, Florida, E.E.U.U. y Colombia.
6. ***“Servidor Empresarial Principal”*** se refiere a los servidores y los sistemas de información que soportan el principal proceso empresarial de la UNIVERSIDAD LIBRE.
7. ***“Usuario”*** se refiere (1) a los empleados directos o indirectos del Cliente, o (ii) a cualquier persona o compañía que sea cliente del Cliente y la cual se encuentre autorizada para acceder a sus servidores empresariales principales.
8. ***“Incidente”*** se refiere a cualquier evento imprevisto que pueda generar un impacto no deseado y verificado sobre los Servicios, los servidores empresariales principales o algunos de los principales procesos empresariales del Cliente.
9. ***“Problema”*** se refiere a cualquier evento imprevisto que pueda generar un impacto no deseado y verificado sobre la infraestructura de monitoreo y administración de EL PROPONENTE para los Servicios, pero sin que se genere ningún incidente.
10. ***“Cambio”*** se refiere a cualquier cambio en la configuración de algún Servicio.
11. ***“Orden Cerrada”*** se refiere al cambio de estado de una orden a *“cerrada”* después de que la UNIVERSIDAD LIBRE acepte y declare su conformidad frente a la solución ofrecida por EL PROPONENTE en relación con algún cambio, incidente o problema. Una vez se cierra una orden, ésta no se podrá reabrir. Cualquier cambio, incidente o problema relacionado con una orden cerrada se registrará como una nueva orden y hará referencia a la orden cerrada en su descripción.
12. ***“Evento”*** se refiere a la ocurrencia de una situación reportada por la UNIVERSIDAD LIBRE como causante de un funcionamiento anormal de los Servicios y posteriormente confirmada por EL PROPONENTE como tal.
13. ***“Cambio Estándar”*** se refiere a cualquier solicitud de cambio (i) que no requiera que se ejecuten tareas por parte de terceros diferentes a EL PROPONENTE y la UNIVERSIDAD LIBRE y (ii) que no requiera que se ejecute ninguna programación particular por fuera plazo previsto.
14. ***“Cambio No Estándar”*** se refiere a cualquier solicitud de cambio que no se pueda calificar como un Cambio Estándar.
15. ***“Tiempo de Respuesta”*** corresponde a las actividades que adelanta EL PROPONENTE para realizar una evaluación de cada una de las solicitudes de cambio e informar la UNIVERSIDAD LIBRE acerca de (i) su factibilidad y (ii) el tiempo estimado de ejecución.
16. ***“Tiempo de Resolución”*** corresponde a las actividades que adelanta EL PROPONENTE para implementar la solicitud de cambio en el Servicio. No incluye el tiempo que toma la UNIVERSIDAD LIBRE para revisar y aprobar la implementación.
17. ***“Infraestructura de Servicio del PROPONENTE”*** se refiere a los servidores, así como a los sistemas de almacenamiento, seguridad, conexión de internet y demás componentes que se requieran para suministrar el Servicio.
18. ***“Categoría del Incidente”*** se refiere a los diferentes niveles de sensibilidad de los diversos incidentes que pueden ocurrir, conforme se describe a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría del Incidente** | **Descripción del Evento** |
| ***CRITICA*** | Todos los usuarios y equipos del cliente se encuentran sin disponibilidad del servicio. No es posible utilizar los sistemas que soportan los procesos del negocio. |
| ***ALTA*** | Algunos usuarios y equipos del cliente se encuentran sin disponibilidad del servicio. Los sistemas que soportan los procesos del negocio están disponibles sólo para algunos usuarios de forma permanente o intermitente. |
| ***MEDIA*** | Algunos usuarios y equipos del cliente se encuentran sin disponibilidad del servicio, pero los sistemas que soportan los procesos del negocio se encuentran operativos. |
| ***BAJA*** | El cliente debe suministrar más información acerca del incidente o del impacto de una acción correctiva. |

1. **Disponibilidad del Servicios y Tiempos de Respuesta**
2. ***“Disponibilidad”*** se refiere a la medición del tiempo total en que el Servicio se encuentra en operación y EL PROPONENTE responde dentro de los períodos de tiempo a los cuales se compromete, cuando se mide dentro de un período de treinta (30) días. El compromiso de Disponibilidad del Servicio que se establece en el presente aplica para la infraestructura de EL PROPONENTE (incluyendo los servidores, sistemas de almacenamiento, seguridad, conexión de internet y demás componentes que se requieran para suministrar el Servicio que suministra EL PROPONENTE o sus filiales o proveedores de servicio), así como para los tiempos de respuesta por parte de EL PROPONENTE frente a las notificaciones de Incidentes y solicitudes de Cambios que presente la UNIVERSIDAD LIBRE. En relación con la Disponibilidad del Servicio de EL PROPONENTE, un período de ***“Indisponibilidad”*** comienza tras el inicio de tres (3) minutos consecutivos de pérdida del servicio, y dichos tres (3) minutos se consideran como parte del período de Indisponibilidad. Un nuevo periodo de Disponibilidad comienza tras el inicio de un (1) minuto de funcionamiento del servicio contratado, y dicho minuto se considera como parte del tiempo de Disponibilidad. EL PROPONENTE monitorea la infraestructura del servicio para verificar que el servicio que se suministra cumpla o supere todos los objetivos de rendimiento que se contemplan en el presente.
3. En relación con la operatividad del Servicio, la Indisponibilidad también se podrá medir cada cierto tiempo a partir del momento en que la UNIVERSIDAD LIBRE se contacte con EL PROPONENTE para reportar algún periodo de Indisponibilidad hasta el momento en que EL PROPONENTE declare que el Servicio se encuentra nuevamente en estado Disponible, medido de conformidad con lo dispuesto en la anterior Sección 2(a). La Disponibilidad de Servicio se limita a eventos que generen algún periodo de Indisponibilidad los cuales ocurran en la porción de los Servicios que suministra EL PROPONENTE o sus filiales o proveedores de servicios, conforme se establece en la Orden de Servicio correspondiente, y excluye todos los servicios y sistemas suministrados por terceros no relacionados. En relación con los compromisos de tiempo de respuesta de EL PROPONENTE, la Indisponibilidad se mide a partir del plazo previsto en el compromiso de respuesta, conforme se establece a continuación en los numerales 2d y 2e, hasta el momento en que EL PROPONENTE responda realmente a la notificación de Incidente o solicitud de Cambio que presente la UNIVERSIDAD LIBRE.
4. EL PROPONENTE es el único responsable de la ingeniería de circuitos, así como del suministro, monitoreo y administración de los Servicios que se suministran bajo el presente. A continuación se enumeran los objetivos de rendimiento del Servicio:
5. que el Servicio se ajuste o supere el 99.6% de Disponibilidad del Servicio sobre la base de treinta (30) días; y,
6. que se cumpla con los tiempos de respuesta que se establecen en los numerales 2d y 2e para Incidentes y Cambios (colectivamente denominados en el presente como el *“Objetivo de Disponibilidad del Servicio”*);
7. EL PROPONENTE responderá a las notificaciones de la UNIVERSIDAD LIBRE acerca de Incidentes conforme al recibo de una notificación apropiada por parte de la UNIVERSIDAD LIBRE enviada a la dirección de notificaciones de EL PROPONENTE, o a través del número de teléfono o dirección electrónica que se indica en la Orden de Servicio correspondiente, y de conformidad con los siguientes plazos:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de criticidad del incidente** | **Crítica** | **Alta** | **Media** | **Baja** |
| **Tiempo máximo de atención** | De Inmediato\* a 20 minutos | 30 minutos | 2 horas | 8 horas hábiles |

\* Si el incidente es reportado mediante llamada telefónica, si el incidente se reporta vía correo electrónico se considera un tiempo de 20 minutos

1. EL PROPONENTE responderá confirmando el recibo de la solicitud de la UNIVERSIDAD LIBRE para Cambio de conformidad con los siguientes plazos hasta un máximo de tres (3) Cambios por día:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Cambio** | **Tiempo de ejecución** |
| Cambio Estándar | 8 horas hábiles |
| Cambio No Estándar | Se seguirá el procedimiento de control de cambios. |

1. EL PROPONENTE le remitirá a la UNIVERSIDAD LIBRE un reporte de servicio por cada asunto de servicio cerrado correspondiente a cada incidente o problema que se presente en relación con los Servicios a más tardar dentro de los siguientes tres (3) días Hábiles a partir de la fecha de la Indisponibilidad o Incidente. El reporte incluirá los detalles relacionados con el incidente y la acción correctiva adoptada por parte de EL PROPONENTE para repararlo.
2. Los objetivos de rendimiento que se contemplan en la anterior Sección 2(c) no aplican para períodos de Indisponibilidad causados por Eventos Excluídos conforme se definen más adelante en la Sección 4.
3. **Créditos de la UNIVERSIDAD LIBRE para períodos de Indisponibilidad cuando no se cumple el Objetivo de Disponibilidad del Servicio**
4. Para los períodos de Indisponibilidad cuando no se cumpla con el Objetivo de Disponibilidad del Servicio y sujeto a las Secciones 3(c) y (d), se otorgarán créditos de conformidad con la presente Sección 3.
5. A la UNIVERSIDAD LIBRE se le acreditarán los montos que se contemplan en la Tabla 1 y la Tabla 2 que se incluyen a continuación cuando el servicio no cumpla con los Objetivos de Disponibilidad del Servicio. Los créditos que se establecen en cada una de las tablas aplican únicamente para los servicios en los cuales no se cumpla con el Objetivo de Disponibilidad del Servicio. En cualquier año, el máximo crédito permitido equivale al 100% del Cargo Mensual Recurrente (MRC, por sus siglas en inglés) proporcional por Servicio afectado de acuerdo a la Tabla 1 y Tabla 2. Dicho crédito será el recurso único y exclusivo de la UNIVERSIDAD LIBRE con respecto al Servicio afectado.

Tabla 1: Cálculo del Crédito si no se cumple con el Objetivo de Disponibilidad del Servicio para la Operación del Servicio

|  |  |
| --- | --- |
| ***Disponibilidad:*** | ***Cálculo del Crédito si no se cumple con el Objetivo de Disponibilidad del Servicio:*** |
| < 100% hasta 99.6% | $0.00 (no se otorga crédito) |
| < 99.59% hasta 97% | 5% del MRC por Servicio afectado |
| < 96.9% hasta 95% | 10% del MRC por Servicio afectado |
| <94.9% hasta 94% | 15% del MRC por Servicio afectado |
| <93.9% | 30% del MRC por Servicio afectado. |

Tabla 2: Cálculo del Crédito si no se cumple con el Compromiso de Tiempo de Respuesta por parte de EL PROPONENTE para la Disponibilidad del Servicio

|  |  |
| --- | --- |
| **Número de Horas que Exceden del Compromiso de Tiempo:** | **Cálculo del Crédito si no se cumple con el Objetivo de Disponibilidad del Servicio:** |
| <3 horas | $0.00 (no se otorga crédito) |
| entre 3 y 24 horas | 5% del MRC por Servicio afectado |
| entre 25 y 36 horas | 10% del MRC por Servicio afectado |
| entre 37 y 48 horas | 15% del MRC por Servicio afectado |
| 49 horas + | 30% del MRC por Servicio afectado. |

1. No se aplicarán créditos salvo en caso que hubieren ocurrido todas las condiciones que se enumeran a continuación y correspondan a declaraciones verdaderas en el momento del período de Indisponibilidad cuando no se cumpla con el Objetivo de Disponibilidad del Servicio:
2. La UNIVERSIDAD LIBRE y EL PROPONENTE formalizaron todos los acuerdos de ventas correspondientes al servicio, incluyendo los Anexos y Órdenes de Servicio correspondientes (colectivamente, el “Acuerdo de Ventas”) y EL PROPONENTE aceptó por escrito las Órdenes de Servicio correspondientes;
3. La UNIVERSIDAD LIBRE le pagó a EL PROPONENTE todos los montos pendientes de conformidad con el Acuerdo de Ventas y no se encuentra en mora bajo ninguna parte del Acuerdo de Ventas;
4. La UNIVERSIDAD LIBRE formalizó la Aceptación del Servicio; y
5. Cuando se midió el rendimiento del Servicio, estaba por debajo de los parámetros que se establecen en la Sección 2(c) (el Objetivo de Disponibilidad del Servicio), medido anualmente (12 meses)).
6. **Eventos Excluidos**. Los Créditos por Indisponibilidad no aplican en caso que el período de Indisponibilidad se genere debido a alguno de los siguientes eventos (“Eventos Excluidos”):
7. solicitud de actualizaciones, reacondicionamientos y/o adiciones del servicio por parte del Cliente;
8. actividades de mantenimiento planeadas o programadas;
9. actividades de mantenimiento de emergencia;
10. acceso restringido a las instalaciones de la UNIVERSIDAD LIBRE o de algún Usuario;
11. períodos de Indisponibilidad generados por la UNIVERSIDAD LIBRE o por algún Usuario;
12. períodos de Indisponibilidad que no afecten el servicio;
13. períodos de Indisponibilidad generados por interrupciones o congestión de tráfico en algún servicio no suministrado por EL PROPONENTE;
14. desconexión, funcionamiento defectuoso o deficiencia en el equipo de la UNIVERSIDAD LIBRE;
15. elección por parte de la UNIVERSIDAD LIBRE, después de haber sido requerido por EL PROPONENTE, de no someter el servicio a pruebas o reparación;
16. fallas en la energía eléctrica del equipo de la UNIVERSIDAD LIBRE cuando dicha energía no es suministrada por EL PROPONENTE; o
17. eventos de Fuerza Mayor.