

INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIOS

1. INCIDENTES CRÍTICOS (FUNCIONALES O TÉCNICOS)

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por Incumplimiento
1.1	Tiempo máximo de atención (mesa de ayuda)	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza la creación del ticket y asignación de consultor, desde que entra la llamada telefónica con el incidente o la recepción del correo electrónico. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto de contacto (telefónico o correo según corresponda). ✓ Esto se basa en horario 7x24 	0,5 UF por cada 5 minutos adicionales sobre el SLA
1.2	Tiempo máximo propuesta de solución	60 minutos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR responde el ticket de incidente con una Solución, Workaround, Requerimiento de cambio inicial o Tiempo Material. ✓ Dentro del plazo, el PROVEEDOR podrá comunicarse con METRO para solicitar más antecedentes a fin de robustecer su propuesta de solución. Dentro de este periodo el tiempo de medición continuará desde que Metro emita su respuesta. ✓ El Proveedor deberá indicar tiempo máximo en implementar la solución. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto de contacto (ticket de incidente) ✓ En base a horas de soporte mensuales 7x24 	0,5 UF por cada 15 minutos adicionales sobre el SLA.
1.3	Tiempo máximo en implementar propuesta de solución	Según acuerdo de propuesta de solución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza y entrega la solución del incidente. 	<p><u>00:00 a 00:59 minutos:</u> c/15 minutos adicionales 0,5 UF</p> <p><u>01:00 a 03:59 horas:</u> c/30 minutos adicionales</p>

				<p><u>04:00 a 07:59</u></p> <p><u>horas:</u></p> <p>c/45 minutos adicionales 0,5 UF</p> <p><u>Mayor a 8</u></p> <p><u>horas:</u></p> <p>c/60 minutos adicionales 0,5 UF</p>
--	--	--	--	---

2. REQUERIMIENTOS DE CAMBIO CRÍTICOS (EVOLUTIVOS O CORRECTIVOS)

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por Incumplimiento
2.1	Tiempo máximo de atención (mesa de ayuda)	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza la creación del ticket y asignación del consultor, desde la recepción del correo electrónico con el requerimiento de cambio CRÍTICO. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto de contacto (correo electrónico). ✓ Se basa en horario 7x24 	0,5 UF por cada 5 minutos adicionales sobre el SLA
2.2	Tiempo máximo para entrega propuesta de solución	30 minutos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR responde el ticket de requerimiento de cambio CRÍTICO, entregando evaluación con el tiempo máximo de implementación de la solución. ✓ Dentro del plazo, el PROVEEDOR podrá comunicarse con METRO para solicitar más antecedentes a fin de robustecer su propuesta de solución. Dentro de este periodo el tiempo de medición continuará desde que Metro emita su respuesta. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto de contacto (ticket de incidente) ✓ En base a horas de soporte mensuales 7x24 	0,5 UF por cada 15 minutos adicionales sobre el SLA.

2.3	Tiempo máximo para entrega de solución en QA	Cumplimiento según rango	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza y entrega la solución del requerimiento CRÍTICO en QA. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket). ✓ En base a horas de soporte mensuales 7x24 	<u>00:00 a 00:59 minutos:</u> c/15 minutos adicionales 0,5 UF <u>01:00 a 03:59 horas:</u> c/30 minutos adicionales 0,5 UF <u>04:00 a 07:59 horas:</u> c/45 minutos adicionales 0,5 UF <u>Mayor a 8 horas:</u> c/60 minutos adicionales 0,5 UF
2.4	Cantidad máxima de iteraciones en QA para requerimientos correctivos y evolutivos CRÍTICOS	2 iteración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se mide en base horario 7x24. Si el usuario funcional no se encuentra disponible para realizar QA, probará al siguiente día hábil o cuando METRO lo defina. ✓ METRO podrá rechazar las pruebas hasta en 2 oportunidad, de lo contrario se hace efectiva la multa. ✓ Si se rechaza la solución; el PROVEEDOR tendrá 30 minutos adicionales sin multa, para corregir la observación y entregar la nueva solución. ✓ METRO dispondrá de usuarios funcionales capacitados en cada materia (KEY USERS). ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto. 	0,5 UF por cada iteración adicional 0,25 por cada hora adicional al tiempo establecido para la nueva entrega de la solución.
2.5	Calidad del requerimiento CRÍTICO en Productivo	Una incidencia dentro de 2 meses	<ul style="list-style-type: none"> ✓ METRO podrá reportar hasta 1 incidencia que se encuentre dentro del alcance definido. 	0,5 UF por cada incidencia adicional.

3. REQUERIMIENTOS DE CAMBIO NORMALES (EVOLUTIVOS O CORRECTIVOS)

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por Incumplimiento
3.1	Tiempo máximo de atención (mesa de ayuda)	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza la creación del ticket y asignación del consultor, desde la recepción del correo electrónico con el requerimiento de cambio NORMAL. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto de contacto (correo electrónico). ✓ Esto se basa en horario 08:30 a 18:00 hrs. 	0,25 UF por cada 10 minutos adicionales sobre el SLA
3.2	Tiempo máximo para presentar propuesta de solución, para requerimiento con PRIORIDAD ALTA	8 horas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR responde el ticket de requerimiento de cambio con PRIORIDAD ALTA, entregando evaluación con el tiempo máximo de implementación de la solución. ✓ Dentro del plazo, el PROVEEDOR podrá comunicarse con METRO para solicitar más antecedentes a fin de robustecer su propuesta de solución. Dentro de este periodo el tiempo de medición continuará desde que Metro emita su respuesta. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket) ✓ En base a horas de soporte mensuales de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, excepto festivos. 	0,25 UF por cada 60 minutos adicionales sobre el SLA.

3.3	Tiempo máximo para presentar propuesta de solución, para requerimiento con PRIORIDAD MEDIA	24 horas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR responde el ticket de requerimiento de cambio con PRIORIDAD MEDIA, entregando evaluación con el tiempo máximo de implementación de la solución. ✓ Dentro del plazo, el PROVEEDOR podrá comunicarse con METRO para solicitar más antecedentes a fin de robustecer su propuesta de solución. Dentro de este periodo el tiempo de medición continuará desde que Metro emita su respuesta. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket) ✓ En base a horas de soporte mensuales de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, excepto festivos. 	0,25 UF por cada 4 horas adicionales sobre el SLA.
3.4	Tiempo máximo para entrega de solución en QA requerimiento con PRIORIDAD ALTA	Según acuerdo en propuesta de solución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza y entrega la solución del requerimiento con PRIORIDAD ALTA en QA. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket). ✓ En base a horas de soporte mensual de lunes a viernes de 08:30 a 18:00 hrs. 	<u>00:00 a 00:59 minutos:</u> c/15 minutos adicionales 0,25 UF <u>01:00 a 03:59 horas:</u> c/30 minutos adicionales 0,25 UF <u>04:00 a 07:59 horas:</u> c/45 minutos adicionales 0,25 UF <u>Mayor a 8 horas:</u> c/60 minutos adicionales 0,25 UF

3.5	Tiempo máximo para entrega de solución en QA requerimiento con PRIORIDAD MEDIA	Según acuerdo en propuesta de solución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza y entrega la solución del requerimiento con PRIORIDAD MEDIA en QA. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket). ✓ En base a horas de soporte mensual de lunes a viernes de 08:30 a 18:00 hrs. 	<u>00:00 a 03:59 minutos:</u> c/60 minutos adicionales 0,25 UF <u>Mayor a 03:59 horas:</u> c/120 minutos adicionales 0,25 UF
3.6	Cantidad máxima de iteraciones en QA para requerimientos con PRIORIDAD ALTA	2 iteraciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket). ✓ METRO podrá rechazar las pruebas hasta en 2 oportunidades, de lo contrario se hace efectiva la multa. ✓ Si se rechaza la solución; el PROVEEDOR tendrá 2 horas adicionales sin multa, para corregir la observación y entregar la nueva solución ✓ Se mide en base horario de soporte mensual de lunes a viernes de 08:30 a 18:00 hrs. Si el usuario funcional no se encuentra disponible para realizar QA, probará al siguiente día hábil o cuando METRO lo defina. ✓ METRO dispondrá de usuarios funcionales capacitados en cada materia (KEY USERS). 	0,5 UF por cada iteración adicional 0,25 por cada hora adicional al tiempo establecido para la nueva entrega de la solución

3.7	Cantidad máxima de iteraciones en QA para requerimientos con PRIORIDAD MEDIA	3 iteraciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket). ✓ METRO podrá rechazar las pruebas hasta en 3 oportunidades, de lo contrario se hace efectiva la multa. ✓ Si se rechaza la solución; el PROVEEDOR tendrá 2 horas adicionales sin multa, para corregir la observación y entregar la nueva solución ✓ Se mide en base horario de soporte mensual de lunes a viernes de 08:30 a 18:00 hrs. Si el usuario funcional no se encuentra disponible para realizar QA, probará al siguiente día hábil o cuando METRO lo defina. ✓ METRO dispondrá de usuarios funcionales capacitados en cada materia (KEY USERS). 	<p>0,25 UF por cada iteración adicional</p> <p>0,25 por cada hora adicional al tiempo establecido para la nueva entrega de la solución</p>
3.8	Calidad del requerimiento PRIORIDAD ALTA (Productivo)	Una incidencia dentro de 2 meses	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medido desde el día de puesta en productivo de la solución hasta 2 meses (si corresponde a fin de semana o feriado, pasa al día hábil siguiente) La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto (ticket) ✓ Esto se basa de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, excepto festivos. 	0,5 UF por cada incidente adicional sobre el SLA
3.9	Calidad del requerimiento PRIORIDAD MEDIA (Productivo)	Una incidencia dentro de 4 meses	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medido desde el día de puesta en productivo de la solución hasta 6 meses (si corresponde a fin de semana o feriado, pasa al día hábil siguiente) La medida debe realizarse 	0,25 UF por cada incidente adicional sobre el SLA

			<div>revisando los registros del punto único de (ticket).</div> <div>✓ Esto se basa de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, excepto festivos.</div>	
--	--	--	---	--

4. SERVICIO SOPORTE FUNCIONAL: SOLICITUDES DE SERVICIO E INCIDENTES NO CRITICOS

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por Incumplimiento
4.1	Tiempo máximo de atención (mesa de ayuda)	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR realiza la creación del ticket y asignación de consultor, desde que entra la llamada telefónica o la recepción del correo electrónico con la solicitud de servicio o el incidente. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto de contacto (telefónico o correo según corresponda). ✓ Esto se basa en horario de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, excepto días festivos.¹ 	0,5 UF por cada 5 minutos adicionales sobre el SLA
4.2	Tiempo máximo de solución	3 horas ²	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo en que el PROVEEDOR responde el ticket de incidente con una Solución, Workaround, Requerimiento de cambio inicial o Tiempo Material. ✓ Dentro del plazo, el PROVEEDOR podrá comunicarse con METRO 	0,5 UF por cada 15 minutos adicionales sobre el SLA.

¹ Los procesos de desbloqueo de usuarios, reinicio de contraseñas, transporte de ordenes son solicitudes de servicio que deberán ser atendidas en horario 7x24

² Las 3 horas de SLA no aplican para las siguientes actividades, las cuales tienen su propio SLA y se describen a continuación:

Gestión de Modificación/Desbloqueo de Contraseñas	15 minutos
Gestión para la Instalación de SAP en Equipos de U	2 horas
Reenvío de Workflows	1 hora
Eliminación de Usuarios	30 minutos
Creación de Roles y Perfiles	2 horas
Creacion de usuarios	1 hora
Modificación de roles y perfiles	1 hora
Modificación de usuarios	1 hora
Transporte de órdenes a cualquier mandante	15 minutos

			<p>para solicitar más antecedentes a fin de robustecer su propuesta de solución. Dentro de este periodo el tiempo de medición continuará desde que Metro emita su respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Proveedor deberá indicar tiempo máximo en implementar la solución. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto de contacto (ticket de incidente) ✓ Esto se basa en horario de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, excepto días festivos. 	
--	--	--	---	--

5. CUMPLIMIENTO DE AUDITORÍAS

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por Incumplimiento
5.1	Respuesta a requerimientos URGENTES de auditoría	100 %	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo entre que el Proveedor recibe y entiende la solicitud (primera respuesta) y resuelve el requerimiento urgente en el plazo estipulado en su propuesta de solución aceptada por METRO. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto. ✓ Se basa en horario de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas excepto festivos. 	0,5 UF por cada día adicional sobre el SLA.
5.2	Respuesta a requerimientos MEDIOS de auditoría	100 %	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo entre que el Proveedor recibe y entiende la solicitud (primera respuesta) y resuelve el requerimiento medio en el plazo estipulado en su propuesta de solución aceptada por METRO. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto. ✓ Se basa en horario de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas excepto festivos. 	0,25 UF por cada día adicional sobre el SLA.
5.3	Respuesta a requerimientos BAJOS de auditoría	100 %	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo entre que el Proveedor recibe y entiende la solicitud (primera respuesta) y resuelve el requerimiento bajo en el plazo estipulado en su propuesta de solución aceptada por METRO. ✓ La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto. ✓ Se basa en horario de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas excepto festivos. 	0,25 UF por cada día adicional sobre el SLA.

6. ENTREGA DE REPORTES DE GESTION

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por Incumplimiento
6.1	Cumplimiento en forma y plazo de todos los reportes	100 %	<ul style="list-style-type: none">✓ Entrega de reportes en forma y plazo definido en contrato.✓ Si el día de entrega corresponde a un día festivo, se hará entrega el siguiente día hábil.✓ Si todos o algún reporte es rechazado, el Proveedor tendrá 5 días hábiles para corregir y enviar de nuevo los informes.	0,5 UF/ evento.

7. CAMBIOS REALIZADOS A LA PLATAFORMA SIN AUTORIZACION

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por Incumplimiento
7.1	Cambios a la plataforma sin autorización por parte de METRO	0	<ul style="list-style-type: none">✓ Cambios a la plataforma realizados por el PROVEEDOR fuera del alcance de los servicios o utilización de usuarios administradores sin la autorización de METRO✓ La medida será a través de los informes EWA o de informes de auditores.	5 UF/ evento.

8. DISPONIBILIDAD SISTEMA SAP

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por incumplimiento
8.1	Indisponibilidad máxima de Productivo	2 horas al mes	Se mide como tiempo acumulado al mes.	0,5 UF por cada 15 minutos adicionales de demora
8.2	Eventos de indisponibilidad al mes Productivo	1 al mes	Suma de ocurrencias específicas	0,25 UF por cada evento adicional de demora
8.3	Indisponibilidad máxima de SAP Desarrollo/QA	6 horas	Se mide como tiempo acumulado al mes.	0,25 UF por cada 30 minutos adicionales de demora
8.4	Tiempo promedio de respuestas transacciones SAP	1 segundo	Medido según Early Watch, promedio mensual.	0,25 UF por cada segundo adicional de demora
8.5	RTO	2 horas	Por cada evento que de acuerdo al procedimiento acordado requiera traspaso de operación al Data Center de Contingencia. El tiempo es medido desde el momento que las partes deciden el paso a contingencia. Ocurrencia específica.	0,5 UF por cada 15 minutos adicionales de demora
8.6	RPO	1 minuto	Por cada evento que de acuerdo al procedimiento acordado requiera traspaso de operación al Data Center de Contingencia. Medido de acuerdo al historial de transacciones registradas en SAP. Ocurrencia específica.	0,5 UF por cada 5 minutos adicionales de demora
8.7	Cumplimiento de respaldos	100%	De acuerdo a la política establecida. Cumplimiento de ejecución programada	0,25 UF por cada evento no cumplido

9. DISPONIBILIDAD SISTEMA INFOR

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio	Comentarios	Multa por incumplimiento
9.1	Indisponibilidad máxima de Productivo	2 horas al mes	Se mide como tiempo acumulado al mes.	0,5 UF por cada 15 minutos adicionales de demora
9.2	Eventos de indisponibilidad al mes Productivo	1 al mes	Suma de ocurrencias específicas	0,25 UF por cada evento adicional de demora
9.3	Indisponibilidad máxima Desarrollo/QA	6 horas	Se mide como tiempo acumulado al mes.	0,25 UF por cada 30 minutos adicionales de demora
9.4	RTO	2 horas	Por cada evento que de acuerdo al procedimiento acordado requiera traspaso de operación al Data Center de Contingencia. El tiempo es medido desde el momento que las partes deciden el paso a contingencia. Ocurrencia específica.	0,5 UF por cada 15 minutos adicionales de demora
9.5	RPO	1 minuto	Por cada evento que de acuerdo al procedimiento acordado requiera traspaso de operación al Data Center de Contingencia. Medido de acuerdo al historial de transacciones registradas en SAP. Ocurrencia específica.	0,5 UF por cada 5 minutos adicionales de demora
9.6	Cumplimiento de respaldos	100%	De acuerdo a la política establecida. Cumplimiento de ejecución programada	0,25 UF por cada evento no cumplido

Si el valor total acumulado de las multas excede el veinte por ciento (20%) del valor mensual del contrato, ello facultará a METRO para terminar anticipadamente el contrato