

Criterio/Indicador	Período de Medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa	UF Multa
Tiempo máximo de reparación de una avería relacionada con hardware (contados desde la primera comunicación al contratista)	Por cada evento	2 [h]	Por cada hora que sobrepase el nivel de servicio	2
Tiempo máximo de restitución de equipo original	Por cada evento	5 días corridos	Por cada día que exceda el tiempo máximo	1
Tiempo máximo para la reinstalación de aplicativos de monitoreo	Por cada evento	12 horas continuas	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado	1
No disponibilidad parcial de software o aplicativos para cualquiera de los productos.	Por cada evento	1 [h]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado	1
Indisponibilidad de la información producto de la indisponibilidad de cualquier software o contingencia	Por cada evento	4 [h]	Por cada hora que exceda el tiempo máximo acordado	1

Criterio/Indicador	Período de Medición	Nivel de Servicio	Aplicación de Multa	UF Multa
No entrega de información de mantención preventiva y correctiva en forma oportuna	Por cada evento	1 días corridos	Por cada día que exceda el tiempo máximo	2
No asistencia del cumplimiento de mantención preventiva.	Por cada evento	1 días corridos	Por cada día que exceda el tiempo máximo	3