

ANEXO SLA (Niveles de aceptación del Servicio)

Madrid, Junio 2020

DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO:

(Incidencia **Crítica**), aquellas incidencias que ocasionan una pérdida grave del servicio que impactan gravemente en el funcionamiento del servicio contratado, tanto para el entorno Web como para el entorno presencial.

(Incidencia **Alta**), aquellas incidencias que afectan parcialmente en el servicio contratado o que degradan la calidad del mismo.

(Incidencia **Media**), aquellas incidencias que no afectan directamente en el servicio contratado.

(Incidencia **Baja**), el resto de incidencias.

RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS:

Respuesta ante incidencias (a excepción de incidencia Media y Baja) en horario extendido 24X7 en **30 min.**

Respuesta ante incidencias Categoría Media en horario de servicio en **30 min.**

Resolución de incidencias de Categoría CRÍTICA en horario de servicio 24x7 **en 2 horas**

Resolución de incidencias de Categoría ALTA en horario de servicio 24x7 **en 4 horas**

Resolución de incidencias de Categoría MEDIA en horario de servicio en **8 horas**

Resolución de incidencias de Categoría BAJA en horario de servicio en **24 horas.**

El módulo del Gestor de Informes de la plataforma ofertada, permitirá a IFEMA la generación de estadísticas y reportes de actividad y disponibilidad, que recogerán la información sobre funcionamiento del servicio.

Quedan excluidas las interrupciones del servicio provocadas por causas que puedan atribuirse a terceras partes, y los periodos de inactividad por paradas planificadas de los sistemas.