

I

ANEXO 5

Tiempos de Respuesta y Normalización:

A continuación, se establecen los tiempos máximos de respuesta y normalización de incidentes permitidos, de acuerdo a la criticidad de los mismos, medida en función del impacto que significa para el Sistema

Tabla SLAs

Severidad	Impacto	Tiempo de Normalización	Tiempo de Respuesta
1	Capacidad operativa reducida en Sitios Primarios (Sistema Integrado de Adquisición de Datos)	8	2
2	Capacidad operativa reducida en la Red SICOM (Sistema de Comunicaciones)	36	8
3	Capacidad operativa reducida en el (Sistema de Adquisición de Datos)	72	12
4	Capacidad operativa reducida en los Sitios Secundarios (Punto de Adquisición de Datos)	96	12

Se entiende por capacidad operativa reducida a cualquier inconveniente que afecte las funcionalidades de los Sistemas de Datos o Comunicaciones.

Asimismo, se entiende también por incidentes que no afectan la capacidad operativa a incidentes con componentes redundantes (ej. rotura de un disco en un arreglo de discos) que, si bien no afectan la capacidad operativa, ponen en riesgo al sistema, ya que pierde solidez la redundancia del mismo, y ante un nuevo evento quedaría sin respaldo.

Todos los tiempos serán medidos desde el momento en que la adjudicataria reciba la notificación del incidente, ya sea por parte de la CABA o mediante sus propios mecanismos de identificación.

El nivel de severidad de la solicitud de servicio podrá ser seleccionada por GCBA y se basará en las siguientes definiciones:

Severidad 1: Tiempo de respuesta: 2h (7x 24)

Se aplicará el nivel de Severidad 1, a aquel incidente que reporte la situación en la cual el uso en producción de los programas con soporte se hubiera detenido o se haya sufrido

un impacto grave, de manera tal que no se pueda continuar con el trabajo en forma razonable, o cuando se experimentará una completa pérdida del servicio.

Una solicitud de servicio Severidad 1 podrá tener una o más de las siguientes características:

- Datos Corrompidos
- Falta de disponibilidad de una función documentada crítica
- El sistema se cuelga indefinidamente, causando demoras inaceptables o indefinidas de recursos o respuesta
- El sistema colapsa, y esta situación se sucede repetidamente luego de cada intento de reinicio.

Severidad 2: Tiempo de Respuesta 8 hs

Se aplicará el nivel de Severidad 2, a aquel incidente en el que se refleje una grave pérdida del servicio y en el caso en que algunas características importantes no estén disponibles con una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Severidad 3: Tiempo de respuesta: 12 horas

Se aplicará el nivel de severidad 3, a aquellos incidentes en que se experimentará una pérdida leve del servicio. Donde el impacto sea un inconveniente, el cual puede requerir una solución alternativa para recuperar la funcionalidad.

Severidad 4: Tiempo de respuesta: 12 horas

Se aplicará el nivel de severidad 4 a aquellos requerimientos que solicite información, una mejora, o una aclaración de la documentación relacionada con su software, pero no existe un impacto sobre el funcionamiento del software. No se experimenta una pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento del sistema.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: ANEXO 5 TIEMPO DE RESPUESTA Y NORMALIZACION SDO SERVICIO DE
MANTENIMIENTO E INTEGRACION SATHCABA

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.