

## A. Multas por Incumplimiento de SLAs

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el proveedor, por razones no imputables a Fundación Integra, será sancionado con las multas que se detallan a continuación. Sin perjuicio de ello, en caso de circunstancias calificadas o en la medida que exista alguna compensación adecuada por el incumplimiento, lo cual deberá quedar justificado por escrito, el Administrador del Contrato podrá dejar sin efecto la sanción señalada.

### 1. Multa por Incumplimiento de SLA de Habilitación del Servicio (MIHS):

En caso que el proveedor no cumpla con los plazos comprometidos para la habilitación e inicio del Servicio, Fundación Integra aplicará la siguiente multa:

$$\text{MIHS} = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Total del Contrato} * 0,002$$

Donde:

- Días de Atraso: días corridos que hayan transcurrido entre el plazo comprometido por el proveedor en su oferta, para cualquiera de las entregas comprometidas, y la fecha efectiva en que se entregue el suministro y servicio operando a conformidad de Fundación Integra, según los criterios de aceptación que establece el Anexo Técnico.
- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 48 meses.

La multa por atraso en la implementación se aplicará sólo si el atraso es imputable al proveedor y no se debe a razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Sin perjuicio de esto, transcurridos 20 días de atraso en el inicio del servicio, Fundación Integra podrá, unilateralmente, dejar sin efecto este contrato y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento, sin perjuicio de las demás acciones que considere pertinente adoptar para la protección de sus derechos.

### 2. Multa por Incumplimiento de SLAs Técnicos (MIT):

En caso de incumplimiento de los compromisos de servicio de disponibilidad o calidad de servicio comprometidos se aplicará la siguiente Multa:

$$\text{MIT} = \text{Horas de incumplimiento} * \text{Valor Mensual de los Servicios Afectados} * 0,002$$

Donde:

- Horas de incumplimiento = Suma del total horas durante las cuales a) se excedan los límites máximos que permiten los SLAs de Disponibilidad mensual, más b) el total de horas de incumplimiento de calidad de servicio, en un mes calendario.
- Se define el tiempo máximo admitido de no disponibilidad mensual como:  $[(1 - \% \text{uptime}) * \text{rango de horas definidos para cada servicio} * 30]$
- Se define el tiempo de incumplimiento de calidad de servicio como las horas durante las cuales se exceda cualquiera de los parametros de QoS definidos, durante un mes.

### 3. Multa por Incumplimiento de SLAs de Soporte Técnico (MIST):

$$\text{MIST} = \text{Horas totales de Atraso} * \text{Valor Mensual de los Servicios Afectados} * 0,002$$

Donde:

- Horas totales de Atraso = Suma del total de atrasos acumulados en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de soporte Técnico.
  - Se consideran los SLAs:
    - 3.1 Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de Falla (Incidente)
    - 3.2 Plazo de entrega de Diagnóstico ante falla
    - 3.3 Plazo de solución del Incidente
    - 3.4 Plazo de entrega de Informe de Incidente
    - 3.5 Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en plataforma de gestión de servicios
- El atraso se medirá individualmente como las horas o fracción de horas en exceso al límite de horas establecido para cada uno de estos SLA.
- Valor Mensual del servicio: Suma de los precios brutos mensuales de los servicios afectados.

### 4. Multa por Incumplimiento de SLAs de Posventa (MIPV):

$$\text{MIPV} = \text{Horas totales de Demora} * \text{Valor Mensual de los Servicios Afectados} * 0,0002$$

Donde:

- Horas totales de Demora = Suma del total de horas de atraso acumuladas en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de Posventa.
- Se consideran los SLAs:
  - 4.1 Tiempos de ejecución de solicitudes de cambio en servicios
  - 4.2 Tiempos de respuesta a solicitudes de habilitación de cableados o puntos de red
  - 4.3 Tiempos de cumplimiento de solicitudes de habilitación
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual de los servicios afectado.

### 5. Multa por Incumplimiento de SLAs de Control y Gestión (MICG):

$$\text{MICG} = \text{Dias de retraso} * \text{Valor Mensual del Servicio Total} * 0,004$$

Donde:

- Días de retraso = Suma del total de días de atraso acumulados en la entregas de Control y Gestión.
- El atraso se medirá individualmente como los días o fracción de días en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

Las multas se harán efectivas con cargo a la facturación mensual. En caso de término anticipado, las multas podrán hacerse efectivas con cargo a eventuales saldos pendientes y/o a la garantía de fiel cumplimiento a la que se alude en la cláusula siguiente.

## **B. Multa Atraso en Facturación**

Adicionalmente, en caso de atraso en la entrega de de la facturación mensual por parte del Proveedor, se aplicará la siguiente multa:

### **6. Multa por Atraso en Facturación (MAF):**

$$\text{MAF} = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,0025$$

Donde:

- Días de Atraso: días corridos que hayan transcurrido luego de cumplido el plazo máximo de facturación, según se indica en la cláusula cuarta.

## **C. Límite Máximo de las Multas**

Las multas indicadas anteriormente tendrán un límite máximo de 5% del valor total del contrato. En caso de alcanzarse o superarse dicho valor en virtud de incumplimientos individuales o la suma de incumplimientos parciales por parte del proveedor, Integra podrá cobrar la Boleta de Garantía de Fiel cumplimiento del Contrato señalada en la cláusula Décima y dar por terminado el contrato.

Alternativamente, en caso de existir posibilidades de subsanación de los problemas o situaciones observadas, Integra podrá cobrar la multa, manteniendo el contrato, y exigir al proveedor un plan de acciones correctivas y compensatorias que sean pertinentes, y un plazo máximo para su implementación, sin costo adicional para Integra. En caso de no cumplimiento del plan de corrección, o del plazo exigido, o bien en caso de reiteración posterior de incumplimientos que impliquen multas que lleguen a un límite máximo de 2% del valor total del contrato, Integra cobrará el saldo la Boleta de Garantía y dará por terminado el contrato.