



Unidad de Estadísticas Financieras
Depto. de Productos Financieros e Ind. Bancaria
Dirección de Estudios

BEST CMF

Service Level Agreement (SLA)

Contenido

1	Introducción	3
2	Objetivos del servicio y métricas	4
2.1	Objetivos del Servicio	4
2.1.1	Horas de Servicio y disponibilidad.....	4
2.1.2	Disponibilidad de contenidos	4
2.2	Proceso de soporte	4
2.2.1	Formularios de soporte	5
2.2.2	Tiempos de soporte	8
2.2.3	Límites del soporte.....	9
2.2.4	Situaciones excepcionales.....	9

1.1 Introducción

Este documento establece definiciones del proveedor del servicio hacia el usuario respecto a lo que constituye un servicio aceptable en términos cuantificables y medibles. Define los objetivos de servicios y como estos deberán ser medidos.

La intención de este SLA es asegurar al usuario claridad respecto a los compromisos para el soporte efectivo y disponibilidad de BEST en cuando a la aplicación y contenidos.

2 Objetivos del servicio y métricas

2.1 Objetivos del Servicio

2.1.1 Horas de Servicio y disponibilidad

La aplicación debería estar operando 24x7 a través de su acceso Web. Disponibilidad del servicio

Para efectos de la aplicación Web y este SLA, se considera tiempos de indisponibilidad segmentados según horario de uso.

Se dividirá en horarios de alta demanda, media demanda y baja demanda, donde alta demanda comprenderá el horario de mayor utilización, media demanda el horario de utilización moderada y baja demanda el horario donde la utilización es prácticamente inexistente.

Estos horarios no incluyen las mantenciones programadas, las cuáles se informarán a través de los mecanismos oficiales.

Estos horarios no contemplan eventos de fuerza mayor ni problemas asociados al proveedor de servicios de Internet.

Bloque de horario	Horario (Horarios en zona America/Santiago)	Tiempo indisponible permitido (max 1 evento bloque de horario)
Alta demanda	8:00 – 19:00	30 minutos
Media demanda	19:00 – 01:00	2 horas
Baja demanda	01:00 – 08:00	8 horas

Table 1. Availability of Service.

2.1.2 Disponibilidad de contenidos

La disponibilidad del contenido estará sujeta al calendario de publicación disponible en BEST.

2.2 Proceso de soporte

La primera línea de soporte es el punto de entrada de las solicitudes de Usuario, en el caso de BEST, existen los formularios del sitio Web.

Las solicitudes de soporte pueden ser efectuadas a través de formularios de contacto de la aplicación durante cualquier hora y día de acuerdo a la disponibilidad descrita en la sección 2.1.1. Las solicitudes efectuadas serán revisadas el día hábil siguiente de que estas sean emitidas y tendrán plazos definidos según una evaluación de su prioridad, dicha evaluación debe tomar como máximo 2 días hábiles. Dentro de la evaluación, el equipo de soporte se reserva el derecho de aceptar o rechazar una solicitud.

2.2.1 Formularios de soporte

Hay dos formularios que se explican a continuación.

2.2.1.1 *Formulario de problemas de ingreso de usuario a la aplicación*

Este formulario permite informar sobre problemas en los cuales el usuario tiene problemas para ingresar con su usuario y password o no puede registrarse en el sistema. Para ingresar a este, desde la pantalla de Ingreso, se hace clic en el link de la imagen adjunta, se abrirá el formulario de recuperar contraseña, en este seleccionar el link “Contactar a soporte”, en la pantalla a continuación rellenar los datos del formulario y enviar solicitud.

Ingresar

Al ingresar usted está aceptando los términos de uso de la aplicación

E-Mail

Password

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

Ingresar

[Selecione aquí si olvidó su contraseña o tiene problemas para acceder](#)

✉ Contáctenos para obtener más información sobre BEST

Recuperar contraseña

Rellene el siguiente formulario para recuperar contraseña.

Ingrese su correo:



I'm not a robot



reCAPTCHA
Privacy - Terms

Recuperar contraseña

Si usted ya realizó este paso y no tuvo éxito, puede [contactar a soporte](#).



Solicitud de contacto

Ingrese su nombre y correo para contactarlo

Tipo solicitud: ☐ Informacion sobre BEST ☒ Problemas para ingresar



I'm not a robot



reCAPTCHA
Privacy - Terms

Enviar



Solicitud de contacto

Ingrese su nombre y correo para contactarlo

Hemos recibido su petición, debería recibir un correo de confirmación de recepción. Si no aparece, revisar la carpeta SPAM o Correo no deseado.

Tipo solicitud: ☐ Informacion sobre BEST ☒ Problemas para ingresar

Juan Perez

jperez@mimail.com

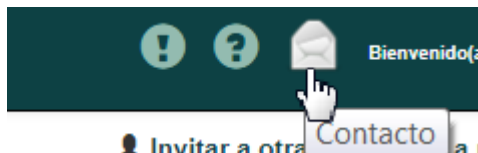
✓ I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

Enviar

2.2.1.2 Formulario de contacto BEST

Ya el usuario habiendo ingresado a la aplicación, existe otro formulario, este se accede haciendo clic en el ícono de sobre ubicado en la barra superior de la aplicación.



Este formulario permite tres tipos de consultas:

- Errores: Problemas encontrados en la aplicación
- Sugerencias: Nuevas ideas para funcionalidad y/o contenido
- Consulta general: Solicitudes de ayuda para hacer algo en la aplicación, consultas respecto al contenido, entre otros.

Contacto

Rellene el siguiente formulario y lo contactaremos para responder su consulta

Tipo consulta:

Escriba acá su consulta (máximo 1000 caracteres)

Enviar

2.2.2 Tiempos de soporte

Toda petición de soporte tendrá un periodo de evaluación máximo de 3 días hábiles. Dicha evaluación determinará la prioridad de la solicitud que determinará los tiempos de respuesta de acuerdo a la tabla a continuación. Se le comunicará al usuario la prioridad establecida para su solicitud. Sin embargo, CMF se reservará la información respecto al proceso de priorización.

Prioridad	Calificación solicitud	Objetivo máximo tiempo resolución
1	Crítica	2 horas
2	Alta	12 horas
3	Media	24 horas
4	Baja	48 horas
5	Planificado	Según planificación

2.2.3 Límites del soporte

La aplicación BEST, se provee al usuario a través de Internet, donde se requiere cómo mínimo las siguientes especificaciones técnicas:

- Equipo de escritorio o laptop con conexión a Internet
- Resolución mínima de 1366x768
- Navegador Chrome o Mozilla Firefox

Cumpliendo con esos mínimos, el usuario puede hacer uso del soporte a través de los formularios correspondientes. Este soporte incluye:

- Consultas, observaciones y sugerencias sobre contenido de BEST. Esto comprende elementos de menú, cuadros, series y metadatos.
- Consultas, observaciones y sugerencias sobre funcionalidades de la aplicación.
- Consultas, observaciones y sugerencias sobre la guía de usuario de BEST.
- Reportar errores de la aplicación.

Este soporte no considera y/o rechazará:

- Problemas de lentitud asociado al hardware utilizado por el usuario.
- Problemas de lentitud asociados al proveedor de Internet del usuario.
- Problemas de conectividad asociados al proveedor de Internet del usuario.
- Errores de software asociados al propio navegador y/o sistema operativo.
- Problemas donde el usuario no cumple con los requisitos mínimos indicados en este documento.
- Otras consultas relacionadas con sitios y/o aplicaciones de la institución distintos a BEST.
- Consultas masivas que puedan ser sospechosas de SPAM o intento de ataque cibernético.
- Problemas ligados a fuerza mayor.¹

2.2.4 Situaciones excepcionales

Las situaciones excepcionales y de emergencia serán evaluadas por el equipo encargado de BEST, quien definirá los mecanismos para su resolución.

¹ Art. 45. Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.