

ANEXO "A"

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, ESPECIFICACIONES TECNICAS Y ALCANCES

El presente Anexo es parte integrante del contrato de Prestación de Servicios, celebrado entre Citoapp SpA y Condominio XXXXXX con fecha XXXXXX del XXXX el que se formula de común acuerdo entre las partes.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:

El servicio de Citofonia en nube, contratado y acordado entre las Partes consiste en dar Continuidad Operativa y Soporte a plataforma Citoapp del Cliente, específicamente:

- Entregar el servicio Citoapp Plan (S/M/L/XL) para un máximo de XXX departamentos/casas del Condominio XXXXXXXX
- Supervisar el correcto funcionamiento del Servicio Citoapp
- Atender los requerimientos solicitados a través de la pagina web de Citoapp
- Responder en un máximo de 4 horas en caso de falla mayor
- Responder en un máximo de 8 horas en caso de falla menor

2. DIRECCIÓN DEL SERVICIO

La dirección suscrita para entregar los servicios contratados es:

- XXXXXXXX

Para efectos del presente contrato, se detalla en el presente anexo lo que se entenderá por:

1. Falla Mayor:

- a) Incomunicación Total del Servicio.
- b) Incomunicación de al menos el 30% del total de los citofonos.
- c) Pérdida de servicio de la totalidad de las comunicaciones hacia la red pública.
- d) Incomunicación del usuario de conserjería.

2. Falla Menor:

- a) Toda aquella no enumerada como Falla Mayor

3. Mantención Preventiva:

- a) Actividad anual que procura limpiar bases de datos y registros sin utilizar.

4. Mantención Correctiva:

- a) Toda acción técnica que se realice para resolver una falla.
- b) Eventos sin tope.

3. NIVEL DE SERVICIO CITOAPP Y MULTAS

La disponibilidad total mensual del servicio Citoapp es del 99%.

De no cumplirse este, se indican las multas, entendiéndose que serán aplicables, cuando la responsabilidad sea del Prestador.

Porcentaje de Disponibilidad	Tabla de descuento en renta
99%	0%
Entre 95% y 98,9%	3%
Entre 90% y 94,9%	5%
Entre 90% o menos	10%

Para efectos de calculo de la disponibilidad de servicio, será la siguiente formula.

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{minutos totales del mes} - \text{minutos de inactividad})}{\text{minutos totales del mes}} \times 100$$

En señal de quedar convenidos y como constancia firman

CITOAPP SpA

pp. Cesar Mansilla Reyes

Rut: 13.998.862-0

CLIENTE

pp. XXXXXXXX

Rut: XXXXXXXX