**ANEXO 3**

**CARACTERISTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO EN LA NUBE**

**Proveedor de Servicios en la Nube: IBM-CLOUD**

**Región donde se encuentra servidor principal: Estados Unidos**

|  |
| --- |
| **INDICADORES** |
| **SLA’s Medida** |
| **Application Service 99,8%** |
| **Network Uptime 99,9%** |
| **Power Uptime 100%** |
| **Tiempo medio network aplicativo Datacenter 1.0 msg** |
| **Saturación media del procesador <=75%** |
| **Saturación media de la memoria RAM <=75%** |
| **Saturación media en las colas a disco Base de datos <=60%** |
| **Política de backups Diario, 30 días** |
| **Tiempo de respuesta Contact center 70% menor a 30 Seg** |
| **Nivel de abandono Contact center menor a 5% en 30 Seg** |
| **Tiempo de respuesta nivel crítico <= 4 horas** |

* SIESA entregara al CLIENTE los informes mensuales generados por el DATACENTER principal, los cuales expresan el rendimiento de los servicios.