

Identificación del Documento	
Proceso	APO09 SLA
Nombre	Política de Niveles de Calidad de Servicios Entregados
Nivel de Aprobación	Nivel 1
Uso	Público

I.- PROPÓSITO

El propósito de esta política es establecer los Niveles de Calidad de Servicios (SLA por su sigla en inglés) entregados por ComDer a los Participantes en el Sistema de Contraparte Central (SCC), de acuerdo con lo establecido en la Circular CMF 2020.

II.- ALCANCE

Esta política incluye los siguientes servicios:

- Confirmación, Compensación y Liquidación y Registro de Ordenes de Compensación (OCs)
- Movimientos de Márgenes y Garantías Efectivo e Instrumentos Financieros (Pagos entrantes y salientes, abonos y retiros de efectivo y constitución y alzamiento de instrumentos financieros)
- Valorización de Posiciones, Garantías y Riesgos (Enterprise Risk System - ERS)
- Web Portal (Operación e Información en Línea)
- Información de fin de Día (vía Casillas STA)
- Soporte a Participantes

III.- ROLES Y RESPONSABILIDADES

- El Gerente de Tecnología y Proyectos es el responsable de determinar los SLA con dependencia tecnológica.
- El Gerente de Operaciones es el responsable de determinar los SLA con dependencia de las personas.
- El Gerente de Operaciones es el responsable de informar los no cumplimientos de los SLA al Gerente General.
- El Gerente General es el responsable de informar al Directorio de los no cumplimientos de los SLA establecidos en esta Política, además de lo estipulado en la sección de Reglas más adelante y en referencia al Reporte Mensual de SLAs.

IV.- REGLAS

- Los SLA deben ser informados a todos los Participantes a través del Portal del Conocimiento de ComDer o, en su defecto, mediante la Página Web.
- Los cumplimientos de los SLAs a los participantes serán reportados al Gerente General, quien informará mensualmente al Directorio.
- Este reporte mensual de SLAs al Directorio, deberá incluir a lo menos, una descripción de los servicios comprometidos, sus horarios de prestación, una descripción de los indicadores, los SLA comprometidos y el nivel entregado durante el mes informado.

Disponibilidad y tiempo de respuesta

- El SLA con los Participantes, para cada uno de los Servicios con dependencia tecnológica, será establecido siguiendo la recomendación de EMIR, en función del tiempo de recuperación por falta de disponibilidad de este, en el horario definido en las Normas de Funcionamiento.
- El SLA de up time de la solución será de un 99,5% aplicable para el horario de operación definido en las Normas de Funcionamiento.
- El SLA de un servicio no tecnológico, será determinado de acuerdo con el tiempo máximo de respuesta a un requerimiento de los Participantes.

Rendimiento

- El SLA relacionado con el rendimiento del servicio de Web Portal, se determinará por el tiempo de la consulta desde el ingreso del requerimiento en el sistema, hasta el despliegue de la página correspondiente.
- Los SLA relacionados con los procesos Batch se establecerán en función de los horarios establecidos en las Normas de Funcionamiento.
- En relación con el SLA en el ámbito transaccional, la infraestructura TIC fue dimensionada para el procesamiento de 720 órdenes de compensación diarias.
- La recomendación de SWIFT para sistemas transaccionales de este tipo es que el sistema debe ser capaz de procesar en una hora, el 30% del total de las transacciones del día.
- De acuerdo con lo anterior, el SLA establecido es de 214 OC por hora, el cual deberá ser verificado a contar del momento que se alcancen las 720 OC diarias o antes si se producen cambios significativos en la infraestructura o el sistema.

Los SLA establecidos aplican a los siguientes servicios:

Servicios Críticos

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Dependencia	SLA DISPONIBILIDAD		SLA RENDIMIENTO
			DESCRIPCIÓN SLA	Nivel Comprometido	Nivel Comprometido
Confirmación, Compensación y Liquidación y Registro de Ordenes de Compensación (OCs).	Procesamiento integral de Órdenes de Compensación (OCs).	Tecnológica: <ul style="list-style-type: none"> Servicio Calypso Servicio SWIFT Servicio de Infraestructura (HW) 	Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio en un mes. Horario Servicio: 09:00 a 16:00 Horas	Uptime: 99,5% Recuperación máxima: 2 horas	N/A
Movimientos de Márgenes y Garantías.	Procesamiento de pagos (entrantes y salientes) y movimientos de Instrumentos financieros (constitución y alzamiento) para Margen y Fondo de Garantía.	Tecnológica: <ul style="list-style-type: none"> Servicio SWIFT Otras IMF <ul style="list-style-type: none"> REP DCV LBTR BCCh 	Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio en un mes. Horario Servicio: 09:00 a 16:00 Horas	Uptime: 99,5% Recuperación máxima: 2 horas	N/A
Web Portal	Operación e Información en Línea	Tecnológica: <ul style="list-style-type: none"> Servicio Calypso Otras Dependencias <ul style="list-style-type: none"> RBI 	Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio en un mes. Horario Servicio: 09:00 a 18:00 Horas	Uptime: 99,5% Recuperación máxima: 2 horas	N/A
	Consulta de OC pendientes de pareo (*)		Desde el ingreso del requerimiento hasta el despliegue de la primera página.		20 Seg

Todos los servicios tienen dependencia Tecnológica de la Infraestructura (HW) por medio de Switches y Firewalls

Servicios No Críticos

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Dependencia	SLA DISPONIBILIDAD		SLA RENDIMIENTO
			DESCRIPCIÓN SLA	Nivel Comprometido	Nivel Comprometido
Informes de Fin de Día	Envío de EOD files a los Participantes vía casillas STI	Tecnológica: • Servicio Calypso Otras Dependencias • RBI	% de envíos de archivos dentro de la hora máxima establecida, en un año móvil.	Límite: 20:00 horas Exceso máximo: 12 horas	N/A
Valorización	Valorización de Posiciones, Garantías, Cálculo de Riesgos y Llamados a Margen al cierre de día (módulo Enterprise Risk System de Calypso - ERS)	Tecnológica: • Servicio Calypso	% de Procesos de Valorización dentro del horario establecido, en un año móvil. Horario Servicio: 16:00 a 18:30 Horas.	Nivel: 99% Exceso máximo: 12 horas	N/A
Soporte a Participantes	Atención de Requerimientos a Participantes.	Personas: • Ingenieros de Procesos Tecnológica • E-Mail • Teléfono	% de Respuesta a Requerimientos dentro del Plazo Máximo comprometido, en un año móvil.	48 horas	N/A

Todos los servicios tienen dependencia Tecnológica de la Infraestructura (HW) por medio de Switches y Firewalls, patch panel excepto soporte a participantes vía Celular.

El Directorio es el dueño de este documento. El Gerente General es el encargado de asegurar que la Política sea revisada al menos anualmente por el Directorio. El Subgerente de Operaciones es el responsable de asegurar que la versión vigente de esta política se encuentre disponible y también es responsable de realizar el proceso de revisión con partes involucradas que identifiquen la necesidad de cambios en la Política. Esta Política es de Nivel 1, por lo tanto, debe ser aprobada por el Directorio.

La última versión de esta política fue aprobada por el Directorio de ComDer en el Acta n°102, con fecha 01/03/2022. Esta política es emitida en base a versiones controladas bajo la autorización del Gerente General.

La versión vigente de este documento está disponible para el personal en el Portal de Gestión del Conocimiento.

V- HISTORIAL DE CAMBIO

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Versión 1.0	24-04-2015	Emisión Inicial, aprobada en el Acta N° 19 de Directorio	Gerente de Operaciones
Versión 1.1	19-01-2016	Cambio en matriz de SLA, detallan SLA y Horarios de Servicios, se incorporan indicadores de rendimiento para Web Portal y se modifican indicadores de disponibilidad para algunos servicios. Aprobada en el Acta N° 29 de Directorio.	Gerente de Operaciones
Versión 1.2	04-01-2017	Cambio en código del documento	Gerente de Operaciones
Versión 1.3	16-08-2017	Revisión sin cambios (Acta 48)	Gerente de Operaciones
Versión 1.4	15-01-2019	Se modifica redacción del item rendimiento relacionado al procesamiento diario de operaciones. Se modifica al responsable de notificar el no cumplimiento de SLA, al Subgerente de Operaciones por Gerente de Operaciones Aprobado en sesión 65	Gerente de Operaciones
Versión 1.5	16-04-2020	Revisión sin cambios (Acta n° 79 de marzo de 2020).	Gerente de Operaciones

Versión 1.6	18-05-2021	<p>Se modifica el uso del documento (de público a interno).</p> <p>Se reemplaza SVS por CMF.</p> <p>Se elimina el párrafo que hace referencia a los SLA de los servicios entregados por terceros.</p> <p>Se actualiza el canal de información de los SLA para los Participantes.</p> <p>Para los Servicios Críticos se indica que tienen dependencia Tecnológica de la Infraestructura (HW) por medio de Switches y Firewalls.</p> <p>Para los Servicios No Críticos se indica que tienen dependencia Tecnológica de la Infraestructura (HW) por medio de Switches y Firewalls, patch panel excepto soporte a participantes vía Celular.</p> <p>Se incorpora párrafo estándar que hace referencia los roles y responsabilidades en relación con el documento.</p> <p>Esta Política es aprobada en el Acta N°93 de 18.05.2021.</p>	Gerente de Operaciones
Versión 1.7	03-03-2022	<p>Se modifica la sección IV Reglas, para incorporar el reporte al directorio sobre el cumplimiento de todos los SLA, en forma mensual, y la información que se debe incluir en el reporte. Lo anterior, como plan de acción del oficio de la CMF N° 60.171 de 2020.</p> <p>El cambio fue aprobado por el</p>	Gerente de Operaciones

		directorio en sesión del martes 01/03/2022.	
--	--	---	--

El circuito de aprobación de este documento es el siguiente: Creado por el Sub Gerente de Operaciones, autorizado por el Gerente de Operaciones, opcionalmente con concurrencia del Gerente de Tecnología y Proyectos.