**ACTIVIDAD 6**

**Enunciado**

Una empresa dedicada a la fabricación de componentes eléctricos tiene subcontratado el servicio de mantenimiento de un determinado servicio en red a una importante empresa del sector de las TIC.

En el Acuerdo de Nivel de Servicio firmado entre ambas partes se acordó el siguiente horario para la atención del servicio en red: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 horas.

Las herramientas de medición del servicio registran las siguientes caídas del servicio durante un determinado período de tiempo objeto de análisis (mes de noviembre, con 200 horas de servicio comprometido).

* La **primera caída** es un jueves de 10:30 a 11:30 horas.
* La **segunda caída** es de 19:00 a 20:30 horas de un lunes. 2,30 + 16
* La **tercera caída** se produce un martes a las 18:30 y se prolonga hasta las 10:30 horas del día siguiente.

Los responsables de la empresa cliente están preocupados por la bajada del nivel de servicio que se está produciendo en el servicio de mantenimiento del servicio en red, por lo que quieren reunirse con el responsable del servicio de la empresa proveedora.

El responsable del servicio de la empresa proveedora está elaborando las estadísticas del servicio, tal y como lo hace todos los meses. Ayúdale a obtener las siguientes métricas en segundos, correspondientes al período de tiempo objeto de análisis, las cuales llevará a la reunión con el cliente:

1. Downtime
2. Uptime
3. Tiempo medio entre incidentes del servicio (MTBSI)
4. Tiempo medio de recuperación de los servicios (MTRS)

**Solución**

1. **Downtime**

Tiempo total de caídas :18,5 horas = 66,600 segundos

1. **Uptime**

Número de días laborales en el mes \* horas de servicio por día \* 60min \* 60segundos = 633,600 segundos

1. **Tiempo medio entre incidentes del servicio (MTBSI)**

**Uptime total / número de caídas =** 633,600 / 3 = 211,200 segundos

1. **Tiempo medio de recuperación de los servicios (MTRS)**

**Downtime total / número de caídas =** 22,200 segundos

**CRITERIOS DE CORRECCIÓN**

1. Cumplimiento de los requisitos (15%).
2. Adecuación de las soluciones a las métricas pedidas (50%).
3. Claridad en las explicaciones de las soluciones (35%).