**Cálculo de los ANS de SB en el tercer trimestre**

**3-10666799071**

**SERVERIDAD 2**

**ABIERTO 29/04/15 16:56**

**TIEMPO RESOLUCIÓN: 15 días laborables 8x5. El usuario no cerró SR y lo hicimos nosotros remotamente.**

**3-10604045481**

**SEVERIDAD 2**

**ABIERTO 19/04/15 12:20**

**Este SR me gustaría estudiarlo más a fondo dado que, aunque en el sistema aparezca Severidad 1, siempre ha estado en Severidad 2 (con escalación) dado que era un BUG y un problema de Microsoft.**

**Según pliego, de ser así, se cumplen por parte de Oracle los tiempos de respuesta y resolución aunque una vez provistos de solución, hemos seguido trabajando con vosotros para ayudaros con Microsoft.**

**3-10747483381**

**SEVERIDAD 1**

**ABIERTO 14/05/15 23:32**

**TIEMPO RESOLUCIÓN: 15/05/15 17:54. Menos de 24H**