

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) — TCDS Operativo

Borrador para etapa post-piloto

Cobertura

Monitoreo del pipeline, generación de reportes -metrics/H, soporte en horario hábil (CDMX), tiempos de respuesta y resolución por severidad.

Métricas de Servicio

Disponibilidad objetivo, tiempo medio de respuesta (MTTA) y de resolución (MTTR), ventanas de mantenimiento.

Soporte

Canales de contacto, escalamiento, bitácoras de incidentes y trazabilidad de versiones.