

Nombre del Documento de RNS

ferferferf

Cliente(s)

d34d34d34d

Descripción del Servicio

Servicio: *Servicio 2*

Segundo Servicio

Niveles de Servicio

Disponibilidad

Horario de Disponibilidad:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: 3:50 am	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -
Fin: 4:50 am	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -

Total de Horas de Disponibilidad:

Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
1 Horas	4 Horas	48 Horas

Intervalo de Mantenimiento: Dos Semanas al Mes

Horario de Mantenimiento:

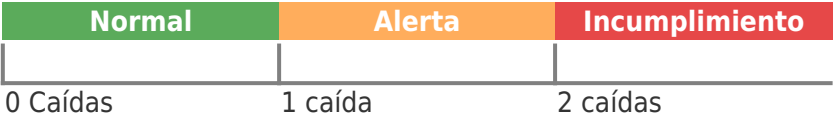
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: -	Inicio: 3:50 am	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -
Fin: -	Fin: 4:50 am	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -

Total de Horas de Mantenimiento:

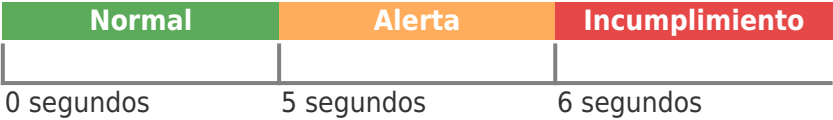
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
1 Horas	2 Horas	24 Horas

Confiabilidad

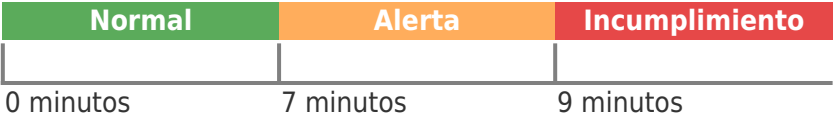
Numero de Caídas (Por día):



Duración de las Caídas:

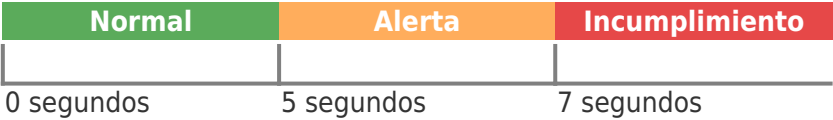


Tiempo de Respuesta del Servicio:



Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



Atención y Soporte al Cliente

34r34r34r

Tiempos de Respuesta y de Resolución de Problemas

Nivel de Prioridad	Definición
<div>Crítico</div>	Degradación completa - Todos los usuarios y funciones críticas afectadas. Servicio completamente sin disponibilidad.
<div>Severo</div>	Degradación significativa - Gran número de usuarios o funciones críticas afectadas.
<div>Medio</div>	Degradación limitada - Un limitado número de usuarios o funciones afectadas. Los Procesos de Negocio pueden continuar.
<div>Menor</div>	Degradación Pequeña - Pocos usuarios o un usuario afectado. Los Procesos de Negocio pueden continuar.

Medida	Crítico	Severo	Medio	Menor
Tiempo de Respuesta	1 minuto	2 minutos	4 horas	5 minutos
Tiempo de Resolución	6 segundos	7 minutos	7 horas	8 horas