

## Nombre del Documento de RNS

*Requisito6*

## Cliente(s)

Cliente 2

## Descripción del Servicio

**Servicio:** *Servicio 3*

Servicio 3

# Niveles de Servicio

## Disponibilidad

Horario de Disponibilidad:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Inicio:</b> 12:19 am	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -
<b>Fin:</b> 1:19 am	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -

Total de Horas de Disponibilidad:

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

Intervalo de Mantenimiento: Todo el Mes (4 Semanas)

Horario de Mantenimiento:

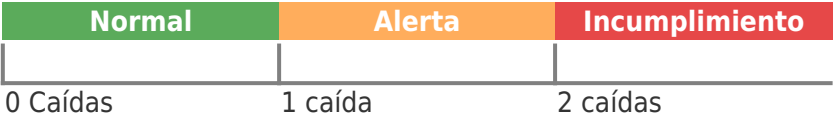
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> 12:19 am	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -
<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> 2:19 am	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -

Total de Horas de Mantenimiento:

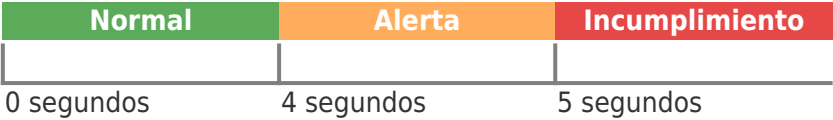
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
2 Horas	8 Horas	96 Horas

## Confiabilidad

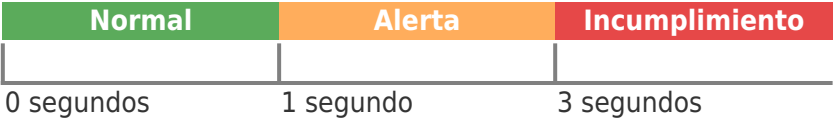
Numero de Caídas (Por mes):



Duración de las Caídas:

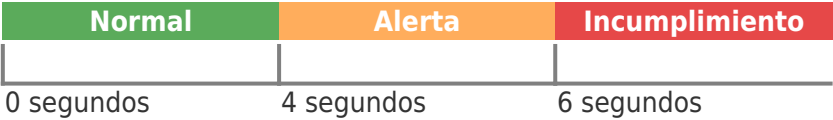


Tiempo de Respuesta del Servicio:



## Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



# Atención y Soporte al Cliente

rreferferferfferf

## 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	3 segundos	4 minutos	5 horas	6 minutos
Tiempo de Resolución	4 minutos	6 horas	6 segundos	7 minutos