

Nombre del Documento de RNS

Requisito2

Cliente(s)

Cliente 2

Descripción del Servicio

Servicio Cubierto: *Servicio 3*

Servicio 3

Niveles de Servicio

Disponibilidad

Horario de Disponibilidad:

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Inicio: 12:19 am | Inicio: - | Inicio: - | Inicio: - | Inicio: - | Inicio: - | Inicio: - |
| Fin: 1:19 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: Todo el Mes (4 Semanas)

Horario de Mantenimiento:

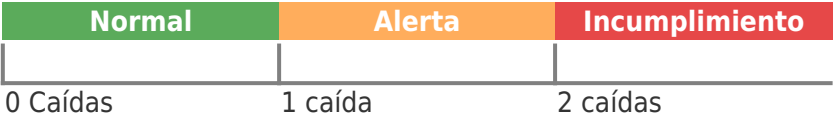
| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|---------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Inicio: - | Inicio: 12:19 am | Inicio: - | Inicio: - | Inicio: - | Inicio: - | Inicio: - |
| Fin: - | Fin: 2:19 am | Fin: - | Fin: - | Fin: - | Fin: - | Fin: - |

Total de Horas de Mantenimiento:

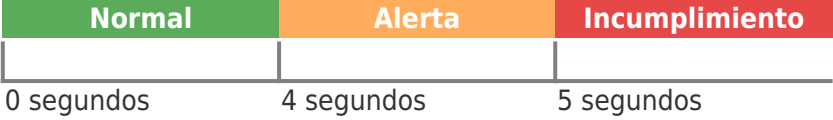
| Horas por Semana | Horas por Mes | Horas por Año |
|------------------|---------------|---------------|
| 2 Horas | 8 Horas | 96 Horas |

Confiabilidad

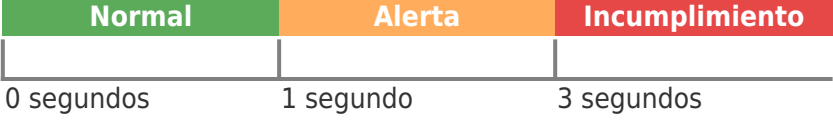
Numero de Caídas (Por mes):



Duración de las Caídas:

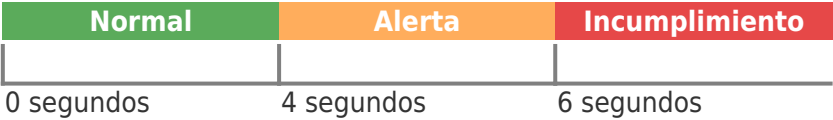


Tiempo de Respuesta del Servicio:



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 |