

## Nombre del Documento de RNS

*Requisito 7 modificado*

## Cliente(s)

modificado

## Descripción del Servicio

**Servicio Cubierto:** ewefwef

efwef

# Niveles de Servicio

## Disponibilidad

**Horario de Disponibilidad:**

| Lunes       | Martes      | Miércoles   | Jueves      | Viernes     | Sábado      | Domingo     |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Todo el Día | Todo el Día | Todo el Día | Todo el Día | Todo el Día | Todo el Día | Todo el Día |

**Total de Horas de Disponibilidad:**

| Horas por Semana | Horas por Mes | Horas por Año |
|------------------|---------------|---------------|
| 168 Horas        | 672 Horas     | 8064 Horas    |

**Intervalo de Mantenimiento:** Todo el Mes (4 Semanas)

**Horario de Mantenimiento:**

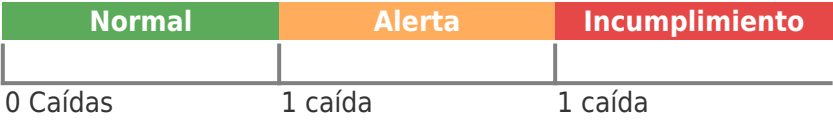
| Lunes                     | Martes                    | Miércoles                 | Jueves                    | Viernes                   | Sábado                    | Domingo                   |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Inicio:</b><br>6:24 am | <b>Inicio:</b><br>6:24 am | <b>Inicio:</b><br>6:24 am | <b>Inicio:</b><br>6:24 am | <b>Inicio:</b><br>6:24 am | <b>Inicio:</b><br>6:24 am | <b>Inicio:</b><br>6:24 am |
| <b>Fin:</b><br>9:24 am    | <b>Fin:</b><br>9:24 am    | <b>Fin:</b><br>9:24 am    | <b>Fin:</b><br>9:24 am    | <b>Fin:</b><br>9:24 am    | <b>Fin:</b><br>9:24 am    | <b>Fin:</b><br>9:24 am    |

**Total de Horas de Mantenimiento:**

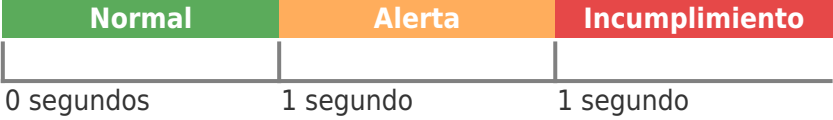
| Horas por Semana | Horas por Mes | Horas por Año |
|------------------|---------------|---------------|
| 21 Horas         | 84 Horas      | 1008 Horas    |

## Confiabilidad

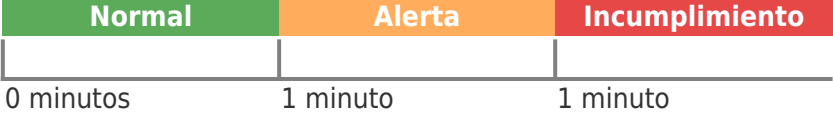
Numero de Caídas (Por día):



Duración de las Caídas:

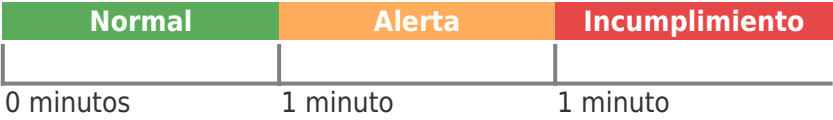


Tiempo de Respuesta del Servicio:



## Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



# Atención y Soporte al Cliente

actualizacion

## Tiempos de Respuesta y de Resolución de Problemas

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

| Medida                      | Crítico | Severo | Medio  | Menor  |
|-----------------------------|---------|--------|--------|--------|
| <b>Tiempo de Respuesta</b>  | 2 dias  | 2 dias | 2 dias | 2 dias |
| <b>Tiempo de Resolución</b> | 2 dias  | 2 dias | 2 dias | 2 dias |