

Nombre del Documento de RNS

Requisito 7 modificado

Cliente(s)

modificado

Descripción del Servicio

Servicio: 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 |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Inicio: 6:24 am | Inicio: 6:24 am | Inicio: 6:24 am | Inicio: 6:24 am | Inicio: 6:24 am | Inicio: 6:24 am | Inicio: 6:24 am |
| Fin: 9:24 am | Fin: 9:24 am | Fin: 9:24 am | Fin: 9:24 am | Fin: 9:24 am | Fin: 9:24 am | Fin: 9:24 am |

Total de Horas de Mantenimiento:

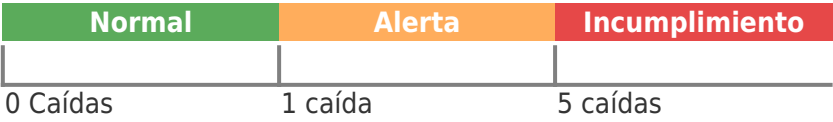
| Horas por Semana | Horas por Mes | Horas por Año |
|------------------|---------------|---------------|
| 21 Horas | 84 Horas | 1008 Horas |

Complemento de Disponibilidad

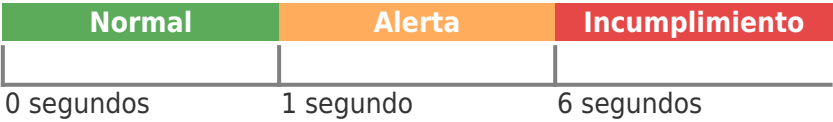
Actualizadooooo

Confiabilidad

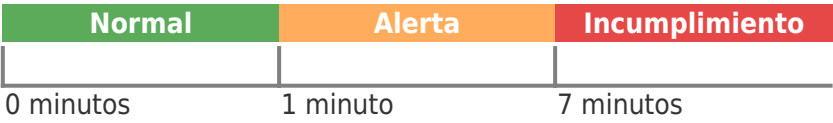
Numero de Caídas (Por dia):



Duración de las Caídas:

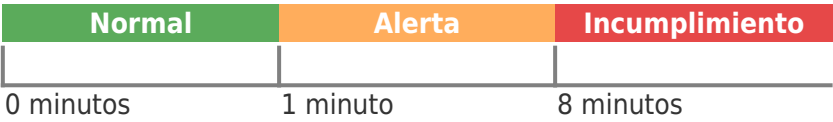


Tiempo de Respuesta del Servicio:



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

| Medida | Crítico | Severo | Medio | Menor |
|----------------------|---------|--------|--------|--------|
| Tiempo de Respuesta | 2 dias | 2 dias | 2 dias | 2 dias |
| Tiempo de Resolución | 2 dias | 2 dias | 2 dias | 2 dias |