

Nombre del Documento de RNS

Requisito5

Cliente(s)

cliente 1

Descripción del Servicio

Servicio Cubierto: *Servicio 1*

actualizado Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam nihil molestiae consequatur, vel illum qui dolorem eum fugiat quo voluptas nulla pariatur?

Niveles de Servicio

Disponibilidad

Horario de Disponibilidad:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: 4:54 am	Inicio: 4:54 am	Inicio: 4:54 am	Inicio: 4:54 am	Inicio: 4:54 am	Inicio: 4:54 am	Inicio: 4:54 am
Fin: 8:54 am	Fin: 8:54 am	Fin: 8:54 am	Fin: 8:54 am	Fin: 8:54 am	Fin: 8:54 am	Fin: 8:54 am

Total de Horas de Disponibilidad:

Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
28 Horas	112 Horas	1344 Horas

Intervalo de Mantenimiento: Todo el Mes (4 Semanas)

Horario de Mantenimiento:

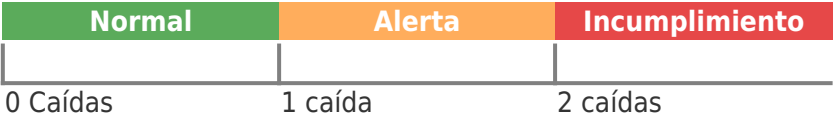
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: 12:55 pm	Inicio: 12:55 pm	Inicio: 12:55 pm	Inicio: 12:55 pm	Inicio: 12:55 pm	Inicio: -	Inicio: -
Fin: 3:55 pm	Fin: 3:55 pm	Fin: 3:55 pm	Fin: 3:55 pm	Fin: 3:55 pm	Fin: -	Fin: -

Total de Horas de Mantenimiento:

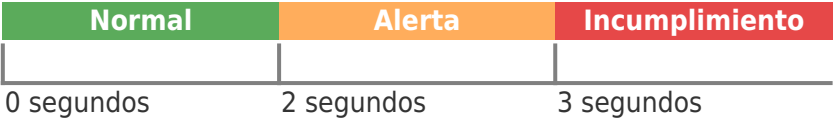
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
15 Horas	60 Horas	720 Horas

Confiabilidad

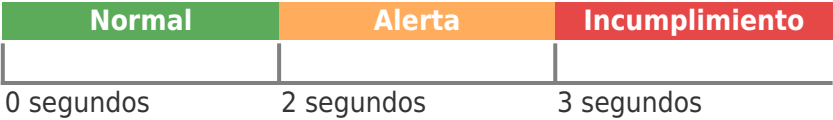
Numero de Caídas (Por mes):



Duración de las Caídas:

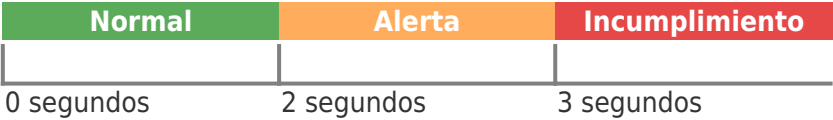


Tiempo de Respuesta del Servicio:



Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



Atención y Soporte al Cliente

fdtftf

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	1 segundo	2 minutos	3 segundos	4 segundos
Tiempo de Resolución	5 minutos	6 minutos	7 minutos	8 horas