

TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Service Level Agreement

DESCRIPTIVA DE SERVICIOS		
Prioridad / Tipo	Descripción	Tiempo de respuesta
BAJO	Es una afectación menor (1 usuario), no suspende sus actividades	1 a 3 días
MEDIO	El impacto afecta a más de 1 usuario, no suspenden sus actividades	1 a 2 días
ALTO / EMERGENCIA	El impacto afecta a un departamento, no pueden realizar sus actividades	1 día
URGENTE / CRITICO	Afecta la captación de ingresos, afecta al cliente, no pueden realizar sus actividades	Inmediato

 <p>Elaboró ISC. Jorge Torres Eraso Gerente de Tecnologías de Información</p>	 <p>Validó Lic. Tania A. González Segura Gerente Gestión de Talento Humano y Calidad</p>	 <p>Autorizó Lic. Arturo Quirarte Dayarse Director General</p>
---	--	--