



5.3 ANEXO 3





Anexo 3: Niveles de Servicio (SLA´s)

PRIORIDAD	IMPACTO	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN EN SITIO O REMOTO	DISPONIBILIDAD
Crítico	Falla total de cualquiera de los componentes de los módulos de recarga que impida la prestación de los servicios.	60 minutos	12 horas hábiles a partir de la apertura del ticket.	24 horas, 7 días de la semana durante la vigencia del servicio.
Alto	Falla parcial de las funcionalidades de los módulos de recarga que impida la prestación de los servicios.		6 horas hábiles a partir de la apertura del ticket.	24 horas, 7 días de la semana durante la vigencia del servicio.

C.P. SARA PATRICIA BALSECA GARCÍA
 JEFA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
 DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO
 METROPOLITANO CITYBUS OAXACA



