



Acuerdo de Nivel de Servicio



SAP PARTNER CENTER OF EXPERTISE DE HEXAGON CONSULTING

Escenario de Soporte

Acuerdo de nivel de servicio (SLA):

Existen distintos niveles de servicio de acuerdo a la prioridad del incidente

PRIORIDAD DEL INCIDENTE 1: “MUY ALTA”

1. Definición: Son incidentes de prioridad “Muy Alta” aquellos que ofrecen serias consecuencias para las operaciones normales del negocio y si las tareas urgentes no pueden ser llevadas a cabo
2. Tiempo de respuesta inicial: 1 hora
3. Tiempo de procesamiento máximo: 4 horas
4. Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución

Escenario de Soporte

Acuerdo de nivel de servicio (SLA):

PRIORIDAD DEL INCIDENTE 2: “ALTA”

1. Definición: Son incidentes de prioridad “Alta” aquellos que hacen que las operaciones normales del negocio se vean seriamente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias.
2. Tiempo de respuesta inicial: 4 horas.
3. Tiempo de procesamiento máximo: 2 días hábiles.
4. Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución.

Escenario de Soporte

Acuerdo de nivel de servicio (SLA):

PRIORIDAD DEL INCIDENTE 3: “MEDIA”

1. Tiempo de respuesta inicial: 8 horas hábiles.
2. Tiempo de procesamiento máximo: 4 días hábiles.
3. Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución.

PRIORIDAD DEL INCIDENTE 4: “BAJA”

1. Tiempo de respuesta inicial: 16 horas hábiles.
2. Tiempo de procesamiento máximo: 8 días hábiles.
3. Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución.

© 2011-2016 HEXAGON Consulting - Todos los derechos reservados

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o para ningún propósito sin la autorización expresa de HEXAGON Consulting. La información contenida en este documento pueden ser modificados sin previo aviso. Los nombres de productos y servicios mencionados y los logotipos asociados que se muestran son marcas registradas de sus respectivas compañías. Los datos contenidos en este documento sólo tienen fines informativos solamente.

Este documento es una versión preliminar y no está sujeto a ningún contrato de licencia o cualquier otro acuerdo con HEXAGON Consulting. Este documento sólo contiene estrategias, descripciones y funcionalidades del producto y no pretende ser vinculante. HEXAGON Consulting no garantiza la exactitud o la exhaustividad de la información, texto, gráficos, enlaces u otros elementos contenidos en este material. Este documento se proporciona sin garantía de ningún tipo, ni expresa ni implícita.

HEXAGON Consulting no tendrá ninguna responsabilidad por daños de cualquier tipo, incluyendo los daños directos, especiales, indirectos o consecuentes que puedan resultar del uso de estos materiales.

HEXAGON Consulting no tiene ningún control sobre la información que usted puede acceder a través de la utilización de enlaces incluidos en este material y no aprueba el uso de las páginas web de terceros ni asume ninguna garantía derivada de las páginas web de terceros.



www.hexagonconsulting.net



No se puede mostrar la imagen. Puede que su equipo no tenga suficiente memoria para abrir la imagen o que ésta esté dañada. Reinicie el equipo y, a continuación, abra el archivo de nuevo. Si sigue apareciendo la X roja, puede que tenga que borrar la imagen e insertarla de nuevo.

