

¿Qué incluyen nuestros distintos niveles de soporte técnico?

	Modalidades		
	Bronze	Silver	Gold
Servicios	Siempre incluida en el servicio contratado		
Atención de lunes a viernes, durante 12 horas	✓	✓	✓
Atención 24 horas, 7 días a la semana	✓	✓	✓
3 intervenciones de 20 minutos al mes	✗	✓	✓
Tiempos de respuesta			
Notificación de incidencias	10 minutos	10 minutos	10 minutos
Tratamiento de incidencias	15 minutos	15 minutos	15 minutos
Tiempos de actuación*			
Nivel A. Sin servicio	4 horas	2 horas	30 minutos
Nivel B. Afectación severa	6 hora	4 horas	1 hora
Nivel C. Afectación moderada	8 horas	6 horas	2 horas
Nivel D. Sin afectación	12 horas	8 horas	4 horas
Notificación de progreso*			
Nivel A. Sin servicio	Al finalizar	Cada 4 horas	Cada hora
Nivel B. Afectación severa	Al finalizar	Cada 6 horas	Cada 2 horas
Nivel C. Afectación moderada	Al finalizar	Al finalizar	Cada 4 horas
Nivel D. Sin afectación	Al finalizar	Al finalizar	Al finalizar
Intervenciones mensuales			
Número de intervenciones mensuales	0	3	3
Tiempo máximo por intervención	-	20 minutos	20 minutos

*¿Qué son los niveles de afectación?

Nivel A - SIN SERVICIO: Servicio inoperativo, inhabilitando todas sus funcionalidades.

Nivel B - AFECTACIÓN SEVERA: Rendimiento del servicio degradado afectando a sus funcionalidades.

Nivel C - AFECTACIÓN MODERADA: Rendimiento del servicio degradado, afectando alguna de sus funcionalidades.

Nivel D - SIN AFECTACIÓN: Servicio operativo al 100% sólo es necesaria la realización de un cambio o mejora.