



Hacemos **simple** la complejidad de los negocios

# Acuerdo de nivel de servicio (SLA)





# Partner Center of Expertise



# Acuerdo del nivel de servicio (SLA)

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

1

Prioridad del incidente "Muy alta"

2

Prioridad del incidente "Alta"

3

Prioridad del incidente "Media"

4

Prioridad del incidente "Baja"



# Prioridad del incidente “Muy Alta”

- **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.
- **Tiempo de Respuesta Inicial:** 1 Hora
- 
- **Tiempo de Procesamiento Máximo:** 4 Horas.
- Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución.



# Prioridad del incidente “Alta”

- **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.
- **Tiempo de Respuesta Inicial:** 4 Horas.
- **Tiempo de Procesamiento Máximo:** 2 días hábiles.
- Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución.

# Prioridad del incidente “Media”

- **Tiempo de Respuesta Inicial:** 8 Horas hábiles.
- **Tiempo de Procesamiento Máximo:** 4 días hábiles.
- Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución.

# Prioridad del incidente “Baja”

- **Tiempo de Respuesta Inicial:** 16 Horas hábiles.
- **Tiempo de Procesamiento Máximo:** 8 días hábiles.
- Se entregará la solución, una alternativa de acción o un plan de acción para la resolución.



Hacemos **simple** la complejidad de los negocios

**Sergio Cassina**

Director Servicios

[sergioc@protech.com.ar](mailto:sergioc@protech.com.ar)

(54 11) 4788-0071

**Ricardo Lang**

Director Soporte

[ricardol@protech.com.ar](mailto:ricardol@protech.com.ar)

(54 11) 4788-0071

 (5411) 4788-4313

 [www.protech.com.ar](http://www.protech.com.ar)

 [info@potech.com.ar](mailto:info@potech.com.ar)

**Gracias!**

