

Niveles de Servicio determinado por ATEB Dominicana (SLA)



SLA

Contacto

- Línea de soporte 5551180300 opción 3
- Correo electrónico soporte.dominicana@ateb.mx
- El horario de oficina es de Lunes a Viernes de 08:00 a 21:00 horas.
- Las horas de oficina son consideradas como horario hábil, 8 horas hábiles equivalente a un día laboral, con excepción del Servicio Extendido 7X24/365
- Servicio Extendido al 55-54153312

Tiempo Máximo de Atención					
		1	2	3	4
		Urgencia			
A	Impacto	1h	2h	6h	8h
B		2h	4h	8h	12h
C		6h	8h	12h	16h
D		8h	12h	16h	16h

Tiempo Máximo de Solución					
		1	2	3	4
		Urgencia			
A	Impacto	4h	8h	16h	18h
B		8h	12h	18h	20h
C		16h	18h	20h	24h
D		18h	20h	24h	24h

Crítica Alta Media Baja

. *** Si tiene algún comentario, queja o sugerencia, estaremos encantados de escucharle. Llame a nuestro número de teléfono de atención al cliente al 55-5118-0300, en la opción Atención a Clientes (No.5) o envíenos un correo electrónico a la dirección atencion.clientes@ateb.mx



Matriz de severidad

Define las prioridades de los tickets creados para la atención al usuario, especifican ciertas combinaciones de impacto y urgencia.

Impacto	Matriz de Severidad				Urgencia	
A. Flujo de trabajo detenido. Pérdida de un sistema o servicio crítico. Pérdida de acceso a un sistema o servicio que realiza un trabajo que es crítico para el negocio. No se puede hacer la asignación de trabajo principal.	Urgencia 1 2 3 4 crítico ↑ bajo				1: El impacto ya ocurrió o ocurrirá en las siguientes horas. +/- 72 hrs. del cierre de cada mes	
B. Flujo de trabajo obstaculizado, es decir un problema con un sistema o servicio crítico o degradación grave del rendimiento. Interrupción grave del trabajo primario.					2: El impacto ocurrirá al final del día o del turno actual +/- 72 horas de la quincena de cada mes	
C. Problema o pérdida de servicio en una función comercial no crítica, puede funcionar en la asignación de trabajo principal, pero la respuesta es más lenta de lo normal o no puede funcionar en la asignación de trabajo no primario.	Impacto	Critica	Alta	Media	Baja	3: El impacto ocurrirá dentro de los siguientes días.
D. Dudas o errores en la configuración del sistema. Dudas sobre parámetros o variables del sistema. Dudas o errores sobre la operación cotidiana.		Alta	Alta	Media	Baja	4: Actualmente no hay pronóstico de impacto. Se acuerda fecha de entrega
	A					
	B					
	C					
	D					