

“2025, Bicentenario de la Integración de Oaxaca a la República Mexicana”.

Apartado O: 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.	De lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas, horario del Centro de México.
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.	De lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas, horario del Centro de México.

