



 ***fibertel***

CLOUD BACKUP ACRONIS - FIBERTEL

www.fibertelperu.com

Av. Del Ejército 1180 Of 1105, Magdalena – Lima Teléf. 641 9916

Tabla de Contenido

Nota de Confidencialidad	3
1. Plataforma de respaldo de usuario final Acronis Cloud Backup	4
2. Implementación plataforma de respaldo Acronis Cloud Backup	7
3. Servicio de Continuidad Operativa Plataformas de Respaldo	9
3.2.1 Punto Único de Contacto	10
3.2.2 Monitoreo de Plataforma	11
3.2.3 Operación de plataformas de respaldo	11
3.2.4 Administración y soporte Nivel 2 de plataformas de respaldo	11

Nota de Confidencialidad

La información contenida en este documento constituye propiedad intelectual, secreto comercial y/o información que es comercial o confidencial o privilegiada.

Se le entrega al CLIENTE, en forma confidencial, entendiéndose que no será revelada o utilizada para otros fines de evaluación, sin el previo consentimiento escrito de FIBERTEL PERÚ.

Sin embargo, si la cotización es aceptada en base a este documento, CLIENTE tendrá derecho a utilizarlo y revelar la información según el alcance contemplado en el contrato a establecer por ambas partes.

Solución brindada

La solución propuesta por FIBERTEL PERU corresponde a la implementación y posterior operación y administración de la plataforma de respaldo de usuario final Acronis Cloud Backup.

1. Plataforma de respaldo de usuario final Acronis Cloud Backup

Como solución a los requerimientos específicos de CLIENTE, FIBERTEL PERU implementará la herramienta de respaldo y recuperación Acronis Backup12.5, paralelamente configurará el repositorio de datos para el almacenamiento de los respaldos en la nube. El servicio de almacenamiento en la nube de ACRONIS está disponible en una red formada por 12 data center distribuidos geográficamente según indica el siguiente diagrama.



El modelo presentado al CLIENTE tiene como beneficio el ahorro en infraestructura propia de cómputo y almacenamiento, además de tener la posibilidad de pagar sólo por el espacio que utilizan efectivamente los respaldos, permitiendo el crecimiento futuro del almacenamiento en la modalidad “pago por uso”.

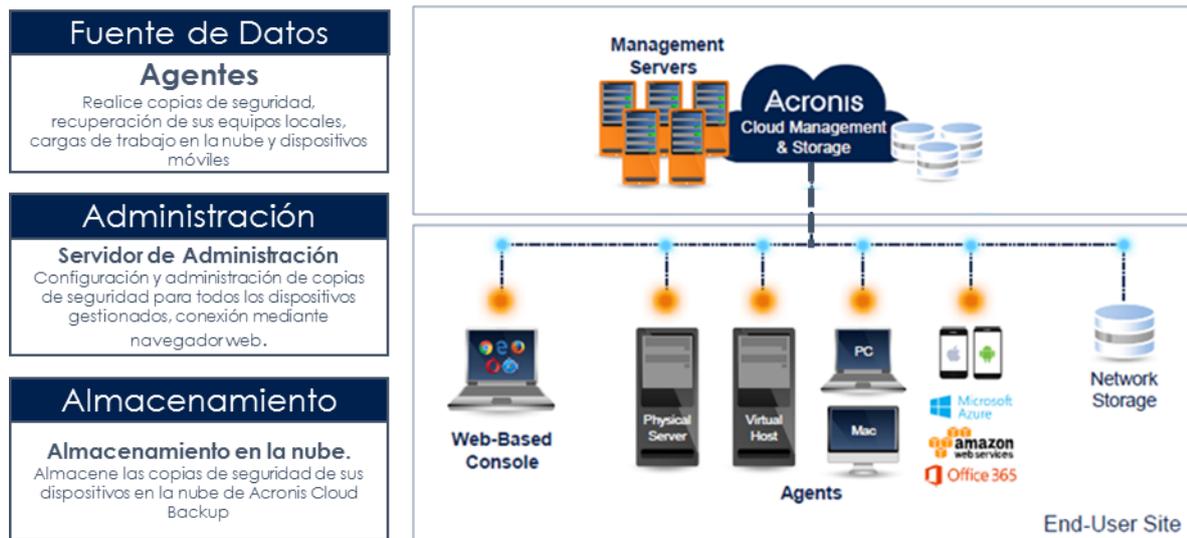
En cada servidor y estación de trabajo que será respaldada se instalará un agente de Acronis Backup 12.5 para la ejecución del respaldo en la nube y su eventual recuperación.

El servicio propuesto por FIBERTEL PERU está formado por los siguientes componentes:

- Licenciamiento de Acronis Backup 12.5
- Espacio inicial de almacenamiento en la nube (en gb) de consumo mensual.
- Implementación de la plataforma de respaldo cloud.
- Instalación remota de agentes en servidores o estaciones de trabajo.
- Servicio de Continuidad Operativa para la plataforma de respaldo y su almacenamiento en la nube.

El servicio de almacenamiento propuesto está considerado en un consumo mínimo de GB mensual; superando esta cantidad se cobrará un adicional por GB consumido durante el mes.

A continuación, se muestra un diagrama con la arquitectura de la solución propuesta por FIBERTEL PERU.



1.1 Características clave

Copia de seguridad de imágenes de disco original: Proteja toda su empresa mediante imágenes completas y fiables de copia de seguridad del sistema completo, archivos o datos.

Recupere con facilidad una imagen completa de un dispositivo, archivos específicos de un dispositivo, elementos, carpetas o aplicaciones seleccionadas.

Protección completa en la nube: Aumente la disponibilidad de los servicios para usuarios protegiendo sus buzones de correo de Office 365®, máquinas virtuales Microsoft Azure® y cargas de trabajo en la nube de Amazon EC2®.

Migre fácilmente las cargas de trabajo entre varios clouds, sistemas virtuales y equipos físicos (P2C, V2C, C2C, C2V y C2P)

1.2 Recuperación rápida de respaldos

Mediante **Acronis Universal Restore:** Minimice el costoso tiempo de inactividad mediante la restauración de sistemas Windows o Linux en hardware diferente, incluidos entornos físicos, virtuales o en la nube.

Recuperación desde cero remota y automática: Reduzca los tiempos de recuperación de sitios y sistemas remotos mediante el acceso a soportes de arranque y servidores físicos de restauración de manera remota a través de redes de área amplia (WAN). Automatice y organice la recuperación mediante la personalización de los soportes de arranque con cifrado

1.3 Almacenamiento flexible

Almacenamiento directamente en la nube: Asegure la recuperación ante cualquier desastre y mantenga el control de la ubicación de los datos mediante el almacenamiento de las copias de seguridad en más de 14 centros de datos en la nube de Acronis, fiables y seguros.

1.4 Escalabilidad bajo demanda

Ya sea que esté realizando copias de seguridad de dispositivos móviles o de endpoints, la plataforma elástica de Druva en la nube, está diseñada para manejar la imprevisibilidad de los horarios de dispositivos desconocidos, las redes no seguras y la escasa disponibilidad de ancho de banda.

- **Optimización avanzada de la WAN** produce transferencias de datos eficientes ajustándose automáticamente al ancho de banda disponible y a los recursos de la CPU de los dispositivos respaldados.

1.5 Compatibilidad Acronis Cloud Backup

Los sistemas operativos compatibles con Acronis Backup 12.5 corresponden a:

Microsoft Windows

- Windows XP Professional SP3 (x86, x64)
- Windows Vista: todas las ediciones
- Windows 7: todas las ediciones
- Windows 8/8.1: todas las ediciones excepto las ediciones Windows RT (x86, x64)
- Windows 10: ediciones Home, Pro, Education y Enterprise

Distribuciones Linux

- Linux con kernel de 2.6.9 a 4.9 y glibc 2.3.4 o posterior
- Red Hat Enterprise Linux 4.x, 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2 y 7.3
- Ubuntu 9.10, 10.04, 10.10, 11.04, 11.10, 12.04, 12.10, 13.04, 13.10, 14.04, 14.10, 15.04, 15.10, 16.04
- Fedora 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23
- SUSE Linux Enterprise Server 10 y 11
- SUSE Linux Enterprise Server 12: compatible con los sistemas de archivos excepto Btrfs
- Debian 4, 5, 6, 7.0, 7.2, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
- CentOS 5.x, 6.x, 7, 7.1, 7.2 y 7.3
- Oracle Linux 5.x, 6.x, 7.0, 7.1, 7.2 y 7.3: tanto Unbreakable Enterprise Kernel como Red Hat Compatible Kernel
- CloudLinux 5.x, 6.x, 7 y 7.1
- ClearOS 5.x, 6.x, 7, 7.1

Mac OSX

- OS X Mountain Lion 10.8
- OS X Mavericks 10.9
- OS X Yosemite 10.10
- OS X El Capitan 10.11
- macOS Sierra 10.12: no admite el sistema de archivos de Apple (APFS)

1.6 Protección contra Ransomware

Seleccionando Acronis Cloud Backup como su solución de respaldo y recuperación de archivos empresarial, IT puede asegurarse de que tiene una rutina de respaldo sólida para reducir el impacto del ransomware u otros ataques de malware. Armado con la capacidad de restaurar rápidamente datos de copias indexadas en el tiempo, las organizaciones serán mucho menos vulnerables a demandas de rescate costosas y debilitantes.

2. Implementación plataforma de respaldo Acronis Cloud Backup

FIBERTEL PERU realizará la implementación de la plataforma Cloud de Respaldo y ejecutará el despliegue de los agentes de respaldo en los Endpoints de CLIENTE ofertada en el presente documento según las siguientes actividades, alcances y entregables:

2.2.- Alcances proyecto implementación

A continuación se describen los alcances de habilitación de la plataforma:

- FIBERTEL PERU realizará la habilitación de la plataforma Acronis Cloud Backup
- Creación de usuarios en plataforma cloud.
- Creación de dos perfiles de usuario en plataforma cloud.
- Configuración de políticas de respaldo para los siguientes tipos de archivos
 - Archivos de Microsoft Office
 - Archivos PDF.
 - Archivos de correo electrónico (Outlook PST)
- FIBERTEL PERU en conjunto con CLIENTE definirán como máximo 2 directorios personalizados que serán respaldados para cada usuario.
- Distribución de agente de respaldo de los endpoints según paquete contratado por CLIENTE.
- La distribución del agente de Acronis Cloud Backup será realizada mediante la utilización de GPO de Microsoft Active Directory.

2.3.- Condiciones ambientales

Para la correcta implementación de la plataforma de respaldo de usuarios finales es necesario que CLIENTE cumpla con los siguientes requerimientos y condiciones ambientales:

- Acceso a internet en cada uno de los endpoints que utilizaran la plataforma de respaldo.
- Listado de usuario en formato Excel con los siguientes datos de cada usuario:
 - Nombre.
 - Correo electrónico.
 - Perfil de usuario. (Usuario standard, usuario VIP)
- Para la distribución del agente de respaldo en cada uno de las estaciones que serán respaldadas, el CLIENTE deberá contar con Microsoft Active Directory para la habilitación de políticas de grupo (GPO), estas políticas de grupo (GPO) serán proporcionadas por FIBERTEL PERU para que sean ejecutadas por el CLIENTE en conjunto a los consultores de FIBERTEL PERU asignados al proyecto.

- El CLIENTE deberá proveer acceso y las facilidades necesarias para la correcta instalación del agente en cada una de las estaciones de trabajo que serán respaldadas.
- El CLIENTE deberá proveer de acceso remoto a las estaciones de trabajo en las que se instalará el agente de respaldo.

2.4.- Entregables

A continuación se describen los entregables de habilitación de la plataforma:

- Plataforma cloud configurada según los alcances especificados en el punto anterior.
- Documentación ejecutiva de las configuraciones realizadas en la plataforma.
- Inducción de 1 hora al equipo de TI para la distribución del agente de respaldo.

2.5.- Exclusiones del servicio o proyecto

El proyecto de implementación no incluye:

- Actividades relacionadas con el desarrollo y/o explotación de software.
- Actividades relacionadas con la implementación, explotación de plataformas que no estén mencionadas en el presente documento.
- Actividades relacionadas con el soporte en terreno de plataformas que no estén mencionadas en el presente documento.

2.6.- Procedimiento de ejecución de proyectos

Para el correcto desarrollo del proyecto o servicio propuesto, FIBERTEL PERU utilizará una metodología ágil basada en procesos y personas.



El objetivo del Procedimiento de ejecución de proyectos, utilizado por FIBERTEL PERU, corresponde al control de cada una de las etapas involucradas en los proyectos de implementación, entregando puntos de control y visibilidad al cliente durante el ciclo de vida del proyecto, desde la correcta entrega de este por parte del área comercial hacia la PMO, quien planifica, ejecuta y controla cada etapa hasta el cierre formal del proyecto de implementación para posteriormente realizar la entrega interna de las plataformas implementadas al área de operaciones quienes se hacen cargo de la continuidad operativa de la plataforma.

3. Servicio de Continuidad Operativa Plataformas de Respaldo

FIBERTEL PERU, mediante el servicio de Continuidad Operativa de Plataformas de Respaldo, permitirá garantizar los niveles de servicios de la plataforma de respaldo Acronis Cloud Backup, considerando una gestión proactiva y reactiva frente a incidentes y/o requerimientos que se produzcan sobre la plataforma.

Mediante la habilitación de un punto único de contacto se podrán canalizar y centralizar los requerimientos e incidentes reportados (gestión proactiva y/o reactiva), los que son controlados desde nuestro centro de operaciones quienes otorgan diferentes niveles de atención, los cuales serán entregados de forma telefónica, remota y/o presencial.

3.1 Beneficios para el cliente final

El servicio ofertado por FIBERTEL PERU permite a nuestros clientes obtener las siguientes beneficios:

- Enfocarse en la estrategia y cumplimientos de su área de negocios
- Acceso a especialistas certificados, con alto grado de conocimiento, y las mejores prácticas en términos de Gestión de Servicios y tecnologías
- Aumentar la capacidad de su empresa para responder a los nuevos desafíos del mercado

- Gestionar su plataforma tecnológica mediante un modelo operativo basado en procesos, resultados, niveles de servicio y calidad.
- Acceso a conocimiento actualizado y a las mejores prácticas en términos de Gestión de Servicios y tecnología.
- Convertir sus gastos en operaciones de TI en un costo fijo mensual.

FIBERTEL PERU mediante el servicio de Continuidad Operativa de Plataformas de Respaldo permitirá a nuestro CLIENTE garantizar los niveles de servicios de sus plataformas tecnológicas, considerando una gestión proactiva y reactiva frente a los incidentes y/o requerimientos que se produzcan sobre las plataformas tecnológicas.

3.2 Componentes del servicio

El servicio de continuidad operativa de plataformas de respaldo se compone de cuatro pilares fundamentales para la operación y administración de la plataforma de respaldo Acronis Cloud Backup permitiendo garantizar los niveles de servicio sobre la plataforma de respaldo antes mencionadas:

- Punto único de contacto
- Monitoreo permanente de la plataforma
- Operación y Administración de Respaldos
- Soporte nivel 1 y soporte nivel 2

El servicio es entregado en forma remota desde las dependencias del Centro Integral de Operaciones de FIBERTEL y considera la operación y administración remota de la plataforma de respaldo, también se atienden incidente y/o requerimiento solicitados o informados por CLIENTE y que tengan relación con el servicio de respaldo.

3.2.1 Punto Único de Contacto

Canal único que centraliza la recepción de los requerimientos, incidentes y problemas reportados por el cliente final o nuestras herramientas de monitoreo, la atención es realizada mediante contacto telefónico, portal de auto atención y correo electrónico.

Cabe destacar que los procesos utilizados por el punto único de contacto corresponden a procesos actualmente modelados según las buenas prácticas impulsadas por el Framework de Trabajo ITIL.

Las principales actividades del Punto Único de Contacto corresponden a:

- La atención telefónica en modalidad 24x7x365.
- Registro de los tickets y/o solicitudes generados.
- Seguimiento de los tickets.
- Derivación a especialistas de soporte nivel 1, nivel 2 o terceros.
- Reporte cierre del ticket.
- Ubicación de los analistas será en el NOC de FIBERTEL PERU.
- Entrega de reportes de manera mensual con cumplimiento de niveles de servicio acordados.

3.2.2 Monitoreo de Plataforma

Monitoreo permanente de estado de salud y correcto funcionamiento de las plataformas del cliente final mediante un sistema automatizado y centralizado.

Las principales actividades del monitoreo son:

- Monitoreo de variables críticas de la plataforma de respaldo.
- Monitoreo del estado diario de los respaldos realizados.
- Monitoreo de niveles de servicio.

3.2.3 Operación de plataformas de respaldo

Consiste en un equipo de trabajo de FIBERTEL PERU que se encargara de la operación de las plataformas para la atención de requerimientos e incidentes asociados a la configuración y garantías basados en políticas pre establecidas en común acuerdo entre FIBERTEL PERU y el CLIENTE.

Las actividades principales de la Operación de plataforma son:

- Operación de plataforma de respaldo, según pautas de operación definidas y aprobadas en conjunto con el cliente
- Revisión de parámetros básicos de funcionamiento de la plataforma de respaldo mediante checklist diarios
- Monitoreo de logs del sistema de respaldo
- Re-ejecución de respaldos con errores
- Entrega de reportes de gestión mensuales y bitácora diaria de la ejecución de los procesos de respaldos
- Cumplimiento de las políticas de respaldo acordadas en conjunto con el cliente.
- Revisión diaria de la ejecución de los respaldos acordados.
- Atención de solicitudes de requerimientos de recuperación de datos, según procedimientos establecidos de común acuerdo.
- Control de espacios de tiempo definidos para la realización de los respaldos.
- Coordinación con el Cliente y terceros en la programación y ejecución de trabajos de mantenimiento sobre la plataforma de respaldos.

3.2.4 Administración y soporte Nivel 2 de plataformas de respaldo

Consiste en un equipo de trabajo especializado en las plataformas reportadas por el cliente, este equipo se encargara de realizar la administración de las plataformas, aplicaciones y apoyo al negocio

Las actividades principales de la administración de plataformas consiste en:

- Pruebas de recuperación semestrales.
- Instalación de parches críticos para plataforma de respaldo.
- Revisión y actualización de manuales de procedimientos.
- Revisión continua de políticas de respaldo y recuperación.
- Revisión de plataforma de respaldos y propuestas de mejoras.
- Revisión en forma periódica de cumplimientos de políticas.
- Atención de solicitudes de recuperaciones críticas del negocio.
- Revisión de ciclo de vida de los respaldos.
- Documento de informe trimestral.
- Documento de recomendaciones y mejoras sobre la plataforma de respaldo.

3.3 Operación del servicio Continuidad Operativa de Respaldo

El servicio de Continuidad Operativa de Plataforma de Respaldo ofertado por FIBERTEL PERU en el presente documento, funciona basado en los siguientes procesos ITIL Compliance:

- Gestión de incidentes
- Gestión de requerimientos
- Gestión de Problemas

Mediante la utilización del Punto Único de Contacto se realiza la canalización, seguimiento y escalamientos de cada uno de los incidentes, requerimientos o problemas ya sean estos detectados de forma proactiva mediante nuestras herramientas de monitoreo o por medio de nuestros operadores del servicio.

A continuación se describen los 3 procesos ITIL Compliance que son utilizados para la gestión completa del servicio de Continuidad Operativa de Plataformas de Respaldo.

Gestión de incidentes:

El principal objetivo de la gestión de incidentes realizada por FIBERTEL PERU dentro del servicio de Continuidad Operativa es restaurar, en el menor tiempo posible, la operación normal de los servicios, minimizando el impacto negativo en las operaciones del negocio.

En el servicio de Continuidad Operativa que entrega FIBERTEL PERU, la detección de incidentes sobre las plataformas soportadas por el servicio es realizada mediante las alertas de la plataforma de monitoreo y las alertas entregadas por nuestros cliente, cada uno de los incidentes detectados o informados son registrados directamente por los operadores de nuestro NOC, quien es encargado de categorizar y priorizar cada una de las incidencias según las siguientes clasificaciones:

- Crítica
- Media
- Baja

El incidente alertado es derivado al área de continuidad operativa, quien asigna un resolutor encargado de manejar la incidencia en el menor tiempo posible; realizará un análisis sobre el incidente y las dependencias de las plataformas afectadas, realizará las consultas a la base de conocimientos y verificará la existencia de una solución preestablecida para el tipo de incidente reportado; posterior al análisis y diagnóstico del incidente se diseña una solución para superar el incidente detectado e informado.

Basado en este diseño, se procede con la implementación de la solución para la resolución del incidente, cada solución implementada es informada al cliente para su verificación y confirmación de que los servicios se han restablecido y la incidencia ha sido solucionada. Posterior a la confirmación y aceptación de solución al incidente por parte del cliente, el resolutor asignado procederá a realizar la documentación del caso. En el caso de que el incidente corresponda a un evento "nuevo", que no se encuentre dentro de la base de conocimientos, y la solución de éste, esté fuera del alcance y conocimiento del resolutor asignado, él será encargado de escalar el incidente a nivel 2 con área especialista de la plataforma afectada.

El especialista de Servicios Profesionales FIBERTEL PERU asignado para resolución del incidente en esta segunda instancia procederá a contactarse telefónicamente con el cliente, analizar la información entregada por el área de Continuidad Operativa, posterior al análisis del diagnóstico previo y revisión de las plataformas afectadas, se procederá con el diseño de la

solución y su posterior implementación; posterior a la implementación el ingeniero especialista tomará contacto con el cliente para verificar y confirmar que el incidente ha sido resuelto y que los servicios se encuentran operativos, teniendo la aceptación y confirmación del cliente se procederá con la documentación de la solución implementada. En caso de que este nivel de escalamiento no pueda cumplir con la solución real al incidente presentado se procederá con el escalamiento hacia la fábrica/marca y se realizará el seguimiento a las respuestas entregadas por el fabricante.

Gestión de requerimientos:

Corresponde al proceso de documentar, analizar, rastrear, priorizar y acordar los requerimientos solicitados por el cliente para luego controlar el cambio y comunicar a las partes relevantes dentro del servicio. Es un proceso continuo que FIBERTEL PERU entrega a lo largo del ciclo del servicio de Continuidad Operativa.

Todo requerimiento solicitado por el cliente, es realizado directamente con el Punto Único de Contacto y es registrado por el operador de turno quien a su vez determina la categoría y prioridad del requerimiento solicitado, las prioridades de los requerimientos esta definidas de la siguiente manera:

- Alta
- Media
- Baja

Posterior a la categorización y priorización del requerimiento el operador de nuestro NOC asignará el requerimiento a un Operador del servicio de continuidad operativa, quien realizará un análisis y verificación, validará las condiciones necesarias para el requerimiento solicitado; posterior al análisis, se realiza el registro y se informa al cliente el resultado de dicho proceso y sus antecedentes, luego se realiza el escalamiento correspondiente a los especialistas para que den solución y se ejecute la implementación del requerimiento solicitado. Al momento que el requerimiento se encuentra implementado se realiza la documentación y se informa al cliente para su revisión, posterior verificación y confirmación de que el requerimiento ha sido implementado o desplegado de forma correcta.

Gestión de Problemas

Los objetivos generales primordiales de la Gestión de Problemas son la prevención de incidentes y la minimización del impacto de aquellos incidentes que no pueden prevenirse.

Cada problema sobre las plataformas es informado a nuestro NOC por el mismo cliente. El operador del NOC realizará una clasificación del problema según el tipo e impacto y designará la prioridad de este.

Realizará la asignación del problema a un operador de continuidad operativa quien aplica la gestión del recurso con las jefaturas del área correspondiente, y asignará el problema a un resolutor de nivel 2, este resolutor procederá a realizar un análisis y diagnóstico del problema informado determinando la causa raíz del problema y realizará el registro y documentación correspondiente, el resolutor de nivel deberá diseñar la solución para el problema informado, en caso de que el problema no pueda ser resuelto por el resolutor nivel 2 este deberá informar al fabricante el problema e iterar con el fabrica hasta poder diseñar la solución correcta. Al momento de confirmar el alcance de la solución al problema se evalúa si la solución es aplicable o no, posterior a esto, si la solución es viable, se procede con la implementación de la solución; en caso de no ser aplicable se documentan las razones y causas, y se informa al cliente los procedimientos realizados.

3.4 Alcances del servicio

Los alcances del servicio ofertado en la presente propuesta corresponden a:

- 4 Operación y administración de la plataforma Acronis Cloud Backup en forma remota desde dependencias de FIBERTEL PERU.
- 5 Punto Único FIBERTEL PERU funcionara en horario 24x7x 365 para el registro de incidentes o requerimientos informados por el cliente.
- 6 La resolución de incidentes será realizada en modalidad 5 x9, comprendido en los horarios de Lunes a Viernes entre las 08:30 hrs y 18:30 hrs.
- 7 La resolución de requerimientos será realizada en modalidad 5 x9, comprendido en los horarios de Lunes a Viernes entre las 08:30 hrs y 18:30 hrs.
- 8 Todo requerimiento o incidente deberá ser reportado por el cliente al punto único de contacto mediante llamado telefónico o correo electrónico.

3.5 Requerimiento para la entrega del servicio

A continuación se describen los requerimientos mínimos para la correcta entrega del servicio ofertado en el presente documento:

1. El CLIENTE deberá proveer acceso remoto a las estaciones de trabajo que serán respaldadas, mediante acceso VPN.
2. El CLIENTE deberá proporcionar los accesos a nivel de administrador a las estaciones de trabajo que serán respaldadas.
3. El CLIENTE designará un responsable del servicio quien interactuará con el responsable del servicio designado por FIBERTEL PERU. Este contacto será el encargado de proveer en tiempo y forma la información requerida por FIBERTEL PERU y coordinara el servicio en nombre del CLIENTE.

3.6 Acuerdos de niveles de servicio

El servicio de Operación Administración y Monitoreo Cloud ofertado por FIBERTEL PERU, es un modelo de servicio centralizado que mediante una plataforma de gestión unificada permitirá al cliente final realizar una adecuada gestión de servicios integrando procesos, personas y tecnología.

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) ofertados en este documento corresponden a:

	Tiempo de Atención
Atención de eventos	<=30 minutos

Prioridad	Tiempo Atención	%SLA	Críticidad - Tiempo de Solución Incidentes 7 x 24		
			A	M	B
Alta	<= 1h	90%	1.5 h	2.5 h	4.5 h
Media	<= 1h	90%	2.5 h	4.5 h	8.5 h

Baja	<= 1h	90%	4.5 h	8.5 h	12.5 h
------	-------	-----	-------	-------	--------

Prioridad	Tiempo Atención	%SLA	Críticidad - Tiempo de Solución Requerimientos 5 x 8		
			A	M	B
Alta	<= 1h	90%	2.5 h	4.5 h	8.5h
Media	<= 1h	90%	4.5 h	8.5 h	12.5h
Baja	<= 1h	90%	8.5 h	12.5 h	24.5 h

Prioridad	Tiempo Atención	%SLA	Críticidad - Tiempo de Solución Problemas 5 x 8		
			A	M	B
Alta	<= 1h	90%	2.5 h	4.5 h	8.5h
Media	<= 1h	90%	3.5 h	6.5 h	10.5 h
Baja	<= 1h	90%	4.5 h	8.5 h	12.5 h