[nombre de la organización]

Informe de incidente grave

Informe enviado por:	[nombre y función]	Fecha del informe:
Receptor del informe:	[nombre y función]	

Registro de incidente grave

Fecha: [fecha del evento] Hora: [hora del evento] Número de registro: [nro. de reg. del incidente]

Servicio afectado: [nombre del servicio] Incumplimiento de SLA [sí/no]

[redacted]

[redacted]

Impacto en el negocio

[Describir cómo impactó en el negocio, incluido si afectó a clientes]

Resolución

[redacted]

[redacted]

Final

[Pasos seguidos para retomar el normal funcionamiento. Incluir posible análisis de causa raíz y medidas correctivas tomadas]

Cronología

Inicio del incidente	[dd.mm.yyyy]	[hh:mm]
[redacted]	[dd.mm.yyyy]	[hh:mm]
Diagnóstico	[dd.mm.yyyy]	[hh:mm]
[redacted]	[dd.mm.yyyy]	[hh:mm]
[redacted]	[dd.mm.yyyy]	[hh:mm]
Restauración	[dd.mm.yyyy]	[hh:mm]
Escalamiento	[dd.mm.yyyy]	[hh:mm]
Período de servicio no disponible	[hh:mm]	
Período de servicio degradado	[hh:mm]	

Escalamiento

[redacted] [.] A gestión de riesgos [.] [Función de gestión] [.]

Lecciones aprendidas

[cargo]

[nombre]

_____

Comment [BV1]: Escriba el momento [redacted] un evento de riesgo o que se haya degradado un nivel de servicios.

Comment [BV2]: Escriba cuándo fue [redacted] de TI o por un usuario.

Comment [BV3]: Escriba cuándo se conocieron las causas subyacentes; es decir, se supo qué sucedió.

Comment [BV4]: Escriba cuando se iniciaron las medidas correctivas.

Comment [BV5]: Escriba cuando se [redacted] está listo para ser reiniciado.

Comment [BV6]: Escriba cuándo se retomó el normal funcionamiento; es decir, el servicio volvió a producción.

Comment [BV7]: Escriba cuándo se realizó el escalamiento a gestión de problemas.

Comment [BV8]: Escriba "X" si la opción es verdadera.

Comment [BV9]: La repetición de un [redacted] departamento de gestión de riesgos se debe involucrar.

Comment [BV10]: Indique el rol de función de gestión; por ejemplo, Jefe de seguridad, Junta directiva, etc.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

[nombre de la organización]

[firma]

Comment [BV11]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos y registros establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.