



Plantilla categorización Incidentes - System Center Service Manager



CATEGORIA	SUBCATEGORÍA	ELEMENTO DE CONFIGURACION AFECTADO	URGENCIA	IMPACTO	GRUPO DE SOPORTE	PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA	Notas
Comunicaciones	Falla Red de Datos equipo específico	Nombre de Servicio Afectado	MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Red de Datos general		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Wi-Fi		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla página o servicio en Internet		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Internet		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
Aplicaciones	Falla telefónico	SER, SUII Office, CERTMAIL, SIGOB, Adobe Suite, Java, etc. SIGEP, SIF, SIRECI, MUSCA, SUII Office 365	MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Aplicación Misional		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Aplicación Apoyo		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Aplicación externa		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Correo Electrónico		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
Equipos y Periféricos	No Enciende / No Inicia	Tipo de Periférico Afectado	MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla de funcionamiento		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Bloqueo		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Desconexión		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Bajo desempeño / Lentitud		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
Instalaciones	Falla o falta de suministros	N/A	MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla Red Eléctrica		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Falla de aire acondicionado		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
			MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
			MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
Seguridad	Malware		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Perdida de Información (borrado?, modificado?)		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Perdida de Información (fuga?, interceptación?)		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	VPN		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	
	Firewall		MEDIA	MEDIA	Mesa de Ayuda	1h	2h	4h	