

Instituto

Tecnológico

de Morelia

Departamento de Sistemas y Computación

Arquitectura y Diseño de Software

Gestión de Incidentes

Niveles de Impacto

Descripción del Servicio

El alumno podrá solicitar su carta de presentación una vez que sea aceptado en alguna vacante para realizar el servicio social

Nivel de Impacto	Descripción del Nivel de Impacto	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Restauración
1 Crítico	Interrupción del servicio por saturación de entrada de solicitudes	Inmediato	Máximo 2 horas
2 Alto	Caída de servidor web	inmediato	Máximo 1 hora
3 Medio	Suspensión del servicio por mantenimiento establecido	Inmediato	Máximo 24 horas
4 Bajo	Que no aparezca la opción de solicitud de carta de presentación una vez que ya se procedió a la aceptación de dicha vacante.	Dependiente del usuario final	10 min.