Informe de la incidencia del [fecha]

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la incidencia. Se escribe para el cliente, sin jerga y sin nombres de personas del equipo.

SERVICIO AFECTADO
[Servicio o función]

FECHA DE LA INCIDENCIA
[fecha]

PUBLICADO EL
[fecha]

ESTADO
Resuelta

LA INCIDENCIA EN CUATRO DATOS

[hora]	[hora]	[hora]	[duración]
Inicio	Primer aviso	Servicio restablecido	Duración total

01 Resumen

El [fecha], entre las [hora] y las [hora], [qué no funcionó, dicho como lo vivió el cliente]. Afectó a [qué clientes o qué parte de ellos]. [Qué siguió funcionando]. El servicio funciona con normalidad desde las [hora].

Sentimos lo ocurrido. Este informe explica qué pasó, por qué y qué ha cambiado para que no se repita.

02 Qué notaron los clientes

Servicio	Qué notó el cliente	Desde	Hasta
[Servicio o función]	[Efecto, con sus palabras]	[hora]	[hora]
[Servicio o función]	[Efecto, con sus palabras]	[hora]	[hora]

03 Cronología

Todas las horas son de [Madrid].

Hora	Qué ocurrió	Qué se comunicó
[hora]	[Lo que pasó]	[Lo que se dijo, o "Nada"]

Hora	Qué ocurrió	Qué se comunicó
[hora]	El equipo lo detecta por [alerta o aviso de un cliente].	
[hora]		Primer mensaje en la página de estado.
[hora]	Se identifica la causa.	Actualización.
[hora]	Se aplica [la corrección o la solución provisional].	Mensaje de mitigación.
[hora]	El servicio lleva [tiempo] estable.	Mensaje de resolución.

04 Causa

[La causa, en dos o tres frases que entienda alguien que no es técnico. Qué cambió o qué falló, y por qué no se detectó antes de llegar a los clientes.]

05 Cómo se resolvió

[Qué se hizo para restablecer el servicio y a qué hora. Si la primera solución fue provisional, cuál fue y cuándo se aplicó la definitiva.]

06 Qué cambia para que no se repita

Medida	Responsable	Fecha	Estado
[Medida concreta, que se pueda comprobar]	[Nombre o equipo]	[fecha]	[Hecha o en curso]
[Medida concreta, que se pueda comprobar]	[Nombre o equipo]	[fecha]	[Hecha o en curso]
[Medida concreta, que se pueda comprobar]	[Nombre o equipo]	[fecha]	[Hecha o en curso]

07 Qué ocurre con los clientes afectados

[Si hay compensación, cuál es, a quién se aplica y cómo, sin que el cliente tenga que pedirla. Si un acuerdo de nivel de servicio fija un crédito, se aplica en la factura de [mes]. Si no hay compensación, se dice aquí.]

08 Datos

[Si los datos de los clientes no se vieron afectados, se dice con esas palabras. Si se perdió o se expuso algún dato, qué datos, de quién y qué se ha hecho.]

09 Contacto

Para cualquier duda sobre este informe, [Nombre de la persona], [cargo], responde en [correo]. El historial de la incidencia está en [dirección de la página de estado].