

[ANEXO 2]

Categorías De Las Fallas Atendidas Por La Coordinación De Monitoreo Y Control



Criticidad de Alarmas para Monitoreo y Control

Para todas las alarmas que llegan al sistema de monitoreo se definen las siguientes criticidades:

- **Critica:** Todo evento que afecte un servicio en un ámbito nacional o regional que se considere de gravedad extrema por:
 - Impacto en la cantidad de clientes afectados.
 - Tipo de Cliente Afectado (Gobierno, Empresas, VIP, etc)
 - Lucro Cesante
 - Impacto en Ventas
 - Impacto en los canales de Atención al cliente

- **Alta:** Todo evento que afecte un servicio en un ámbito nacional o regional que se considere de gravedad moderada:
 - Impacto en la cantidad de clientes afectados.
 - Tipo de Cliente Afectado (Gobierno, Empresas, VIP, etc)
 - Lucro Cesante
 - Impacto en Ventas
 - Impacto en los canales de Atención al cliente

- **Media:** Todo evento que de principio, no afecta servicio sin embargo potencialmente podría llegar a afectarlo, o reduce la robustez de las plataformas y servicios ante fallas.

- **Baja:** Todos los eventos que aún cuando no generen riesgo de afectación representan algún comportamiento no adecuado de algún elemento el cual debe ser corregido.

Nota: Un evento esta formado por una o varias alarmas, las cuales pueden ser de diferentes prioridades, la prioridad del evento la define la alarma de mayor criticidad.