

Protocolo de incidencias y consultas

Proyecto SIT-SANNA

Santiago, 27 de Agosto de 2020

Índice

Protocolo de incidencias y consultas	1
Índice	2
Introducción	3
Manejo y gestión de casos	4
SLA	5

1. Introducción

Actualmente el sistema SIT-SANNA se encuentra en operación, por lo tanto se deben ejecutar labores periódicas de mantenimiento y de soporte para dar fluidez y continuidad al uso que se hace del sistema.

Esta relación que tienen los usuarios con el sistema debe ser asistida en la eventualidad que se produzcan problemas con su uso. En este contexto, el servicio de soporte garantizará:

1. Reducir riesgos
2. Velar por restaurar la operación de la plataforma
3. Mantener controlados los incidentes
4. Reducir la propagación de incidentes
5. Mantener informados a los usuarios
6. Controlar expectativas del usuario según niveles de servicio comprometidos
7. Documentar toda actividad de soporte
8. Disponer y otorgar informes a la contraparte

El siguiente protocolo de resolución de incidencias y casos es solo para la atención de consultas sobre incidencias técnicas provocadas por caída del servicio, error de datos o falla en las funcionalidades del sistema. Del mismo modo, el siguiente protocolo no considera la resolución de preguntas, el envío de claves, el vencimiento de plazos ni cualquier otro problema de carácter operacional de la plataforma.

2. Manejo y gestión de casos

Definiremos como “Caso” a toda incidencias técnicas provocada por caída del servicio, error de datos o falla en las funcionalidades del sistema. De esta forma hacemos una abstracción del pedido o solicitud, sobre la base de un “**Caso**”.

Usuario notifica el Caso: Cada usuario deberá notificar los casos específicos, identificando los elementos del sistema que presentan error, los elementos del ambiente en que el usuario está utilizando el sistema y la situación esperada del uso del sistema.

BinaryBag acusa recibo del Caso: Recibido el Caso, nuestro equipo realizará un diagnóstico rápido, clasificando el caso según su naturaleza general y enviando la respuesta de acuse de recibo con la clasificación realizada. La clasificación de naturaleza general contempla la identificación del caso según si este es atendible como una falla, una mejora, una asesoría experta o simplemente se trata de un Falso positivo.

BinaryBag analiza el Caso: Una vez realizado el diagnóstico rápido, será necesario profundizar en los detalles del Caso solicitado y reevaluar a la luz de eventuales nuevos antecedentes. De ser necesario las contrapartes se pondrán en contacto para recabar más información y acotar los posibles caminos de solución del caso presentado.

Ejecución: Se procederá a la realización de las labores destinadas a la resolución del caso, manteniendo en todo momento la comunicación de las partes involucradas. El estado de avance será notificado diariamente de ser necesario para aquellas tareas que sean de una complejidad y laboriosidad mayor.

Revisión: Declarado el término de las labores de ejecución de las tareas relativas al caso recibido, será necesario la revisión de lo realizado. Esta etapa contempla revisiones y validaciones. El usuario deberá hacer sus propias revisiones con el objetivo de dar de alta la solución planteada o bien generar observaciones de no conformidad en caso de presentarse diferencias a lo solicitado.

Cierre: Aprobada la realización y atención del caso, se procederá a cerrar el caso notificando tanto al usuario como a la contraparte en SUSES.

3. SLA

Los incidentes que se pueden presentar en la operación de un sistema de estas características se pueden describir según el siguiente tipo:

1. **Incidente falso:** El usuario reporta un error que no es tal, producto de mal uso del sistema o desconocimiento de la operación.
2. **Incidente NO invalidante:** el usuario reporta un error, pero puede continuar utilizando el sistema.
3. **Incidente invalidante:** el usuario reporta un error que no le permite continuar el uso del sistema.

Paralelamente a los tipos de incidentes o tipos de errores que se puedan presentar, se pueden tener errores con distintos grados de criticidad, dependiendo de los procesos involucrados. Estos tipos de criticidad se pueden agrupar en dos:

1. **Incidente Crítico:** Compromete la operación de todos los usuarios o impide la operación del sistema para un proceso central, eventualmente se pueden poner en riesgo los datos, la confidencialidad y el acceso al sistema. También puede ser alguna acción requerida por parte de usuarios clave en la operación que necesitan cierto nivel de soporte.
2. **Incidente No crítico:** Compromete la operación de un grupo acotado de usuarios, es de carácter local y no pone en riesgo el acceso, los datos ni la confidencialidad.

Los plazos para la atención de un caso de soporte son:

Tiempo Respuesta: El plazo máximo para dar respuesta a un requerimiento de soporte es de 1 hora hábil en base a un horario de atención de 8:00 a 19:00 de lunes a viernes. Dar respuesta a un requerimiento consiste en responder al usuario respecto de que su solicitud de soporte está siendo atendida, se le ha asignado un caso a un especialista y que prontamente se le informará del estado de avance del diagnóstico y la vía de solución.

Tiempo de solución: Una vez detectado el problema e informado el diagnóstico, las labores o acciones tendientes a la solución, serán realizadas garantizando el mínimo tiempo de realización dependiendo de la naturaleza del problema y de la complejidad de las partes involucradas. Se establecen los siguientes plazos máximos de solución:

Tipo de incidente	Tiempo de Respuesta	Plazo máximo de solución.
No invalidante o No crítico	1 hora hábil	40 horas hábiles desde el diagnóstico.
Invalidante o Crítico	1 hora hábil	8 horas hábiles desde el diagnóstico.

Respecto de los canales de información, se hace mención que toda solicitud de ayuda ante un eventual incidente debe ser realizada primeramente mediante la plataforma de tickets que se encuentra habilitada en:

<http://bticket.binarybag.com/>

La forma de uso, credenciales de acceso y condiciones, serán notificadas por el equipo a cargo del sistema en SUSESO.

Como medio alternativo ante no disponibilidad del sistema de Tickets se podrá hacer uso del correo de soporte:

soporte@binarybag.com

La forma de utilización de este correo igualmente será notificada a las contrapartes que constituyan posibles notificadores de incidentes.