



Manual de procedimiento para reporte de incidentes

Tabla de contenido

1	Objetivo	1
2	Consideraciones sobre el Soporte al Servicio	1
2.1	Mesa de Ayuda (Help desk)	1
2.2	Tiempos de Respuesta	2
2.3	Escalamiento	2
2.4	Horario	2
3	Apertura de Casos	2

1 Objetivo

Este documento describe el Procedimiento para reporte y escalamiento de fallas y consultas a través de la mesa de ayuda y vía telefónica.

2 Consideraciones sobre el Servicio de Soporte

El servicio de soporte de InteRed hacia los miembros comprende los siguientes:

- Revisión física y estado lógico del circuito en el nodo de InteRed
- Monitoreo preventivo del estado de los enlaces y el tráfico
 - Acceso con credenciales a <https://portal.intered.org.pa/login>
- Soporte remoto
- Servicio de notificación de incidentes en la mesa de ayuda a través del email openticket@intered.org.pa

La ampliación de los conceptos de estos servicios se describen a continuación.

2.1 Mesa de Ayuda (Help desk)

Los servicios involucrados dentro del soporte están basados en utilizar la Mesa de Ayuda como único punto de contacto, para atender los incidentes o consultas en el menor tiempo posible. La Mesa de ayuda registrará los casos en una base de datos, la cual asignará un número referencia para cada caso, y que permita alimentar la base de conocimiento.

2.2 Tiempos de Respuesta

Abierto el caso InteRed tendrá un tiempo de respuesta para contactar a EL MIEMBRO de acuerdo a los criterios de severidad, según la siguiente tabla,

Tabla 1. Tiempos de respuesta

Severidad	Tiempo de respuesta	Criterios
1	8 horas	Caída total del enlace o todas las sesiones BGP a los Route Servers
2	12 horas	Degradación o intermitencias que afectan la operación y el desarrollo de las actividades normales del enlace, diagnóstico de rutas específicas
3	48 horas	Manos remotas y consultas generales

2.3 Escalamiento

Si el caso no es atendido antes de vencido el tiempo de respuesta definido en la Tabla 1, los grupos para escalar son los siguientes:

Tabla 2. Grupos de escalamiento

Nivel	Email	Teléfono	Asignación
1	ingenieria@intered.org.pa	+507 6566-5934	Ingeniería
2	administracion@intered.org.pa	+507 6677-0213	Dirección Ejecutiva

2.4 Horario

El horario normal atención es de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

3 Apertura de Casos

Para abrir un caso, los miembros tienen que enviar un correo a openticket@intered.org.pa, con toda la información necesaria para su revisión y atención.

En caso de emergencias fuera de horario de atención, es necesario abrir el caso y contactar a los niveles 1 y 2 del Escalamiento punto 2.3.

InteRed Panamá

Marzo 2021
Revisión 2.1



Teléfono: +507-360-5590 | email: administracion@intered.org.pa | web: www.intered.org.pa