
*PR-003. Procedimiento de Atención
y Soporte Técnico para la
Implementación de las API's del
SIPO de EM*

Introducción

Este documento describe los procedimientos que deberán seguirse para la atención y Soporte Técnico para la implementación de las API's del SIPO de EM, por parte de los Concesionarios Solicitantes, las cuales están relacionadas con los servicios Mayoristas que proporciona EM para Desagregación del Bucle Local, Compartición de Infraestructura y Enlaces Dedicados, con la finalidad de apoyar la correcta implementación de estas Interfaces para operar con el SIPO de EM.

Como la implementación de las API's por parte de los CS depende en gran medida del personal técnico de los propios Concesionarios que implemente la solución, se entiende que no existen como tal, plazos para solucionar los posibles incidentes que se presenten durante los trabajos de implementación y prueba que se realicen, por lo que EM hará su mejor esfuerzo para dar respuesta a los reportes que realicen los Concesionarios.

Con el fin de evitar confusiones, es importante señalar que cualquier reporte de falla o incidencia ajeno al alcance de este procedimiento, no será atendido de ninguna forma.

1 Contacto

Con la finalidad de atender los incidentes que se presenten en la implementación de las API's del SIPO de EM, se pone a disposición de los Concesionarios Solicitantes el número 800 713 3281 con cobertura nacional.

Adicionalmente, se pone a disposición de los CS el correo electrónico mascscs@rednacional.com con el fin de que se pueda intercambiar información, tal como pantallas de error o LOGs que apoyen a la resolución de los reportes realizados vía telefónica.

Los puntos de contacto anteriores estarán disponibles en un horario de las 09:00 a las 14:00 hrs y de las 16:00 a las 19:00 hrs. de lunes a viernes, con el fin de que los CS puedan ser atendidos por un técnico especializado.

2 Verificación previa al reporte de atención y soporte técnico.

Antes de reportar alguna falla relacionada con las API's, el CS deberá comprobar previamente que la incidencia no obedece a una falla de su propia red o alguna otra situación, por ejemplo:

- I. Mal funcionamiento de los elementos de red del CS.
- II. Problemas de conectividad a nivel de la VPN del CS para conexión entre su CRM y el SIPO.
- III. Configuración incorrecta de los parámetros de la VPN entre la red de EM y del CS, según aplique.

IV. Equipos de fuerza apagados o sitio sin energía eléctrica.

Al realizar la petición de atención y soporte técnico, el CS deberá informar concretamente cuáles son los casos de falla o error y las comprobaciones realizadas en sus elementos de red que tengan relación con el reporte.

Importante:

- Cualquier prueba realizada por parte del CS con el uso de las API's, deberá atender cuando menos lo especificado en el documento titulado "Manual SIPO" así como la Guía de API's que corresponda al servicio solicitado bajo los cuales se regulan los mecanismos de implementación de dichas interfaces.

3 Procedimiento de Atención y Soporte Técnico

A continuación, se muestra el flujo bajo el cual se realizará la atención de las peticiones de los CS para la implementación de las API's del SIPO de EM.

3.1.1 Registro

- I. Vía el número 800 713 8063, el CS genera un reporte de incidentes hacia EM después de validar que la falla no es de su responsabilidad. Al recibir el reporte, el Centro de Atención de EM canaliza para su atención al área interna de EM correspondiente.
- II. El Centro de Atención de EM registra el reporte en el sistema, para cada reporte se generará un ticket y se le informará al CS para su seguimiento.

Los datos obligatorios para realizar el reporte de incidentes son los siguientes:

- ✓ Nombre del concesionario.
- ✓ Nombre de la persona que reporta el servicio.
- ✓ Teléfonos de contacto.
- ✓ Direcciones de correo electrónico.
- ✓ Descripción de la falla.
- ✓ Identificación de la API.

Una vez proporcionados todos los datos obligatorios para el reporte, el mismo quedará registrado con fecha y hora del reporte, y se le podrá dar seguimiento con el número de ticket asignado.

3.1.2 4.2 Clasificación y Escalación.

- I. El Centro de Atención clasificará el reporte con base en el tipo de soporte técnico que se requiera; Esta clasificación tiene como objetivo asignar al área correspondiente el reporte para proporcionar la solución más adecuada.
- II. En caso de identificar que es posible dar una respuesta con la información proporcionada por el CS, El Centro de Atención dará directamente una respuesta al mismo.
- III. En caso de requerirse asistencia para la solución de la falla, el reporte del CS se turnará al área de Soporte que corresponda de EM para que se realice la revisión y, en su caso, las adecuaciones necesarias.

3.1.3 4.3 Solución

Después de la asignación del reporte, el área de soporte correspondiente de EM, realizará una revisión del caso; de ser necesario, contactará al CS que levantó el reporte con el fin de hacer las aclaraciones pertinentes; en caso de que la información sea suficiente para dar una respuesta, el área asignada generará un reporte de respuesta al Centro de Atención.

3.1.4 4.4 Seguimiento a reportes de incidencias

Los CS podrán realizar el seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución, a través del número **800 713 3281** antes mencionado.

3.1.5 4.6 Cierre de reportes.

Para cerrar formalmente el reporte el Centro de Atención de EM, deberá registrar en el sistema de control, los tiempos aplicables a la resolución del incidente, la causa raíz y la solución aplicada.

EM notificará al concesionario la información antes referida, para que éste cuente con la información necesaria para continuar con la implementación de la API's para el SIPO de EM.

El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la respuesta del reporte. En caso de no efectuarse la verificación de la solución aplicada dentro de dicho plazo, se entenderá que se ha validado la solución y el reporte se cerrará de forma automática.