|  |
| --- |
| INFORME TECNICO |

|  |  |
| --- | --- |
| DATOS BASICOS | |
| **Fecha :** | 16 de Octubre del 2020 |
| **Área (Departamento) :** | Desarrollo |
| **Servicio:** | Recaudación DirecTV |
| **Responsable Evaluación:** | Dario Barco Leon/Jonathan Guerrero. |
| **Descripción del problema o Incidente :** | No hubo comunicación con el Proveedor DirecTV |

|  |
| --- |
| **DETALLES** |
| **Incidente Reportado**  Posterior a la implementación de cambios requerido por la empresa ya que ellos modificaron su IP y URL en produccion, se llevaron a cabo las pruebas post produccion notando como resultado la anomalía del mensaje “Empresa no disponible para realizar esta transacción” en el Canal 24Online.  Aclarando que fue un requerimiento muy ajustado en tiempo que solicito la empresa. |
| **Impacto del Incidente**  El Incidente estuvo afectando a la transacción de recargas y pagos al proveedor DirecTV en la mañana del jueves 15-Octubre. |
| **Revisión Técnica de primera Instancia**  El proveedor DirecTV realizó una migración de todos sus canales de comunicación programadas el día amanecer 15 de octubre.  Como parte de nuestra gestión, realizamos el pase el mismo día apuntando a su nueva dirección URL en nuestros Canales Ventanilla, Móvil y CyberBank |
| **Gestión inmediata realizada**  Al realizar el post-producción notamos que no había conectividad con la empresa procedimos a revisar y notamos que el pase realizado de actualizar las URL’S de DirecTV se había ejecutado correctamente; pero el cambio no se reflejaba, procedimos a re-ejecutar el pase y el resultado fue el mismo.  Comunicamos la novedad al Área de Arquitectura y nos supo indicar que agregáramos un paso adicional para que el cambio pueda ser aplicado. |
| **Solución definitiva**  Mediante una Orden de Proceso procedimos a actualizar nuevamente las URL’S del proveedor en nuestros ambientes, el cual se aplicó correctamente y se logró reestablecer la comunicación con el Proveedor. |