



GESTION POR PROCESOS	
PROCESO OPERATIVO	Página Nro. 1 de 9
PROCEDIMIENTO: CAIDAS MASIVAS	Código Nro. GT-PRC-OPE-ASE-01

## ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

FIRMA					
1	Aprobado	Enero 2023	I. González	Responsable	Lic. Marco Peredo
				Cargo	Jefe Div. Aseguramiento Servicios y Recursos
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

CAIDAS MASIVAS

### b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para una respuesta y solución oportuna del área técnica y comercial, a un incidente masivo.

### c) ALCANCE

Inicia con el análisis del incidente masivo y concluye con la solicitud de causa de incidente, hora de inicio/fin y cantidad de afectados.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia Comercial
- Div. Gestión Integral de Territorios
- Dpto. Ámbito Regulatorio
- Centro de Monitoreo NOC
- Grupos de Soporte COMTECO RL.

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
PROTOCOLO MONITOREO DE SERVICIOS Y RECURSOS NOC (PRO-GIS-01)	PROTOCOLO DE ESCALAMIENTO NOC (PRO-ESC-02)

### f) DEFINICIONES

**DAC:** Difusión de Apertura y Cierre, de alarmas o eventos con afección de servicio en sistema de tickets Help Desk, de proveedores de servicio externos e internos.

**DIN:** Difusión de información de alarmas sin afección de servicio. Este se crea en sistema de tickets Help Desk. También se registra para trabajos programados de proveedores externos e internos, con toda la información relacionada de inicio y fin de las alarmas presentadas en el trabajo programado.

**ESCALAMIENTO:** Metodología de notificación y difusión de los eventos a los proveedores de servicio, de manera jerárquica, iniciando desde personal de turno y escalando hasta las jefaturas de División en caso de no haber respuesta.

**ETR:** Tiempo Estimado de Solución (Estimated Time of Restoration/Resolution).

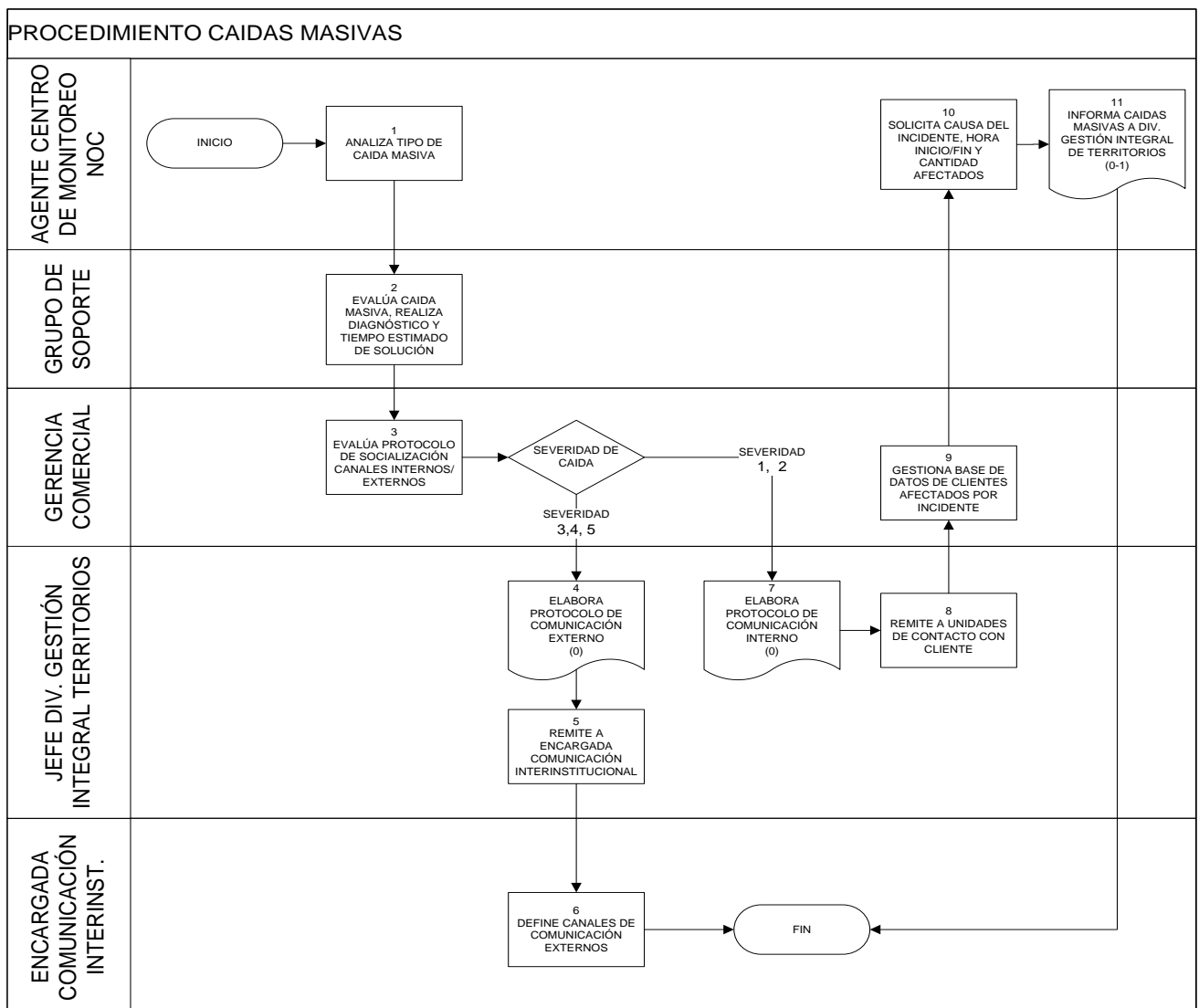
**ITU:** Informe de turno. Resumen diario, donde se muestran las difusiones y problemas del día.

**MRTG:** (Multi Router Traffic Grapher) Es una herramienta que se utiliza para supervisor el tráfico de interfaces de red. MRTG genera un informe en formato HTML con gráficas que proveen una representación visual de la evolución del tráfico a lo largo del tiempo.

**NOC:** (Network Operation Center) Unidad de trabajo dependiente de la División Aseguramiento de Servicios y Recursos de la Gerencia de Producción del Servicio, denominado Equipo Monitoreo de Servicios y Recursos.

**RESPONSABLE TÉCNICO DE PLATAFORMA:** Funcionario que pertenece a Gerencia de Producción del Servicio, responsable del problema presentado, coordinando actividades necesarias hasta la solución del problema

## I. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



## **AGENTE CENTRO DE MONITOREO NOC**

### **1. Analiza tipo de caída masiva**

- 1.1. Monitorea e identifica evento de alarma
- 1.2. Filtra o descarta eventos Falsos Positivos
- 1.3. Aplica protocolo de escalamiento, una vez identificado el grupo de soporte específico.
- 1.4. Notifica y difunde al grupo Whatsapp, detalle del evento referenciado (grupo de soporte o grupo de apoyo de diagnóstico (Help Desk))

## **GRUPO DE SOPORTE**

### **2. Evalúa la caída masiva, realiza diagnóstico y comunica tiempo estimado de solución**

- 2.1. Realiza el análisis de la posible causa del problema, en caso de que la causa del problema deba ser revisado por otro grupo de soporte, informa en el grupo de whatsapp del NOC. (Ver Anexo 5).
- 2.2. Responde en grupo de NOC, el diagnóstico de la causa del problema y el tiempo estimado de solución (ETR).
- 2.3. Publica el incidente y tiempo estimado de solución, en el grupo de Whatsapp de Servicios, si la cantidad de afectados es mayor o igual a 0.2% de los usuarios del servicio (Anexo 1).

## **GERENCIA COMERCIAL**

### **3. Evalúa protocolo de socialización de acuerdo a severidad del incidente**

- Si la caída es de severidad 3 (significativa), 4 (seria), 5 (severa) de acuerdo a Cuadro de Anexo 1, continúa con paso 4.
- Si la caída es de severidad 1 (no perceptible), o 2 (mínima) de acuerdo a Cuadro de Anexo 1, continúa con paso 7.

## **JEFE DIVISIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE TERRITORIOS**

### **4. Elabora Protocolo de Comunicación Externo**

- 4.1. Elabora Protocolo en coordinación con Departamento Ámbito Regulatorio

### **5. Remite a Encargada de Comunicación Interinstitucional**

## **ENCARGADA DE COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

### **6. Define canales de comunicación externos**

- 6.1. Define canales de comunicación externos, en coordinación con Presidente Consejo de Administración, que pueden ser:
  - Disparo por Telemarketero
  - Generador de caracteres en Tv Cable
  - Publicación de Comunicado en Redes Sociales

- Comunicado por prensa
- Concluyendo el procedimiento.

## **JEFE DIVISIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE TERRITORIOS**

- 7. Elabora Protocolo de Comunicación Interno**
- 8. Remite protocolo a Unidades de contacto con cliente**

## **GERENCIA COMERCIAL**

- 9. Gestiona Base de Datos de clientes afectados por incidente masivo**
  - 9.1. Se realizará esta actividad solo en los casos donde la severidad sea 1 No perceptible, o 2 Mínima (Ver Anexo 1).

## **AGENTE CENTRO DE MONITOREO NOC**

- 10. Solicita causa del incidente, hora de inicio, hora final y cantidad de afectados.**
  - 10.1. Solicita al grupo de soporte que solucionó el incidente, causa de la caída masiva, hora de inicio de caída, hora de solución y la cantidad de clientes afectados, para cerrar la incidencia.
- 11. Informa caídas masivas a Jefe Div. Gestión Integral de Territorios**
  - 11.1. Informa mensualmente caídas que afectan a 2% o más, de los usuarios de la red. Para construcción de bitácora de daños con el detalle de zonas afectadas, con el fin de identificar causas y cruzar con las bajas del mes. Con lo que concluye el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Protocolo de Escalamiento	PRT	M	1	1
Seguimiento Programación Cortes ELFEC	PRT	M	1	1
Informe de caídas masivas	I	M	1	1

(\*) F=Formulario, I=Informe, R=Reglamento, P= Política PRT= Protocolo

#### 2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Respuesta y solución oportuna del área técnica y comercial a un incidente masivo.	Verificación de hora de inicio y solución.	Div. Aseg. De Servicios y Recursos	Centro de Monitoreo NOC	Suceso de caída masiva
<b>FÓRMULA</b>	<p>Tiempo promedio de Respuesta del Incidente menor a 12 horas</p> <p>Tiempo promedio de resolución menor a 12 horas.</p> <p><i>Nota: Aplicable a Caídas de fuerza mayor</i></p>				
<b>PARÁMETRO</b>	<p>Mayor a 12 horas OBSERVADO</p> <p>Menor a 12 horas ACEPTADO</p>				

## IV. ANEXOS

### ANEXO 1.- SEVERIDAD DE CAIDAS

Definido en función a la escala del UPTIME INSTITUTE sobre el impacto de las interrupciones del servicio.

Severidad	Descripción	Usuarios afectados en Internet	Usuarios afectados en Telefonía	Usuarios afectados en TV paga	Usuarios afectados en Fijacom	Usuarios afectados en Larga Distancia
5. Severa	Mayor o igual al 20% de la red. Toda o casi toda la red. Afección mayor en servicios que seguramente generarán pérdidas de clientes y daño en la reputación de la empresa	$\geq 15000$	$\geq 36000$	$\geq 9000$	$\geq 2000$	$\geq 13400$
4. Seria	Mayor o igual al 2% y menor al 20% de los usuarios de la red. Uno o más anillos. Afección en los servicios que posiblemente generarán pérdida de clientes y daño en la reputación de la empresa	$\geq 1500$ y $< 15000$	$\geq 3600$ y $< 36000$	$\geq 900$ y $< 9000$	$\geq 200$ y $< 2000$	$\geq 1340$ y $< 13400$
3. Significativa	Mayor o igual al 0.2% y menor al 2% de los usuarios de la red. Uno o más nodos. Afección a clientes de con alcance limitado en cuanto a cantidad/duración/efectos. Posible impacto en la reputación de la empresa	$\geq 150$ y $< 1500$	$\geq 360$ y $< 3600$	$\geq 90$ y $< 900$	$\geq 20$ y $< 200$	$\geq 134$ y $< 1340$
2. Mínima	Mayor o igual al 0.1% y menor al 0.2% de los usuarios de la red. Uno o más equipos en un nodo. Mínima afección de clientes y reputación de la empresa	$\geq 75$ y $< 150$	$\geq 180$ y $< 360$	$\geq 45$ y $< 90$	$\geq 10$ y $< 20$	$\geq 67$ y $< 134$
1. No perceptible	Menos del 0.1% de los usuarios de la red. Uno o más puertos/NAPS/cajas	$< 75$	$< 180$	$< 45$	$< 10$	$< 67$
0. Desconocida	Sólo se usa mientras no se conozca la cantidad de usuarios afectados					

## **ANEXO 2.- SERVICIOS**

- Internet
- Telefonía Básica
- Tv Paga Tradicional Digital
- GO ON TV
- Fijacom
- Larga Distancia

## **ANEXO 3.- PLATAFORMAS**

- IMS
- FIJACOM
- HSPA-4G
- OCS-4G
- BNG/AAA
- MPLS
- DWDM
- RADIO
- RED F.O.
- RED COBRE
- RED HFC
- GO ON TV
- CABECERA
- BROADBAND
- ENERGIA/AIRE ACONDICIONADO
- PDH (SDH)
- EDFA'S
- SEGURIDAD ELECTRÓNICA
- ELASTIX/ISSABEL
- NODOS ÓPTICOS HFC
- HELP DESK
- CACHING
- OPENSTACK
- NETWORKING
- BZ/TNT
- LOGISTIC

## **ANEXO 4.- ESCALAMIENTO**

Una vez detectado un posible incidente, se debe contactar al personal de turno de la plataforma relacionada. En caso de que no se pueda contactar al personal de turno en los quince minutos siguientes, entonces debe empezar el escalamiento. Esto significa que debe contactarse al jefe del equipo que opera la plataforma. En caso de que en los siguientes quince minutos no se



pueda contactar a ninguno de los dos, entonces se debe escalar al Jefe de Departamento/División del cual depende el grupo de soporte de la plataforma. Este escalamiento continúa hasta llegar a un Jefe de División. En caso de que tampoco el Jefe de División responda, se debe escalar al Jefe de la División Aseguramiento de Servicios y Recursos.