**5.1 Procedimiento Gestión de Alertado ITMS**

|  |
| --- |
| [**https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.9-procedimiento-gesti%C3%B3n-de-alertas-wan-campus-branches**](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.9-procedimiento-gesti%C3%B3n-de-alertas-wan-campus-branches)**Servicios con procedimientos específicos:**  *\* En todo momento se deben priorizar todos los tickets que lleguen como****Incidencias Alta Urgencia****en el dashboard de Servicenow.*     * **Data:**   + [Procedimiento Espera 15 min. Notificación Aperture de Saturación Data.](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.3-procedimiento-espera-15-min.-notificaci%C3%B3n-aperture-de-saturaci%C3%B3n-data.)   + [Procedimiento LCON Data Mexico](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.8-procedimiento-lcon-data-mexico). * **Internacional:**   + [Procedimiento Notificaciones por Saturación](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.7-procedimiento-notificaci%C3%B3n-%28aperture%29-de-saturaci%C3%B3n-cloud-e-internacional). * **Cloud:**   + [Procedimiento Notificaciones por Saturación](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.7-procedimiento-notificaci%C3%B3n-%28aperture%29-de-saturaci%C3%B3n-cloud-e-internacional). * **IX:**   + [Procedimiento Flaps de Línea](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.2-procedimiento-flaps-de-l%C3%ADnea-ix-y-sa) * **Sistema Autónomo:**   + [Procedimiento Alertado Saturación SA Llamada al SOC](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.1-procedimiento-alertado-saturaci%C3%B3n-sistema-aut%C3%B3nomo-llamada-al-soc)   + [Procedimiento Flaps de Línea](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.2-procedimiento-flaps-de-l%C3%ADnea-ix-y-sa)   + [Procedimiento Alertado: AT LEAST ONE BGP NEXT-HOP IS NOT THE PREFERED ONE](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.4-procedimiento-alerta-con-texto-at-least-one-bgp-next-hop-is-not-the-prefered-one.)   + [Procedimiento Errores SA RTSAME01 Espanix BE200.10](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.5-procedimiento-errores-sa-rtsame01-espanix-be200.10) * **Campus & Branches**   + [Procedimiento Gestión de alertas WAN - Campus & Branches](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#iv.9-procedimiento-gesti%C3%B3n-de-alertas-wan-campus-branches) |

GSOC será responsable de la atención de los tickets de incidencias asociadas a los servicios, en ITSM, y actuar de acuerdo al siguiente procedimiento:

**5.1.1 Recepción de la Alerta**

GSOC recibe alertas en la **Consola de ITSM**. Es fundamental que las incidencias/alertas se atiendan 24x7 de manera oportuna, para asegurar la continuidad del servicio y cumplir con los compromisos de niveles de servicio (SLAs).

**5.1.1.1 Estados “En Espera” Service Now**

- **Esperando Proveedor**: Todo lo que esté pendiente de otros grupos (todo lo que no esté pendiente de GSOC).

**5.1.2 Análisis de la Incidencia**

Se debe realizar un análisis inicial de la incidencia. Troubleshooting para tomar las evidencias y confirmar que existe una incidencia:*[log del equipo, IP gestión en alerta…]* y enviarla a los grupos correspondientes.

*\* En caso de que la sede esté aislada completamente o algún túnel en Cloud esté aislada completamente seguiremos el procedimiento de Escalado Telefónico de Incidencias a****CCS****,****Guardia Interna****,****Guardia Network Platform****y****Guardia SDS****.*

**5.1.3 Verificación de Impacto**

GSOC deberá verificar el impacto comunicándose con los **contactos correspondientes** dependiendo de cada Servicio. Los mismos indicarán si hay o no impacto; y si lo hay, de qué tipo.

*\*****Si hay Impacto****se debe seguir el procedimiento de Escalado Telefónico de Incidencias con Impacto a****CCS****,****Guardia Interna****,****Guardia Network Platform****y****Guardia SDS****.*

\* ***En caso de Impacto*** se deberá marcar en la plantilla de notificación y mantener el ***Impact: Yes*** hasta el Closure de la incidencia.

\* ***En caso de Impacto*** se deberá marcar en el reporte [Network Platform Dashboard - GSNET Service](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#8.2-network-platform-dashboard-gsnet-service) como **2 - SERVICE DEGRADE - IMPACT**.

**5.1.4 Notificación de Incidencias a Santander**

Se envía correo informativo o Aperture según corresponda, de acuerdo a lo explicado en la sección [**Notificaciones de Incidencia a Santander**](https://santandernet.sharepoint.com/sites/NaaS-Batch3/SitePages/Manual-Operativo%20-%20GSOC.aspx#i.-notificaciones-de-incidencias-a-santander).

**5.1.5 Escalado a Grupo Resolutor**

Se reporta al proveedor o área resolutora correspondiente.

**5.1.6 Actualización de tickets ITSM (Servicenow)**

De manera mandataria, se deberá actualizar cada ticket ITSM Activo o En Espera con un nuevo comentario al inicio de cada turno (mínimo) con el estado actual de la incidencia. El comentario debe contener la información necesaria para que cualquier persona sea capaz de entender en qué situación se encuentra la incidencia y por qué sigue activa.