

# Soporte ante incidente

---

Definición: un incidente es un evento que interrumpe o reduce la calidad del servicio total o parcialmente y requiere una respuesta.

El soporte ante incidentes está pensado para ayudar a resolver problemas técnicos que puedan surgir en una infraestructura de redes y sistemas informáticos.

Cuando ocurre un problema técnico en la infraestructura informática que afecta la operativa de la empresa, como por ejemplo una interrupción en el servicio de internet o problemas de conectividad, el cliente puede reportar el incidente a través de los canales establecidos. El equipo de soporte técnico recibirá la solicitud y se encargará de investigar y resolver el incidente, con el objetivo de restaurar el servicio con la mayor brevedad posible.

Para que un incidentes sea tratado por el equipo técnico de Bisnext el mismo deberá ser identificado, registrado, clasificado. Luego de ser recibido por nuestro equipo el incidente será investigado y resuelto para restaurar el servicio con fallas.

En los clientes sin servicio de monitoreo, es responsabilidad del cliente identificar y registrar el incidente. El registro ser realizará a través del teléfono 2 400 28 86 de L a V de 9 a 18 o 7x24 de acuerdo a lo que haya contratado el cliente. Una vez recibido el llamado, será registrado por nuestra mesa de entrada y se clasificará de acuerdo a su Urgencia.

## Tipos de Incidentes:

Prioridad 1 (crítico): incidentes que tienen un impacto muy alto en el servicio y requieren una respuesta inmediata.

Prioridad 2 (alto): incidentes que tienen un impacto significativo en el servicio y requieren una respuesta rápida.

Prioridad 3 (medio): incidentes que tienen un impacto moderado en el servicio y requieren una respuesta dentro de un período de tiempo razonable. Prioridad 4 (bajo): incidentes que tienen un impacto mínimo en el servicio y requieren una respuesta en un plazo más amplio.

#### Responsabilidades del cliente:


1. Proporcionar acceso y autorización para el soporte técnico.
2. Proporcionar información detallada sobre el incidente, incluyendo la descripción y la localización del problema.
3. Proporcionar información sobre el entorno del sistema, incluyendo los sistemas y dispositivos afectados y la configuración de red.
4. Proporcionar acceso a las herramientas y aplicaciones necesarias para resolver el incidente.
5. Realizar cualquier acción necesaria para resolver el incidente, como reiniciar dispositivos o sistemas en caso de soporte remoto.
6. En los clientes sin servicio de monitoreo, es responsabilidad del cliente identificar y registrar el incidente. El registro se realizará a través del teléfono 2 400 28 86.

#### Tiempos de respuesta

Es el tiempo transcurrido desde que se recibe una solicitud de soporte hasta que un representante del equipo de soporte está disponible para responder o brindar asistencia.

El tiempo de respuesta correrá en el horario que fue contratado el soporte, ya sea 7x24 o 9x5xNBD

<b>Tipo de Incidente</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
Crítico	1 h
Alto	2 h
Medio	4 h
Bajo	6 h

 El soporte ante incidentes se enfoca en la resolución de problemas técnicos que afectan el servicio y la infraestructura de una empresa. El soporte ante incidentes no contempla cambios de configuración planificados como upgrades, mantenimiento proactivo, altas, bajas y modificaciones de configuración.