



# Procesos del Servicio de Soporte

# Contenido

<b>Contenido</b>	<b>2</b>
<b>1. Severidad de Incidencias</b>	<b>3</b>
1.1. Core Master – Exclusivo	3
1.2. Core Master	3
1.3. Core Slave	3
1.4. Proxy Radius	4
1.5. Analytics/Aggregator	4
1.6. Sensor	4
<b>2. Flujos de Contacto</b>	<b>4</b>
2.1. Registro	4
2.2. Creación de Ticket	5
2.3. Contacto con Soporte - Severidad Alta	6
2.4. Acuerdo de Nivel de Servicio	6

# 1. Severidad de Incidencias

La severidad de las incidencias se define con el apoyo de la siguiente tabla, que relaciona Impacto y Urgencia:

		IMPACTO		
		Alto	Mediano	Bajo
URGENCIA	Alta	Fallos en los servicios críticos de todos los Cores y/o fallo en los servicios críticos de todos los Proxy Radius		
	Mediana	Fallos en servicios críticos del servidor Master Core;	Fallos en servicios críticos de una parte de los Cores Slave;	Fallos en los servicios críticos de Aggregators, Analytics o Sensor
	Baja	Fallos en servicios no críticos del servidor Master Core;	Fallos en servicios no críticos de una parte de los Cores Slave;	Fallos en los servicios no críticos de Aggregators, Analytics o Sensor

Severidades (Subtítulos):

Alta	Mediana	Baja
------	---------	------

Las criticidades de los servicios se basa en las siguientes tablas:

## 1.1. Core Master – Exclusivo

Backend: Crítico	UDS: No Crítico	Portal: No Crítico	NTLM: No Crítico
HTTP_Certificate: No Crítico	Cache: Crítico	DB: Crítico	AD Domain Member: No Crítico
Radius: No Crítico	Queue: No Crítico	Collectd: No Crítico	Winbind: No Crítico
Radius_Certificate: No Crítico	LogCollector: Crítico	Filebeat: No Crítico	Time_Sync: No Crítico

## 1.2. Core Master

Backend: Crítico	UDS: Crítico	Portal: No Crítico	NTLM: Crítico
HTTP_Certificate: No Crítico	Cache: Crítico	DB: Crítico	AD Domain Member: Crítico
Radius: Crítico	Queue: No Crítico	Collectd: No Crítico	Winbind: No Crítico
Radius_Certificate: No Crítico	LogCollector: Crítico	Filebeat: No Crítico	Time_Sync: No Crítico

## 1.3. Core Slave

Backend: Crítico	Cache: Crítico	DB Replication: Crítico	AD Domain Member: Crítico
HTTP_Certificate: No Crítico	Queue: No Crítico	Collectd: No Crítico	Winbind: Crítico
Radius: Crítico	LogCollector: Crítico	Filebeat: No Crítico	Time_Sync: Crítico
Radius Certificate: No Crítico	Portal: No Crítico	DHCP-HELPER-READER: No Crítico	
UDS: Crítico	DB: Crítico	NTLM: No Crítico	

## 1.4. Proxy Radius

Radius: Crítico	Radius Certificate: No Crítico	Log Collector: Crítico	Time_Sync: No Crítico
-----------------	--------------------------------	------------------------	-----------------------

## 1.5. Analytics/Aggregator

Cache: No Crítico	ElasticSearch: Crítico	Logstash: Crítico	Time_Sync: No Crítico
LogCollector: No Crítico	Kibana: Crítico		

## 1.6. Sensor

Cache: No Crítico	Filebeat: Crítico	BRO/ZEEK: Crítico	Time_Sync: No Crítico
DHCP-HELPER-READER: Crítico			

# 2. Flujos de Contacto

Las peticiones de soporte de Open Cloud Factory son gestionadas dentro de nuestro Redmine. Para generar peticiones de soporte a Open Cloud Factory, se debe de seguir el procedimiento abajo descrito:

## 2.1. Registro

1. Acceder a [https://redmine\\_opennac.opencloudfactory.com](https://redmine_opennac.opencloudfactory.com);
2. Clicar en "Register" en el lado superior derecho de la pantalla;
3. Llenar los campos y clicar en Submit:

The screenshot shows the 'Register' page in Redmine for the 'openNAC project'. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Projects', and 'Help', along with 'Sign In' and 'Register' buttons. A search bar is also present. The main heading is 'Register'. The form contains the following fields:
 

- Login \***: A text input field.
- Password \***: A text input field with a note below it: 'Must be at least 8 characters long.'
- Confirmation \***: A text input field.
- First name \***: A text input field.
- Last name \***: A text input field.
- Email \***: A text input field.
- Hide my email address**: A checked checkbox.
- Language**: A dropdown menu currently showing '(auto)'.

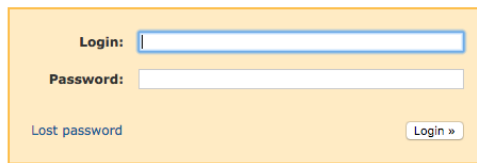
 A 'Submit' button is located at the bottom left of the form area.

4. Enviar un correo a [support@opencloudfactory.com](mailto:support@opencloudfactory.com) indicando su

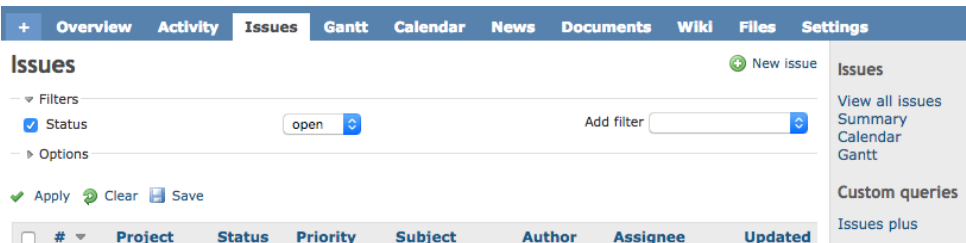
usuario y pidiendo acceso al proyecto, para que podamos brindarle los permisos necesarios;

## 2.2. Creación de Tickets

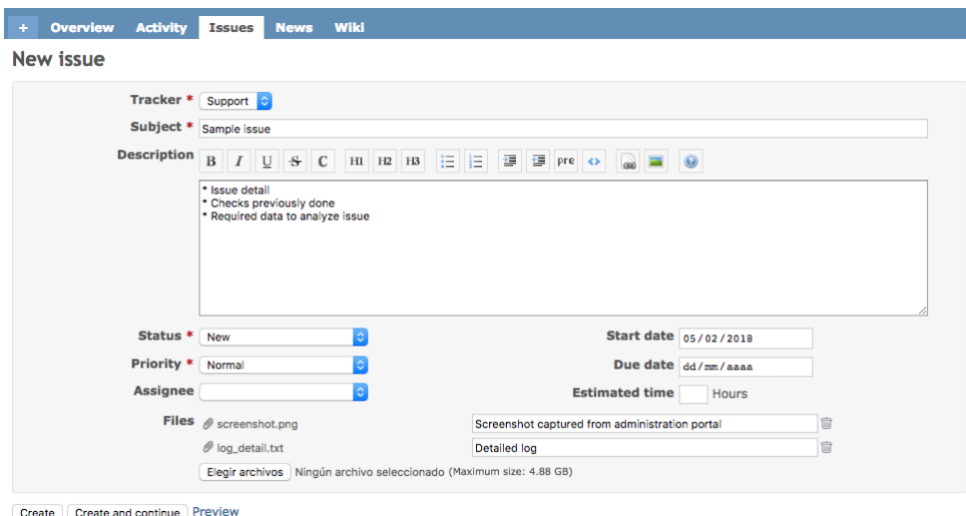
1. Acceder a [https://redmine\\_opennac.opencloudfactory.com](https://redmine_opennac.opencloudfactory.com) y hacer login con el usuario generado anteriormente:



2. Clicar en "Projects" en el lado superior izquierdo;
3. Seleccionar el proyecto afectado;
4. Seleccionar la pestaña "Issues" y clicar en "+ New issue":



5. Llenar el formato de "New Issue":
  - a. Seleccionar el tracker "Support";
  - b. Poner un título en el campo "Subject";
  - c. Describir el problema en el área de texto "Description";
  - d. Adjuntar ficheros de logs o *print screens* que puedan apoyar en la resolución del ticket por el equipo de soporte;
  - e. Clicar en "Create";



6. Se generará un correo en tu dirección de correo electrónico y para nuestro equipo de soporte, que atenderá el pedido bajo el SLA definido en el contrato.

### 2.3. Contacto con Soporte - Severidad Alta

Si el atendimento es de Severidad Alta, contacta con nuestro equipo de soporte a través de alguno de nuestros teléfonos de contacto:

1. Brasil: +55 11 4040-4508
2. México: +52 55 4164 7946
3. España: +34 518 88 03 29

### 2.4. Acuerdo de Nivel de Servicio

El nivel de servicio ofrecido por atendimento se basa en el tiempo de respuesta y no de solución de una incidencia. Los atendimientos por guardia, fuera de horario laboral\* se realizan solamente a clientes que tengan contrato de soporte 24x7 en vigencia.

\***Horario laboral:** Lunes a Viernes, de 9:00 a 18:00, horario local de Madrid.

	Guardia	Operación
ALTA	2 horas ***	2 horas **
MEDIA	N/A	8 horas **
BAJA	N/A	24 horas **

\*\* Horas laborables

\*\*\* Solamente clientes 24x7