

PROTOCOLO DE EMERGENCIA DE PORTIC (versión 1.1 del 19 de Agosto 2008)

El correcto funcionamiento del sistema PortIC es fundamental en el desarrollo de las operaciones logísticas del Puerto Barcelona. Para ello, PortIC diseña, planifica y desarrolla su servicio asignando todos los medios y recursos a su alcance para conseguir que éste se desarrolle de manera satisfactoria. Sin embargo muchas de las incidencias del servicio dependen de circunstancias ajenas a los sistemas de PortIC. Con el objeto de conseguir que dichas incidencias tengan el menor impacto posible sobre los usuarios del sistema, PortIC siguiendo su plan de calidad, ha diseñado un protocolo de emergencia. Dicho protocolo se recomienda que sea aplicado en caso de cualquier incidencia grave del servicio.

Como usuario / cliente de PortIC es importante que usted conozca este procedimiento y que el mismo, sea difundido dentro de su organización a todas aquellas personas que directa o indirectamente puedan verse afectadas. De esta forma se podrá actuar de la manera más adecuada en cada ocasión. Todo ello está pensado para que en definitiva cualquier tipo de incidencia tenga el menor impacto posible sobre la operativa.

PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA

¿Cómo funciona?

1. El procedimiento de emergencia o alerta se activa tras pasados 15 minutos de un fallo grave del sistema.
2. PortIC informa simultáneamente a la Autoridad Portuaria y a las terminales del Puerto de Barcelona de la incidencia así como de su duración prevista.
3. Paralelamente PortIC informa a todos sus clientes con un comunicado vía mail y de forma masiva. **IMPORTANTE:** en caso de querer recibir este tipo de avisos de emergencia, rogamos den de alta su dirección de e-mail, enviando un correo electrónico a la dirección atencioclient@portic.net indicando que desean darse de ALTA EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE AVISOS DE EMERGENCIA.
4. PortIC publicará en la web <http://www.portic.net>, siempre que técnicamente sea posible, el comunicado enviado vía mail.
5. El teléfono de PortIC 935036510 dispondrá de un mensaje indicando la existencia de la incidencia.
6. Una vez subsanada la incidencia, PortIC enviará un correo electrónico en el que se indicará el fin de la misma y el restablecimiento del servicio.

¿Qué información da PortIC?

PortIC trabaja día a día para en caso de incidencias del sistema poner al alcance de sus clientes / usuarios todos los datos necesarios para agilizar al máximo la resolución de los problemas generados, facilitando información sobre:

.

- La Naturaleza de la incidencia: mal funcionamiento, retrasos, servicio inactivo, etc.
- Hora del inicio y del fin de la incidencia.
- Hora prevista para su resolución.
- Servicios de PortIC afectados (mercancías peligrosas, ESMT, Web, etc).
- Posibles recomendaciones: Acciones a realizar por parte del cliente.

¿Qué debe usted hacer?

En caso de detectar una incidencia en el sistema y precise atención urgente, le recordamos las diferentes alternativas que tiene para ponerse en contacto con el personal de PortIC.

1. Vía telefónica con el teléfono directo de nuestro servicio de atención al cliente: **93 503 65 10**
2. Vía e-mail, enviando un correo electrónico atencioclient@portic.net. Recomendamos , en caso de saturación de nuestras líneas telefónicas, utilice esta segunda vía. Como respuesta usted recibirá una confirmación de PortIC de que su mensaje ha sido recibido, y así tener la seguridad de que su problema ha sido informado y está siendo tramitado.
3. Vía fax, enviando un fax al 93 508 82 92. Recomendamos esta última vía, en caso de no haber recibido la confirmación por parte de PortIC de que su mensaje vía e-mail ha sido recibido o por ejemplo cuando el problema en el servicio puede estar radicado en internet.
4. En caso de imposibilidad de comunicar con PortIC, le recomendamos utilice el procedimiento tradicional (en papel) establecido por el Procedimiento de Contingencia del Puerto de Barcelona expuesto en la web <http://www.apb.es/es/PORT/ForumTelematic/Procedimientos> para cada uno de los procedimientos (escalas, manifiestos, etc) en caso de fallo de las comunicaciones EDI.

Estamos seguros que la difusión y la aplicación del procedimiento de emergencia arriba expuesto, servirá para prevenir al máximo situaciones problemáticas ante posibles incidencias graves del sistema.