

PROTOCOL D'EMERGÈNCIA DE PORTIC (versió 1.0 del 3 de Juliol 2006)

El correcte funcionament del sistema PortIC es fonamental en el desenvolupament de les operacions logístiques del Port de Barcelona. Per això, PortIC designa, planifica i desenvolupa el seu servei assignant tots els mitjans i recursos al seu abast per a aconseguir que aquest es desenvolupi de manera satisfactòria. No obstant moltes de les incidències del servei depenen de circumstàncies alienes als sistemes de PortIC. Amb l'objectiu d'aconseguir que tals incidències tinguin el menor impacte possible sobre els usuaris del sistema, PortIC seguint el seu pla de qualitat, ha dissenyat un protocol d'emergència. Es recomana l'aplicació d'aquest protocol en cas de qualsevol incidència greu del servei.

Com a usuari / client de PortIC es important que conegui aquest procediment, i que el mateix sigui difós dins la seva organització a totes aquelles persones que directa o indirectament puguin veure's afectades. D'aquesta forma es podrà actuar de la manera més adequada en cada moment. Tot això està pensat per què en definitiva qualsevol tipus d'incidència tingui el menor impacte possible sobre l'operativa.

PROCEDIMENT D'EMERGÈNCIA

Com funciona?

1. El procediment d'emergència o alerta s'activa passats 15 minuts d'una fallada greu del sistema.
2. PortIC informa simultàniament a l'Autoritat Portuària de Barcelona i a les terminals del Port de Barcelona de la incidència així com de la seva durada prevista.
3. Paral·lelament PortIC informa a tots els seus clients amb un comunicat via mail i de forma massiva. IMPORTANT: en cas de voler rebre aquest tipus d'avisos d'emergència, preguem donin d'alta la seva direcció d'e-mail, enviant un correu electrònic a la direcció atencioclient@portic.net indicant que desitgen donar-se d' ALTA EN LA LLISTA DE DISTRIBUCIÓ D'AVISOS D'EMERGÈNCIA.
4. PortIC publicarà en la web <http://www.portic.net>, sempre que tècnicament sigui possible, el comunicat enviat via mail.
5. El telèfon de PortIC 935088288 disposarà d'un missatge indicant l'existència de la incidència.
6. Un cop sanejada la incidència, PortIC enviarà un correu electrònic en el que s'indicarà la fi de la mateixa i el restabliment del servei.

Quina informació dona PortIC?

PortIC treballa dia a dia per a –en cas d'incidències del sistema- posar a l'abast dels seus clients / usuaris totes les dades necessàries per agilitzar al màxim la resolució dels problemes generats, facilitant informació sobre:

- La Naturalesa de la incidència: mal funcionament, retards, servei inactiu, etc
- Hora del inici i del final de la incidència.
- Hora prevista per a la seva resolució
- Serveis de PortIC afectats (mercaderies perilloses, ESMT, Web, etc).
- Possibles recomanacions: Accions a realitzar per part del client

Que ha de fer vostè?

En cas de detectar una incidència en el sistema i requereixi atenció urgent, li recordem les diferents alternatives que té per a posar-se en contacte amb el personal de PortIC.

1. Via telefònica amb el telèfon directe del nostre servei d'atenció al client: **93 508 82 88**
2. Via e-mail, enviant un correu electrònic a atencioclient@portic.net.
Recomanem, en cas de saturació de les nostres línies telefòniques, que utilitzi aquesta segona via. Com a resposta rebrà vostè una confirmació de PortIC de que el seu missatge s'ha rebut, i tindrà la seguretat de que el seu problema està sent tramitat.
3. Via fax, enviant un fax al **93 508 82 92**. Recomanem aquesta última via en cas de no haver rebut la confirmació per part de PortIC de que el seu missatge via e-mail ha estat rebut o per exemple quan el problema en el servei pot estar radicat en Internet.
4. En cas d'impossibilitat de comunicació amb PortIC, li recomanem utilitzar el procediment tradicional (en paper) establert pel Procediment de Contingència del Port de Barcelona exposat a la web <http://www.apb.es/es/PORT/ForumTelematic/Procedimientos> per cada un dels procediments (escales, manifestos, etc) en cas de fallada de les comunicacions EDI.

Estem segurs de que la difusió i l'aplicació del procediment d'emergència més amunt exposat, servirà per preveure al màxim situacions problemàtiques davant possibles incidències greus del sistema.