

## PROTOCOLO DE EMERGENCIA DE PORTIC

Noviembre 2013

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?

El procedimiento de emergencia o alerta se activa tras pasados 15 minutos de un fallo grave del sistema.

Esta activación consiste en comunicar la activación del Plan de Contingencia, definido por la autoridad portuaria <http://www.portdebarcelona.cat/ca/web/comunitat-portuaria/procedimientos> para aquellas empresas que técnicamente no se puedan conectar al sistema. Paralelamente PORTIC informará a sus clientes afectados por email 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](mailto:atencioclient@portic.net) indicando que desean darse de **ALTA EN LA LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE AVISOS DE EMERGENCIA.**

PORTIC publicará en la WEB <http://www.portic.net>, siempre que técnicamente sea posible, el comunicado enviado vía mail.

El teléfono de PORTIC (+34 93 503 55 10 ) dispondrá de un mensaje indicando la existencia de la incidencia. Una vez subsanada la incidencia, y tras un periodo prudencial, PORTIC desactivará el PLAN de CONTINGENCIA y enviará un correo electrónico a sus clientes.

### ¿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 (MMPP- MANIFIESTOS- ESMT, 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 al servicio de ATC tel. 93 503 55 10 / [atencioclient@portic.net](mailto:atencioclient@portic.net)

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.

En caso de que su mensaje vía email no haya sido contestado podría ser debido a un problema con Internet por lo que se recomienda que se envíe vía fax 93 508 82 92

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