



NOMBRE DEL DOCUMENTO	CLAVE: P-CFAC-17
INCIDENTES Y PROBLEMAS	Versión: 1.6

1. OBJETIVOS

- Identificar y reaccionar ante posibles problemas lo más pronto posible, y así minimizar el impacto en los servicios de facturación electrónica y así poder proporcionar los mejores niveles de calidad y disponibilidad en el servicio.
- Definición de la política del proceso de Gestión de Incidentes de Seguridad en el proceso de CFDI del sistema de Facturación de electrónica de la Confederación Nacional de Organizaciones Ganaderas (CNOG)
- Mostrar el proceso de notificación y escalamiento de Incidentes y Problemas para reportes al SAT
- Presentar evidencia de cumplimiento del punto 17 de la Matriz de Seguridad en el cual se solicitan detalles sobre las evidencias de los incidentes de seguridad.

2. ALCANCE

Este documento tiene como propósito establecer los procedimientos que CNOG debe seguir para mantener o recuperar su servicio de facturación electrónica, asegurando la continuidad de los procesos al nivel requerido en las escalas de tiempo definidas tras una interrupción o falla de los procesos críticos como son:

- Disponibilidad del sistema CNOGFAC www.cnogfac.com.mx
- Usuarios del sistema CNOGFAC
- Infraestructura tecnológica CNOGFAC

3. POLITICA

3.1 CNOG, Establece como política que todo incidente y problema que afecte al servicio de facturación electrónica debe ser debidamente registrado en una bitácora para el debido seguimiento y atención de incidentes.

3.2 Utiliza una matriz de escalamiento para la atención de incidentes, así como delimitar los umbrales de tiempo para la atención de cada caso.

3.3 Los incidentes que deben ser reportados son:

- Retraso en la respuesta de los sistemas.
- Uso excesivo de recursos de programación en los servidores.
- Uso excesivo de recursos de hardware en los servidores.
- Problemas de comunicación:
 - a. Internos (entre los componentes de la solución).
 - b. Externos (hacia internet específicamente con los servidores del SAT).
 - Fallos del hosting (energía, respaldos, carrier Internet)
 - Errores o fallas del propio sistema de facturación.

FECHA 07/08/2020	AUTORIZÓ LIC. SANTIAGO SALIDO OTERO
---------------------	---



NOMBRE DEL DOCUMENTO	CLAVE: P-CFAC-17
INCIDENTES Y PROBLEMAS	Versión: 1.6

- 3.4 El área de Facturación Electrónica de CNOG, es el único punto de contacto para registrar problemas presentados en la operación del sistema CNOGFAC desde la interacción y hasta el cierre del problema.
- 3.5 Los medios de contacto para el registro de incidencias y problemas disponibles para los usuarios son los siguientes:
- Vía correo electrónico: Donde el personal del área de facturación atiende las solicitudes de los usuarios en las siguientes direcciones de correo electrónico: facturación.electronica@cnog.com.mx y facturación.electronica@cnog.org.mx
 - Vía llamada telefónica: Donde el personal del área de facturación atiende los requerimientos de los usuarios, en horario de oficina. Tel: 5552543210
- 3.6 Las incidencias y/o problemas deberán ser inmediatamente reportados por los usuarios en los medios antes mencionados indicando:
- a. Fecha y hora identificada.
 - b. Incidente reportado.
 - c. Justificación de Incidente o Sospecha.
 - d. Evidencia del incidente (captura de pantalla)
- 3.7 La asignación y control de los registros de problemas se realizarán mediante el uso de un archivo en formato de Excel denominado "formato de incidencia" los cuales deben ser almacenados en un repositorio privado de la Confederación Nacional Ganadera (CNOG), Debidamente con seguridad de acceso y ubicado en la oficina de Av. Mariano Escobedo #11590, Col. Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
- 3.8 El coordinador de Facturación Electrónica CNOG, deberá dar seguimiento a problemas presentados.
- 3.9 El coordinador de Infraestructura CNOGA, enviara las notificaciones de información a los usuarios sobre eventos importantes de TI, como son:
- Actualizaciones de sistema
 - Actualizaciones a hardware servidores y mantenimientos.
- 3.10 El coordinador de infraestructura enviara los reportes y métricas del servicio:
- Reporte de disponibilidad de los servidores de facturación de Facturación Electrónica
4. Atención y escalamiento de incidencias y problemas deberá ser notificado a los siguientes contactos del sistema CNOGFAC.

Coordinador de Facturación Electrónica

FECHA 07/08/2020	AUTORIZÓ LIC. SANTIAGO SALIDO OTERO
---------------------	---



NOMBRE DEL DOCUMENTO	CLAVE: P-CFAC-17
INCIDENTES Y PROBLEMAS	Versión: 1.6

Santiago Salido Otero
 Facturación Electrónica CNOG
 Celular: (55) 18842047
 Correo: santiago.salido@cnog.org.mx

Coordinador de Infraestructura
 Fernando Rodríguez
 Celular: (55) 16199597
 Correo: fernando.rodriguez@cnog.org.mx

Formato de incidencia

Este formato es utilizado con la finalidad de documentar todo incidente que afecte el servicio de Facturación Electrónica CNOG y es almacenados en un repositorio privado de la Confederación Nacional Ganadera (CNOG), Debidamente con seguridad de acceso y ubicado en la oficina de Av. Mariano Escobedo #11590, Col. Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México

Se anexa imagen correspondiente de nuestro formato en Excel denominado

“Reporte de Incidencias”

Reporte de Incidencia			
DATOS DEL SOLICITANTE AUTORIZADO		Fecha	
		Hora	
		Prioridad	
Descripción breve:			
Genera incidencia:			
Telefono			
E-mail			
Descripción detallada			
Datos del servidor de la incidencia (si aplica)			
Nombre de Host	Dirección de red	Site de su ubicación	Observaciones
Comentarios Adicionales			
CONTROL INTERNO			
No. de Ticket		Fecha de cierre	
Estatus		Hora de cierre	
Ing. Atendio		Confirmar	Correo {} tel {}
Aprobacion		Comentarios	

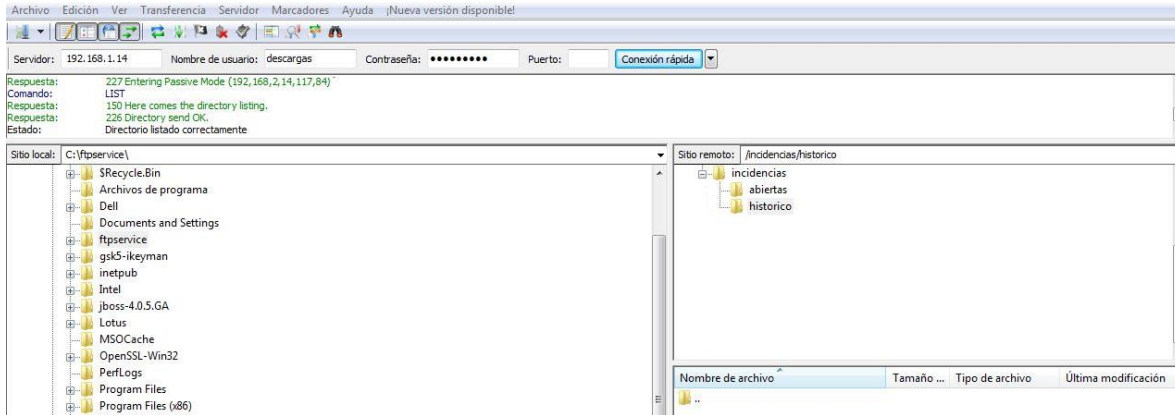
FECHA 07/08/2020	AUTORIZÓ LIC. SANTIAGO SALIDO OTERO
---------------------	---



NOMBRE DEL DOCUMENTO	CLAVE: P-CFAC-17
INCIDENTES Y PROBLEMAS	Versión: 1.6

Se anexa imagen correspondiente del repositorio de almacenamiento de los archivos

Formato Excel de los Reportes de Incidencias



5. NOTIFICACIÓN Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES Y PROBLEMAS

Notificación al SAT

La incidencia deberá ser reportada al SAT en los siguientes casos por parte del Coordinador de Facturación Electrónica de la CNOG

- Cuando el servicio de timbrado sea afectado por más de 5 minutos.
- Cuando una incidencia no se logre solucionar en menos de 10 minutos cual sea la naturaleza de esta.
- Cuando se generen incidencias que comprometan el almacenamiento de la llave del SAT.
- Cuando se sospeche de pérdida de la confidencialidad de la información.

Esta notificación se hará mediante el uso de la Mesa de Ayuda del SAT.

Comunicarse a la Mesa de Servicio SAT deberá marcar (01) 55 57 57 57 56 ó (01) 800 111 2083, donde escuchará el siguiente Menú:

Mensaje 1: Gracias por llamar a Mesa de Servicio SAT

Mensaje 2: Seleccione alguna de las siguientes opciones:

FECHA 07/08/2020	AUTORIZÓ LIC. SANTIAGO SALIDO OTERO
---------------------	---



NOMBRE DEL DOCUMENTO	CLAVE: P-CFAC-17
INCIDENTES Y PROBLEMAS	Versión: 1.6

- Fallas o Requerimientos en Aplicaciones, marque 1
- Fallas o Requerimientos en Equipo de cómputo o comunicaciones, marque 2
- Fallas o Requerimientos en Infraestructura, marque 3
- Entidades Federativas, marque 4
- Usuarios con Clave de acceso, marque 5

Mensaje 3: Marque su clave de acceso.

La clave que deberá digitar es: ***72**

Usuarios para registro de incidentes.

1. LOGIN	2. APELLIDO PATERNO	3. PRIMER NOMBRE
SAOS8766	SALIDO	SANTIAGO
ROMF771G	RODRIGUEZ	FERNANDO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	15/02/2016	Generación de Documento.
1.1	04/06/2016	Se Integra Política, Definición de Incidentes, Registro de Incidentes
1.2	04/05/2017	Se Actualiza información de contactos y contenido
1.3	28/05/2018	Actualización de Política y contenido
1.4	03/11/2019	Actualización de Política y contenido
1.5	25/03/2019	Actualización de Política y contenido
1.6	06/08/2020	Actualización de Política y contenido

FECHA 07/08/2020	AUTORIZÓ LIC. SANTIAGO SALIDO OTERO
---------------------	---