

Procedimiento de actuación en caso de incidencia

CAIDA DE SISTEMA EN ESTACIÓN AUTONET&OIL
IVÁN PAÑOS – EINATEC CONSULTING

eñatec⁺

Contenido

0. Alcance.....	2
1.Elementos estación	2
1.1 SAI	2
1.2. Pc Pistas	2
1.3. Firewall	3
1.4. Router.....	3
1.5. Switch	4
2.En caso de caída de sistema.....	4
2.1. Identificación origen de la incidencia.....	4
2.2. Problemas/soluciones.....	4
2.2.1. Fallo eléctrico.....	4
2.2.2. No funciona el surtidor.....	5
2.2.3. Funciona el surtidor, tengo internet en el pc, pero el pago con visas da error.....	5
2.2.4. No hay internet en la estación	5
3. Teléfonos de asistencia	6

0. Alcance

El objetivo de este documento es orientar en la resolución de incidencias en los dispositivos esenciales para el buen funcionamiento de la estación ocurridas fuera de horario convencional.

1.Elementos estación

Dispositivos imprescindibles para el funcionamiento operativo en la gasolinera. Es importante conocerlos, tenerlos identificados y ubicados a fin de que en caso de incidencia podamos acceder a ellos rápidamente.

1.1 SAI



Equipo eléctrico que sostiene todos los componentes de la gasolinera, en caso de fallo eléctrico o falta de suministro sostiene los equipos eléctricos conectados a él.

1.2. Pc Pistas



PC de Pistas de Alvic, controla la gasolinera y surtidores.

1.3. Firewall



Aparato que enlaza las bancarias con su equivalente de Alvic, gestiona las 2 líneas de internet de la gasolinera. Tiene una configuración específica sin la cual la estación no funcionará, no resetear nunca excepto por petición de Einatec.



Puesto que es el elemento clave para que la estación funciona se suministró fuentes de alimentación como la mostrada en la fotografía para su sustitución en caso de subida de tensión.

1.4. Router



Equipos que nos entregan señal de internet y la comunican al firewall. Tienen una configuración específica, Tiene una configuración específica sin la cual la estación no funcionará, no resetear nunca excepto por petición de Einatec.

1.5. Switch



Concentrador de conexiones, en cual comunica todos los aparatos con conexiones de red. No contiene configuración alguna.

2. En caso de caída de sistema

2.1. Identificación origen de la incidencia

En caída del servicio es importante identificar el origen del problema para solucionarlo lo más rápidamente posible. Para esto es importante chequear en la estación lo que si funciona y lo que no y a continuación proceder según el origen de la incidencia.

2.2. Problemas/soluciones

Podemos englobar las interrupciones de servicio en la gasolinera entre estas cuatro casuísticas.

2.2.1. Fallo eléctrico

No hay luz en toda la estación/ No se encienden los surtidores	Problema eléctrico general, al restáuralo todo funcionará con normalidad
Los elementos que están conectados al SAI no funcionan	Si el Sai está apagado lo encendemos, si no enciende desconectamos los equipos que estén conectados a él y los conectamos directamente a una toma de enchufes.
Uno o los 2 de los routers no se encienden	Desconectamos el router de la alimentación y dejamos aproximadamente 1 minuto antes de volver a conectar, si no enciende nos ponemos en contacto con el proveedor para que lo sustituyan. La estación puede funcionar con un único router correctamente. En caso de que los 2 no funciones y verifiquemos que no es el SAI. Se avisa al proveedor de internet y se notifica al teléfono de guardias.
El pc no enciende/ no muestra nada por pantalla	Desconectamos la torre de la alimentación y dejamos aproximadamente 1 minuto antes de volverla a conectar, si no enciende nos

	ponemos en contacto con Alvic para gestionar la incidencia.
El switch no tiene luces	Desconectamos el switch de la alimentación y dejamos aproximadamente 1 minuto antes de volverla a conectar, en caso de no funcionamiento se notifica al teléfono de guardias.

2.2.2. No funciona el surtidor

No tenemos corriente en uno o varios surtidores	Nos ponemos en contacto con Alvic para gestionar la incidencia.
---	---

2.2.3. Funciona el surtidor, tengo internet en el pc, pero el pago con visas da error.

<i>Caso A.</i> No es posible hacer el pago con visa a través de cualquier surtidor y tanto el firewall como los routers están activos	Es posible que en enlace bancario se haya perdido, para restablecerlo apagamos los 2 routers y el firewall dejándolo desconectado 1 minuto. Volvemos a conectar y después de esperar 5 minutos volvemos a comprobar el pago de visas. Si sigue sin funcionar hacemos el <i>Caso B.</i>
<i>Caso B.</i> Después de reiniciar los 3 equipos sigue sin poderse hacer los pagos con visas.	Desconectamos los 3 equipos de la corriente, pero en este caso únicamente volvemos a encender 2, uno de los routers y el firewall. Después de 5 minutos comprobamos y en caso de seguir con la problemática se notifica al teléfono de guardias.

2.2.4. No hay internet en la estación

No funcionan los pagos con visa, pero tampoco tengo internet en el PC de pista	Comprobamos que los 3 equipos estén encendidos, si alguno de ellos no lo está hacemos el procedimiento descrito en 2.2.1.Fallo eléctrico , si lo están pero las luces no se encuentran como se detalla en el apartado 1.4Router , se contacta con el proveedor del servicio y se les notifica el corte de línea.
El switch no tiene luces encendidas	Hacemos el procedimiento descrito en 2.2.1.Fallo eléctrico .

3. Teléfonos de asistencia

En caso de haber seguido el procedimiento descrito con anterioridad y en caso que sea necesario ponerse en contacto con los teléfonos de guardia

Teléfono de asistencia fuera de horas:



683 34 98 43