|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| **Procedimiento de Control Interno** | | **Política:** Niveles de Servicios y Mesa de Ayuda  Versión: 2 | |
| **Año** | **Vigencia/ Actualización** | **Responsables** | **CONFIDENCIAL** |
| 2023 | 07-2023 | Sistemas | Sólo para uso interno |

|  |
| --- |
| Archivo Informático:  HUMAND |
|  |

**ÍNDICE**

1. OBJETO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDADES 2

4. CATEGORIZACION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS 3

5. TRATAMIENTO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS 4

6. Flujograma principal del proceso 5

# OBJETO

Esta Política tiene como objeto definir los principales lineamientos para brindar los servicios de Tecnologías de Información gestionados por el Área de TI de Servicom Global S.A.

Contempla el seguimiento de las gestiones que realizan los usuarios habilitados, con mesas de ayudas externas (del sistema Tango\_ ERP y de las distintas plataformas de ventas y cobros (tiendas Nubes, Vitex, Meli, o tiendas propias de Servicom, Mercado Pago).

El objetivo de los Niveles de Servicio del área de sistemas es poner la tecnología y la operación del sistema al servicio de los usuarios.

# ALCANCE

La norma presente será de aplicación general para todo el personal de Servicom Global SA.

Dado que TI cuenta con servicios de terceros, existen diferentes escenarios de Incidentes que, al ser tratados por terceros, los tiempos de atención pueden diferir según el tipo de urgencia y disponibilidad.

El intercambio de la información deberá cumplir todos los lineamientos de confidencialidad y seguridad de la información de Servicom Global S.A.

# RESPONSABILIDADES

La Gerencia de RRHH:

* será responsable de la comunicación de la presente política.

La Gerencia de Sistemas será responsable de:

* mantener actualizada la presente política
* categorizar los incidentes reportados y cumplir con los tiempos de respuesta definidos en la presente política.
* tomar intervención, en casos de ser informado por los responsables del área, ante dificultades y/o demoras en la resolución de incidentes por parte de las mesas de ayuda externas (plataformas de ventas y cobranzas, ERP, Tango).
* dar seguimiento sobre los servicios de terceros relacionados al mantenimiento y actualizaciones de equipos, accesos a la red, gestionados por proveedores externos.
* análisis y aprobación, en su caso, de facturas de terceros contratados por los servicios arriba indicados. Presentación de informes, en su caso.

Asimismo, cualquier solicitud de modificación y/o actualización, que tenga impacto en el sistema TANGO, deberá incluir además en copia a las gerencias de Administración y Finanzas y Sistemas. Se deberá contar con la aprobación previa del área de Administración y Finanzas.

La Gerencia de Administración y Finanzas será responsable de:

* evaluar del impacto y viabilidad de los pedidos de mejoras y/o modificaciones sobre el sistema Tango, con su posterior tratamiento e informe y con apoyo en su caso, del área interna de sistemas.

Las Gerencias a cargo de procesos críticos de la Compañía:

* deben analizar y establecer planes de contingencia en caso de fallas de sistemas en dichos procesos críticos para dar cumplimento de las operaciones, hasta la resolución final del problema.
* mantener actualizados los contactos de las mesas de ayuda relacionadas a cada proceso.

# CATEGORIZACION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

Cada incidente o requerimiento puede afectar a la organización de forma diferente, por eso para poder clasificar el orden en que deben atenderse, el Responsable de Sistemas determina la “Prioridad”, que **tiene relación con el Impacto y la Urgencia** y con la celeridad en la respuesta que será informada al usuario.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Prioridad (P)** | **Descripción** |
| 1 | Prioridad 1 | Situación Crítica |
| 2 | Prioridad 2 | Situación Alta |
| 3 | Prioridad 3 | Situación Media |
| 4 | Prioridad 4 | Situación informativa o de baja relevancia |

Se define según la tabla a continuación:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Matriz de priorización | | **Impacto** | | | |
| Critico | Alta | Medio | Bajo |
| **Urgencia** | Crítica | 1- Critica | 1-Critica | 2-Alta | 2-Alta |
| Alta | 1-Critica | 2-Alta | 2-Alta | 3-Media |
| Medio | 2-Alta | 3-Media | 3-Media | 3-Media |
| Bajo | 3-Media | 4-Baja | 4-Baja | 4-Baja |

**Impacto Critico/ Alto**:

* Corresponde a servicios críticos, de aplicación o infraestructura, con indisponibilidad total, afectando directamente al negocio.
* Impacto mayor en los usuarios. Ejemplo: imposibilidad de conectarse al sistema contable, no poder hacer su tarea.
* Requiere de una gran cantidad de recursos para su resolución o de la participación de especialistas de distintas áreas.

Ejemplos: imposibilidad de facturar, cargar pedidos, emisión de etiquetas, emisión de remitos.

En estos casos, se deberá activar un plan de contingencias para asegurar la continuidad del funcionamiento del negocio, dando prioridad máxima a la solución y a su posterior tratamiento para mitigar las posibilidades de nuevas ocurrencias.

Tanto su ocurrencia, como planes de acción y solución deberán ser informados en las reuniones de gerencia.

**Impacto Medio**:

* Requiere recursos significativos para su resolución, pero podrían existir alternativas de resolución.
* Existe una funcionalidad con lenta respuesta que impacta en el usuario, pero no hay indisponibilidad total. En ciertos casos, debido al horario del suceso su impacto es moderado.

Ejemplo: un corte de internet de la oficina, un módulo del Sistema contable que no funcione fuera del horario laboral.

**Impacto Bajo**:

* Su resolución es sencilla y no requiere de gran cantidad de recursos o especialidad técnica.
* Sucede sobre un componente no crítico para el usuario o existe una alternativa disponible

Ejemplo: no funciona el mouse.

# TRATAMIENTO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

El **usuario** deberá reportar los incidentes según su naturaleza, poniendo siempre en copia al responsable del área:

* Si posee mesa de ayuda externa:
  + En caso de ser un Proceso Critico/Alto además deberá informar al área interna de sistemas
* Si es Soporte Técnico externo sobre mantenimiento, actualización de equipos, accesos a la red: debe cargar en la aplicación Help Desk de Servicom Global la solicitud desde donde el soporte técnico externo (proveedor externo) levantara el pedido.
* El resto: Al soporte técnico interno de sistemas a través del canal habilitado

El **área Interna de Sistemas** enviará una respuesta del diagnóstico dentro de las 24 horas hábiles. excepto para los incidentes con impacto Crítico/Alto, en los cuales la respuesta del diagnóstico será dentro de la primera hora de recibido el incidente (en horario laboral).

* + El usuario recibirá junto con el diagnóstico, el tiempo estimado de resolución y un número de ticket para dar seguimiento y validar la resolución del problema escalado.

El área de **Servicios de Terceros Externo**: los tiempos de atención pueden diferir según el impacto en las operaciones de SERVICOM, en la cantidad de usuarios afectados y tiempos en el logro de la solución a determinar por el proveedor externo con seguimiento, si aplicara del área interna.

A continuación, se presentan el cuadro de las mesas de ayuda vigentes y contacto de servicios de terceros, el sector responsable y los datos de contacto

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Proveedor** | **Tipo/Tienda/ERP** | **Sector responsable** | **Contacto de Soporte** |
| MELI | LS2-NTO-MAC-GUD | E commerce | Asesor Comercial ML: WhatsApp |
| Tienda Nube | LS2-NTO-MAC- | E commerce | Soporte online + WhatsApp |
| VTEX | GUD | E commerce | Contacto directo en página web  https://innewla.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/65 |
| SEINCOMP (para TANGO) | TANGO | Responsable de Administración y Finanzas | [mesadeayuda@seincomp.com.ar](mailto:mesadeayuda@seincomp.com.ar) |
| AVRVA (para Servicompras) | SERVICOMPRAS | Jefe Comercial (Retail) | Grupo de WhatsApp |
| RHI | SOPORTE TECNICO EXTERNO | Responsable de cada Área requirente | [javier\_debus@rhi.com.ar](mailto:javier_debus@rhi.com.ar); [esteban\_dangelo@rhi.com.ar](mailto:esteban_dangelo@rhi.com.ar) |

# Flujograma principal del proceso

