

## CRITERIOS Y ANS PARA SOLICITUDES EN MANTIS

Clasificación SGSI : PRIVADO

ITEM	CRITERIO	CATEGORÍA				TIEMPO ESTABLECIDO	CAMBIAR A ESTADO MANTIS	ESTADO EQUIVALENTE EN DEVOPS	PLANTILLA DE RESPUESTA
		GENERAL	CONTROL DE CAMBIOS	SOPORTE	ERROR				
1	Reporte de Incidencia - Respuesta al Cliente			X	X	4 horas	Nueva	New	Estimado Cliente, hemos recibido su solicitud la cual está siendo analizada para entregarle una respuesta en el menor tiempo posible.
2	Análisis de la Incidencia por parte del área de Soporte. Si la solución esta dentro del área, <b>asignarla al funcionario correspondiente</b>			X	X	4 horas	Asignada	Approved	
3	Análisis de la Incidencia por parte del área de Soporte. Si la incidencia debe escalarse con el área de requerimiento, <b>asignarla al funcionario correspondiente</b>			X	X	4 horas	Asignada	Approved	
4	Si el área de Requerimientos no puede resolver el caso y establece que es una debilidad o deficiencia del software de Koncilia/SKIT, lo <b>escala al área de Desarrollo</b>			X	X	4 horas	Asignada	Approved	
5	Solución del incidente. <b>Informar al cliente a través de Mantis el tiempo estimado de Solución</b>			X	X	1 día	Asignada	Approved	Estimado Cliente, su solicitud está siendo atendida por nuestro equipo técnico para la cual se estima un tiempo de solución de ( _ Horas o _ días), teniendo en cuenta los siguientes detalles:
6	Solución del Incidente. <b>Entrega de Solución al Cliente</b>			X	X	Máximo la fecha informada al Cliente (Sin exceder 30 días)	Resuelto	Committed	Estimado Cliente, a continuación relacionamos el detalle de la solución generada a la incidencia reportada.  Agradecemos informar cualquier inconveniente que presente con la misma en un tiempo no superior a 5 días; En caso de no recibir ningún comentario de su parte, entenderemos que la solución entregada cumple con sus expectativas y por lo tanto, procederemos al cierre del presente caso.
7	Solución del Incidente. <b>Aceptación del Cliente de la solución entregada o no reporta comentarios</b>			X	X	5 Días	Cerrado	Done	Estimado Cliente, teniendo en cuenta que hasta la fecha no hemos recibido comentarios a la solución entregada, entendemos que la misma cumple con sus expectativas; Por lo tanto, procedemos con el cierre del presente ticket.  En caso de presentar una nueva incidencia, agradecemos la creación de un nuevo caso mantis.
8	Casos que no pueden ser replicados en Ambiente de Skit y solo sucede en Ambiente de Producción. <b>Enviar respuesta al Cliente</b>  <b>NOTA:</b> Coordinar con el cliente el mecanismo de “envió seguro de información” referente al caso de producción que se va a revisar			X		5 Días	Asignada	Approved	
9	Casos que no pueden ser replicados en Ambiente de Skit y solo sucede en Ambiente de Producción. <b>Entrega de Solución o Sugerencia para subsanar la incidencia</b>			X		30 Días	Cerrado	Done	
10	Requerimiento - Ajuste sobre Control de Cambio. <b>Entrega del Control de Cambio</b>		X			Máximo la fecha informada al Cliente (Sin exceder 30 días)	Resuelto	Committed	Estimado Cliente, a continuación relacionamos el detalle del control de cambios realizado:
11	<b>Solicitud de Información al Cliente sin recibir respuesta</b> (previo requerimiento por mantis y/o correo electrónico).	X	X	X	X	2 Días	Resuelto	N/A	Estimado Cliente, teniendo en cuenta que hasta la fecha no hemos recibido la información solicitada para el análisis de la incidencia reportada, se realiza el cierre del presente caso. Una vez cuente con la información requerida, agradecemos generar un nuevo ticket relacionando el # del presente caso. Mil gracias

## CRITERIOS Y ANS PARA SOLICITUDES EN MANTIS

Clasificación SGSI : PRIVADO

ITEM	CRITERIO	CATEGORÍA				TIEMPO ESTABLECIDO	CAMBIAR A ESTADO MANTIS	ESTADO EQUIVALENTE EN DEVOPS	PLANTILLA DE RESPUESTA
		GENERAL	CONTROL DE CAMBIOS	SOPORTE	ERROR				
12	Pendiente entrega de Información por parte del Cliente (Se debe esperar la fecha informada por el cliente para la entrega de los archivos, en caso que se cumpla con los días pactados y no se reciba la información)	X	X	X	X	5 Días (Adicionales a la fecha reportada por el cliente)	Resuelto	N/A	Estimado Cliente, teniendo en cuenta que hasta la fecha no hemos recibido la información solicitada para el análisis de la incidencia reportada, se realiza el cierre del presente caso. Una vez cuente con la información requerida, agradecemos generar un nuevo ticket relacionando el # del presente caso. Mil gracias
13	Intercambio de Información con el cliente a través de Mantis	X	X	X	X	2 Días	Cerrado	N/A	Estimado Cliente confirmamos el recibido de la Información. Mil gracias
14	Entrega de versión para instalación en Ambiente QA (Sin comentarios o reporte de incidencias por parte del Cliente)	X				5 Días	Cerrado	Done	Estimado Cliente, teniendo en cuenta que hasta la fecha no hemos recibido comentarios a la version entregada para instalación en ambiente de pruebas, entendemos que la misma cumple con sus expectativas, por lo tanto, procedemos al cierre del presente ticket.  En caso de presentar alguna incidencia agradecemos generar un nuevo ticket relacionando el # del presente caso. Mil gracias
15	Entrega de versión para instalación en Ambiente Producción (Sin comentarios o reporte de incidencias por parte del Cliente)	X				5 Días	Cerrado	Done	Estimado Cliente, teniendo en cuenta que hasta la fecha no hemos recibido comentarios a la version entregada para instalación en ambiente de producción, entendemos que la misma cumple con sus expectativas, por lo tanto, procedemos al cierre del presente ticket.  En caso de presentar alguna incidencia agradecemos generar un nuevo ticket relacionando el # del presente caso. Mil gracias

**NOTA :** Los casos que el cliente reporte en Ambiente de Producción son de "Alta Prioridad".

Los tiempos de ejecución y respuesta aquí establecidos pueden variar teniendo en cuenta el Acuerdo de Niveles de Servicio firmado con cada cliente, para lo cuál se debe aplicar lo establecido en el compromiso contractual.