

**DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS INHERENTES A LA
EJECUCIÓN DEL PROYECTO "FORTALECIMIENTO DE LAS
HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN CARTOGRÁFICAS Y
TECNOLÓGICAS PARA EL DISTRITO DE BUENAVENTURA -
DEPARTAMENTO DE VALLE DEL CAUCA" IDENTIFICADO CON EL
CÓDIGO BPIN 2022761090121**

SOPORTE TÉCNICO

**CONTRATO CP-PR-2023-088 CELEBRADO ENTRE ALIANZA PUBLICA
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL -ALDESARROLLO Y
GEOMATICA MONCALEANO SÁENZ S.A.S.**

**JULIO
2024**



TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO	3
3	CONDICIONES DEL SERVICIO.....	4
4	CANALES DE ATENCIÓN	4
5	NIVELES DE ESCALAMIENTO	5
6	NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIÓN.....	7
7	CONSIDERACIONES ADICIONALES	7

1 INTRODUCCIÓN

Este documento de servicio técnico se crea con el propósito de definir claramente los términos y condiciones para la prestación del servicio de soporte técnico en casos de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la Plataforma de software de Sistema de Información Geográfico –SIG. Su objetivo principal es establecer un entendimiento mutuo sólido entre el usuario de la Plataforma SIG y el proveedor de servicios.

En resumen, este documento tiene como fin principal proporcionar un marco sólido y transparente que garantice un soporte técnico eficaz, al tiempo que fomente la colaboración entre ambas partes y busque siempre la optimización y mejora constante del servicio ofrecido.

2 OBJETIVO

Este documento tiene como finalidad principal detallar y establecer los procedimientos y compromisos necesarios para brindar un servicio de soporte técnico integral en caso de que surjan incidencias durante la utilización de nuestra Plataforma SIG. En este contexto, se describen minuciosamente los servicios que serán cubiertos, se esboza la estrategia de acción, y se establece el mecanismo operativo que permitirá la efectiva prestación del soporte requerido.

Este enfoque se fundamenta en nuestra firme convicción de garantizar una experiencia sin problemas para nuestros usuarios, respaldada por un equipo técnico altamente competente. Nuestro compromiso radica en ofrecer un servicio de soporte que permita a nuestros clientes aprovechar al máximo nuestra Plataforma SIG, abordando cualquier inconveniente de manera eficiente y en tiempo hábil.

3 CONDICIONES DEL SERVICIO

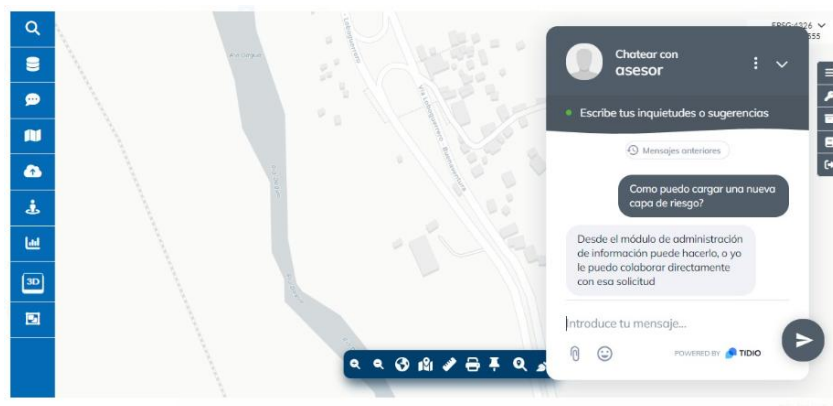
1. Generar un soporte técnico 5 x 10 (lunes a viernes 7:00 am a 5:00 pm) por el tiempo del servicio, en el cual se debe brindar.
2. Se proporcionan diferentes canales de atención para el registro de incidentes.
3. Brindar apoyo a los usuarios autorizados tanto de forma reactiva como de forma proactiva.
4. Disponibilidad para los clientes de las actualizaciones que se liberen durante la vigencia del contrato de soporte.
5. El soporte por el tiempo de vigencia del momento de entrega de la Plataforma SIG mas un año.

4 CANALES DE ATENCIÓN

Se establecen los siguientes canales de atención con el objetivo de gestionar y responder a las incidencias que puedan surgir durante el uso del Plataforma SIG de manera efectiva y oportuna:

1. Chat de soporte técnico en la Plataforma SIG





2. Correo electrónico.

NOMBRE	CARGO	CORREO
Julio Alexander Torres	Líder del Plataforma SIG	innovacion@gmssas.com.co julioalexandertorres@gmail.com

3. Línea de atención preferencial de soporte.

Teléfono. 316 7 19 09 38

4. Atención vía Whatsapp.

Teléfono. 321 4 16 82 60

El soporte técnico será prestado por personal idóneo y con el conocimiento suficiente para resolverlas dudas o incidencias que se presenten durante el tiempo del servicio.

5 NIVELES DE ESCALAMIENTO

Es indispensable mantener un nivel de satisfacción del cliente por lo cual se mantiene un seguimiento constante de los casos reportados, acompañándolos desde la apertura del incidente hasta el cierre del mismo.

1. **Nivel 1. Incidencias básicas:** Incidencias básicas de configuración, parametrización, inconvenientes de usuario y contraseñas fuera del módulo de login.

Son aquellas incidencias presentadas en producción que no detienen la operación, pero si impiden que uno o más usuarios cumplan con las funciones básicas de su perfil.

Tiempo de atención: Una hora.

Tiempo solución: Tres horas.

2. **Nivel 2. Técnico Especializado:** En el caso que el nivel anterior no haya podido solucionar la incidencia será remitido al nivel 2, aquí se encuentran incidentes asociados a la funcionalidad, herramientas, consultas y asistencia de funcionalidad tipo operativo a usuarios certificados.

Son aquellas incidencias presentadas en producción que no detienen la operación, pero afectan la funcionalidad, herramientas y consultas asociadas a la plataforma.

Tiempo de atención: Tres horas.

Tiempo solución: Dos días.

3. **Nivel 3. Inconvenientes técnicos de solución avanzada:** Soporte Front-end y back – end, soporte de alto nivel donde se resuelven problemas complejos asociados a la plataforma, en la arquitectura tecnológica de la misma, redes, base de datos, servicios web, sistema operativo, seguridad y administración de servidores.

Son aquellas incidencias presentadas en producción que detienen o afectan la operación, colocando en riesgo la operación o el servicio brindado a sus usuarios.

Tiempo de atención: Tres horas.

Tiempo solución: Cuatro días.

4. **Nivel 4. Soporte técnico de alto nivel:** Aquellas incidencias que deben ser analizadas y revisadas por ser recurrentes para un control de cambios y no implica un alto impacto en el funcionamiento de la plataforma.

Son aquellas incidencias presentadas en producción que no impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica del perfil, pero si les dificulta en su operación. Se usa la plataforma sin limitación alguna, sin embargo, existen inconvenientes respecto al correcto funcionamiento definido en la documentación.

Tiempo de atención: Tres horas.



Tiempo solución: Cuatro días.

Todas aquellas incidencias deben ser reportadas por el sistema ofrecido y serán atendidos de acuerdo con los tiempos de respuesta expuestos.

6 NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIÓN

Estas notificaciones serán necesarias tanto para las interrupciones planificadas como para las no planificadas.

El procedimiento para las interrupciones se realizará vía correo electrónico el cual se les notificará a los perfiles de contacto designados por el cliente. Adicional se mantendrá al tanto al cliente sobre los avances y resolución de la incidencia.

Los tipos de interrupciones podrán ser notificadas por parte del cliente o del proveedor y éstas podrán ser:

1. **Interrupción planificada:** Se requiere una notificación con una antelación mínima de 1 día antes de que ocurra la interrupción.
2. **Interrupción no programada:** Serán inmediatas, una interrupción no programada será una falla inmediata del software debido a problemas presentados en el sistema o red. Se notificará inmediatamente al cliente vía correo.

7 CONSIDERACIONES ADICIONALES

1. La atención de incidencias y peticiones no aplica para el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre el Plataforma SIG.
2. Adoptar los niveles de seguridad para evitar el acceso a información sensible a personal no autorizado.
3. Los tiempos de atención no incluyen los que sean derivados por procedimientos internos del cliente para ello el caso quedará en tiempo de espera.
4. El servicio no incluye soporte a aplicaciones distintas a la Plataforma SIG.
5. Asistencia especial, entendiéndose por ésta, aquella asistencia de tipo conceptual ajeno a la operación del Plataforma SIG, ejemplo problemas de redes y conectividad.

6. En caso de requerir modificaciones o adiciones no incluidas, se deberán documentar de manera detallada por parte del cliente para ser analizadas y allí se determinará la viabilidad.

Versión	Fecha Acción	Tipo de Modificación	Modificaciones	Elaboró	Revisó	Aprobó
01	Julio 2024		Creación	Equipo Operativo	Director Proyecto	Directo Proyecto

* TI-Texto Incluido, TE-Texto Eliminado, TM-Texto Modificado, TC-Texto Corregido, Ninguno