



ACUERDO DEL SERVICIO DE SOPORTE



PLATAFORMA WEB MULTIPROPOSITO IDEEP

Contenido

DEFINICIONES.	2
SOPORTE	5
ORIENTACIÓN EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA WEB IDEEP Y APOYO EN LÍNEA.	5
CORRECCIÓN DE ERRORES FUNCIONALES	6
ASESORÍA PERSONALIZADA IN-SITU	8
EQUIPO DE PROFESIONALES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO	8
MEDIOS PARA BRINDAR UN OPTIMO SERVICIO DE SOPORTE	9
APLICATIVO DE SOPORTE TÉCNICO	9

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Vista General de la aplicación de Soporte Técnico.	10
Ilustración 2 Instrucciones para abrir un nuevo ticket.	10
Ilustración 3 Generación de requerimiento.	11
Ilustración 4 Relación y seguimiento de tickets.	12



DEFINICIONES.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Mesa de Servicio	Único punto central de contacto para solicitantes y un único punto de contacto operativo para administrar los incidentes, requerimientos y su correspondiente resolución.
Partes	Actores Involucrados en este acuerdo. Para este caso, EL CLIENTE y GEOPROYECCIONES S.A.
Cliente	Persona natural y/o jurídica que tiene vigente un vínculo contractual con GEOPROYECCIONES S.A, para el uso de las aplicaciones de GESSTOR Plataforma Multipropósito.
Usuario	Persona que opera la aplicación con conocimiento certificado en la aplicaciones de GESSTOR Plataforma Multipropósito
Solicitud	En una petición formal por parte de un usuario autorizado para algo que sea provisto, por ejemplo, solucionar una duda respecto a la operación de la plataforma.
Incidente	En una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio. El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía el servicio, también se considera un incidente.
Incidencia Inmediata	Hace referencia una solicitud de soporte hecha por el administrador principal relacionada con una caída del sistema en la que los usuarios no puedan visualizarlo.
Incidencia normal	Hace referencia una solicitud de soporte hecha por el administrador principal relacionada con fallas del sistema que afecten el proceso normal de recepción de información pero que no afecta el funcionamiento general del sistema.
Incidencia Grave	Es una falla que afecta altamente la prestación del servicio y que debe ser restablecida en tiempos más cortos que los ya establecidos.
Problema	Incidente que se presenta reiteradamente. Situación que no bloquea la continuidad del servicio pero que genera inconvenientes en el uso de la aplicación y que no se tiene identificada la causa. Requiere de análisis e investigación para poder resolver la situación.
Diagnóstico	Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución definitiva o temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.



Solución	Es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una corrección temporal.
Horas hábiles del Servicio	Es un período de tiempo acordado, durante el cual un determinado servicio debe estar disponible. Por ejemplo, "de lunes a viernes 08:00-17:00, excepto días festivos"
Peticiones	Es una solicitud de servicio, por ejemplo creación de usuarios, accesos a recursos compartidos, etc.
Requerimientos	Solicitudes de cambios sobre el sistema y los servicios. Por ejemplo: la creación de una nueva sección para el sitio web. Mejorar la redacción de forma que no se vuelva contractual
Tiempo de Atención	Hace referencia al tiempo que dispone el equipo de soporte para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega de la solución al problema. El tiempo de respuesta se basa en horas hábiles.
Tiempo de Solución	Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el Cliente. Este tiempo empieza a contar cuando el incidente de servicio es catalogado como "Asignado" y finaliza cuando el incidente es catalogado como "Cerrado" El tiempo se mide en horas hábiles.
Prioridad	La secuencia en la que se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia.
Excepciones	Interrupciones del servicio que resultan de incidentes fuera del alcance del control de desarrollo. Ejemplo: falta de provisión de electricidad, solicitudes no contempladas en el contrato, fallas en correos, falta de conexión con el servidor del Municipio.
Oportunidad	Atención brindada que cumple los términos de tiempo establecidos en los Plazos de Entrega del Servicio.
Reclamo sobre el Servicio	Expresión verbal o escrita de una inconformidad con el servicio de la Plataforma, el canal a través del cual se gestionan los requerimientos es dirección@, es el Portal en la sección de SQRF (sugerencias quejas reclamos y felicitaciones).
Soporte de Prime Nivel	Corresponde al primer nivel en una jerarquía de grupos de Soporte involucrados en la resolución de incidentes. Las responsabilidades del primer nivel son: <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría en el uso básico de la plataforma. • Asistencia de funcionalidad tipo operativo a usuarios certificados. • Otros incidentes que pueden ser resueltos de forma autónoma dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de incidentes básicos. • Seguimiento del estado de las incidencias abiertas, verificando si se cumplen los tiempos de resolución



	<p>establecidos según la clasificación de cada incidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar especial atención a las incidencias críticas para el sistema. • Mantener informados a los usuarios del estado de sus incidencias. Identificar la existencia de incidencias duplicadas.
Soporte de Segundo Nivel	<p>El segundo nivel en una jerarquía de grupos de apoyo que participan en la resolución de incidentes y la investigación de los problemas. Cada nivel contiene más destrezas especializadas. Las responsabilidades del segundo nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes que requieran habilidades y/o conocimientos avanzados. ▪ Solicitudes que requieren una evaluación con mayor detalle para determinar la causa y la solución de las mismas. ▪ Otras solicitudes que dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de solicitud, no pueden ser resueltos de forma autónoma por el primer nivel o no pueden ser resueltos en los tiempos acordados.
Soporte de Tercer Nivel	<p>Corresponde al tercer nivel de una jerarquía de Grupos de Soporte involucrados en la resolución de solicitudes que no lograron ser resueltas por los ingenieros de nivel de soporte 1 y 2. Las responsabilidades del tercer nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes que requieran conocimientos avanzados y experiencia integral. ▪ Incidentes que se convierten en recurrentes o que tiene un fuerte impacto en la operación de la plataforma, y para los cuales se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones (Gestión de Problemas). ▪ Otras solicitudes que dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de solicitud, no pueden ser resueltos de forma autónoma por el segundo nivel.

SOPORTE

Este acuerdo de nivel de servicio, establece los términos y condiciones en conformidad de los cuales el servicio de soporte técnico de incidencias y peticiones que GESSTOR Plataforma Web IDEEP (Infraestructura de Datos Espaciales, para Economía Productiva), quien será el proveedor del servicio, le brinda al “cliente”, estableciendo un entendimiento común entre ambas partes, sobre el procedimiento para asegurar que las necesidades que se presenten sean satisfechas de manera oportuna.

ALCANCE.

La información que se encuentra en la plataforma corresponde al 100% de la información suministrada por el Municipio.

La plataforma es centralizada, por tanto, no tenemos conexión con el servidor del Municipio.

La plataforma GESSTOR gestiona la custodia y fidelidad de la información, mediante el control interno de cambios proporcionando una trazabilidad de los mismos.

ORIENTACIÓN EN EL MANEJO DE LA PLATAFORMA WEB IDEEP Y APOYO EN LÍNEA.

Se realizará mediante el aplicativo de soporte técnico, chat en línea, correo electrónico, manuales de usuario, entre otros, según la velocidad y facilidad para poder resolver cualquier inconveniente.

Este acuerdo de nivel de orientación es para servicio remoto, no incluye la asesoría y capacitación presencial que se maneja bajo condiciones expuestas más adelante en la presente propuesta.

El servicio permite a los usuarios resolver inquietudes de uso de la plataforma web y de aplicación de los procesos funcionales que esta maneja. Igualmente es el medio para apoyar a los usuarios en las diferentes situaciones y dificultades, que sobre el manejo de la información en la plataforma se les presenta.

El Servicio de Soporte Técnico, no implica responsabilidad de nuestros asesores sobre la aplicación de la normatividad o sobre la definición y parametrización de los diferentes procesos que realiza el funcionario. Esta responsabilidad es enteramente del funcionario y el servicio solo le orienta en el manejo de la herramienta o le da sugerencias para que con el debido criterio asuma decisiones y responsabilidades.



Todo requerimiento creado y/o registrado debe cumplir con un ciclo de estados, desde la solicitud del requerimiento hasta su cierre a satisfacción, así como contar con una prioridad asignada.

El personal encargado de gestionar los servicios solicitados a través de los medios establecidos (correo electrónico o ticket), a su vez es el responsable de garantizar la gestión de todos los incidentes y requerimientos reportados de la plataforma web IDEEP, generar análisis y reportes que lleven a la mejora continua de los procedimientos de resolución de incidentes y solicitudes.

En caso de tratarse de un error de funcionamiento de la plataforma web IDEEP, consistente en una operación diferente a la registrada en el manual de operación del mismo, un bloqueo, una operación matemática incoherente, entre otros, la atención consistirá en realizar la corrección a dicha funcionalidad.

El aplicativo de soporte en línea también es un canal de comunicación que nos permite recibir retroalimentación por parte de nuestros usuarios. Las solicitudes de nueva información y de nuevas funcionalidades que se realicen a través del aplicativo de soporte, pasarán a ser revisadas por el Área Comercial de Geoproyecciones S.A.S., quien se pondrá en contacto con el cliente para definir cuáles serían las condiciones del servicio requerido.

HORARIO DE ATENCIÓN:

El horario de atención para la disponibilidad del servicio de Soporte Técnico es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, exceptuando las interrupciones programadas tales como los días feriados de Colombia, vacaciones colectivas: 24 y 31 de diciembre.

El horario será expresado en día hábil. Las solicitudes que ingresan fuera del horario de atención, son solicitadas al siguiente día hábil.

INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO PROGRAMADAS

Las interrupciones no programadas son generalmente generadas por factores externos al departamento de Soporte Técnico y no significa que no se programen, sino que no son fijas y se generan según las circunstancias, por lo tanto, se notifican por lo menos con 8 horas de anticipación. Por ejemplo: mantenimiento de servicios de infraestructura, capacitaciones específicas.

La corrección de error funcional será atendida según la severidad del mismo.



Tipo de Solicitud	Nivel	Tiempo de atención (Horas hábiles)	Observaciones
Cuando causa una interrupción total de un procedimiento básico de la plataforma y bloquea el desarrollo de un proceso que puede afectar de forma inmediata la operación institucional.	Nivel 1	Tiempo de Respuesta: 1 Hora Tiempo de Solución: 8 Horas	El problema de nivel uno se atenderá con inmediatez dentro del tiempo mínimo requerido para la solución del mismo. Por tanto, el inicio de atención de este tipo de casos se dará máximo dentro de las ocho (8) horas siguientes a la recepción de la solicitud y se extenderá por el tiempo dentro de horario laboral, que sea necesario para su corrección.
Cuando limita el uso de la plataforma web. Hay desviaciones sustanciales con respecto a las especificaciones o a la documentación, pero no se bloquea el desarrollo de un proceso que pueda afectar de forma inmediata la operación institucional.	Nivel 2	Tiempo de Respuesta: 8 Horas Tiempo de Solución: 4 Semanas	El desarrollador suministrará las correcciones dentro de un período máximo de 4 semanas calendario.
Cuando se puede usar la plataforma sin limitaciones mayores. Sin embargo, existen desviaciones con respecto a las especificaciones o a la documentación.	Nivel 3	Tiempo de Respuesta: 48 Horas Tiempo de Solución: 8 Semanas	El desarrollador suministrará las correcciones según compromisos de entrega que los desarrolladores puedan realizar en cada caso.



El servicio de asesoría consiste en un evento de aclaración de especificaciones, orientación personalizada, orientación sobre corrección de datos, orientación en realización de procesos u otra actividad técnica en las instalaciones del cliente, sobre temas previamente acordados, realizado por uno de nuestros consultores funcionales. Se considera asesoría mientras el servicio se preste en el puesto de trabajo del funcionario y el número de participantes de parte de la entidad se acuerde previamente.

Nuestros consultores en ningún caso están autorizados para realizar el trabajo del funcionario, realizar cargues masivos de información, ni interferir con el registro o manipulación de la información que la entidad maneja en el sistema. La labor del consultor se limita a orientar en el uso de la plataforma y a realizar sugerencias y recomendaciones, pero la responsabilidad sobre el trabajo del funcionario, recae exclusivamente sobre este.

En el evento de que por fuerza mayor nuestros consultores se vean impedidos para la prestación del servicio, este será debidamente reprogramado con la interventoría con 24 horas de anticipación.

En caso de que la entidad requiera cancelar o posponer el servicio, este deberá ser debidamente reprogramado con la interventoría, con 24 horas de anticipación.

EQUIPO DE PROFESIONALES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO

Contamos con un experimentado y muy comprometido equipo multidisciplinario, con conocimientos en los procesos administrados con los aplicativos y con amplia capacidad de respuesta, en el manejo que requieran los sistemas objeto de la presente propuesta.

Nuestros profesionales atenderán la totalidad de requerimientos mediante el aplicativo de soporte técnico sean requeridos por la entidad, de forma remota desde nuestras oficinas, mediante el uso de los recursos tecnológicos y de comunicación disponibles, que permiten el acceso remoto y el intercambio de información.

Igualmente se dispondrá de personal en sitio durante el periodo de implementación, compuesto mínimo por un ingeniero senior, un ingeniero junior y tres personas con formación contable o administrativa para apoyo en digitación y registro de información.

Posterior a la etapa de implementación se tendrá un ingeniero en sitio y una persona con formación contable o administrativa para apoyo a usuarios.



MEDIOS PARA BRINDAR UN OPTIMO SERVICIO DE SOPORTE

El soporte a requerimientos técnicos se realizará vía Helpdesk mediante un correo electrónico, vía telefónica o chat en línea. Por los perfiles de usuario encargados de solicitar el servicio de soporte, el cual deben tener un amplio conocimiento del objeto y funciones del sistema implantado.

HELPDESK: Nuestro Helpdesk ayuda desde un punto central desde una aplicación de soporte a los clientes que tienen algún inconveniente, sobre temas referentes a la plataforma web IDEEP.

Nuestro soporte Helpdesk atiende las peticiones por medio de un aplicativo, el cual permite hacer seguimiento de los requerimientos con un único número de ticket o seguimiento.

El proceso de del servicio de soporte Helpdesk será el siguiente:

- El usuario notifica el requerimiento a través de uno de los métodos de acceso: número telefónico, website, correo electrónico o chat online.
- Nuestro equipo asigna un numero de ticket que contiene los detalles del requerimiento.
- El 1º nivel analiza el problema y lo intenta resolver. Si es así, el ticket es cerrado y actualizado con la documentación de la solución para permitir a otros técnicos de servicio tener una referencia.

Cada ticket será analizado y se le dará su escalabilidad correspondiente a su nivel de requerimiento.

APLICATIVO DE SOPORTE TÉCNICO

Apreciado cliente, nos complace informarle que, a partir de la fecha, podrá hacer uso de nuevas funcionalidades en el aplicativo de Soporte de GEOPROYECCIONES S.A.S. funcionalidades que hemos diseñado para optimizar la gestión y el análisis de la información, así como para brindarle una óptima experiencia como usuario.

De la misma manera, hemos habilitado el aplicativo de soporte en línea, mediante el servicio de Tickets, que nos permitirá atender oportunamente las incidencias que puedan presentarse con la plataforma y así poder brindarle un mejor servicio, a su vez nos permite mantener abierto un canal de comunicación en donde con gusto atenderemos su requerimientos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de fortalecer nuestro proceso de mejora continua.

Para solicitar un Ticket nuevo el cliente debe ingresar al link de soporte de Geoproyecciones SAS (<https://plataformasstor.com>), a continuación, aparecerá el inicio de la plataforma de soporte.



Ilustración 1. Vista General de la aplicación de Soporte Técnico.

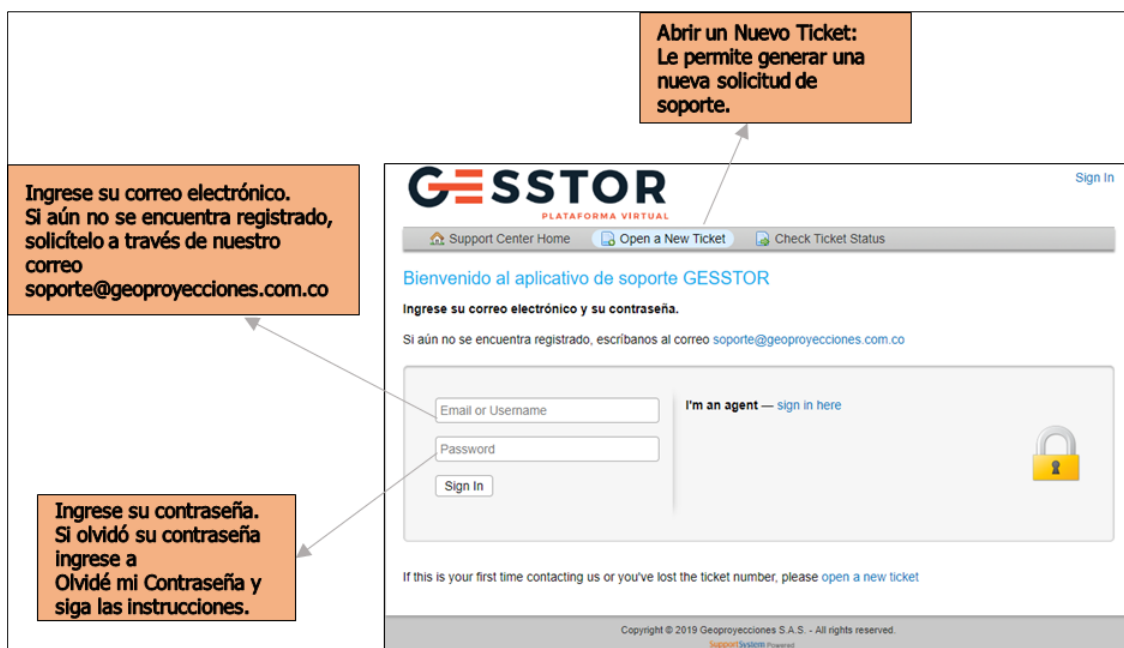
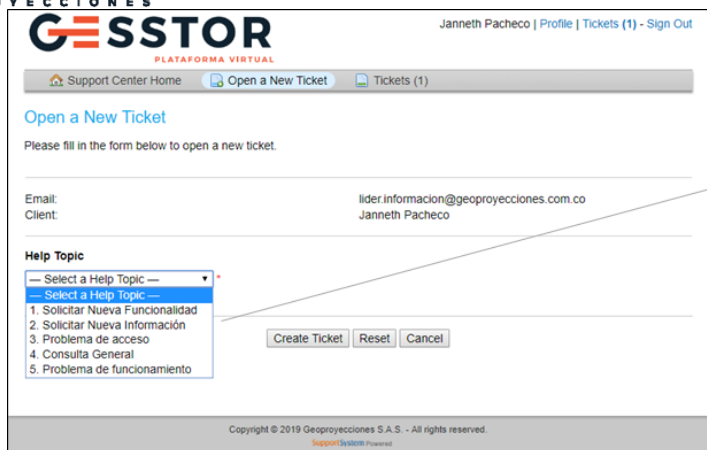


Ilustración 2 Instrucciones para abrir un nuevo ticket.

Para generar un nuevo ticket deberá dar clic en el botón "Open a new ticket", para ingresar una nueva solicitud o requerimiento, debe registrarse con su correo electrónico y contraseña.

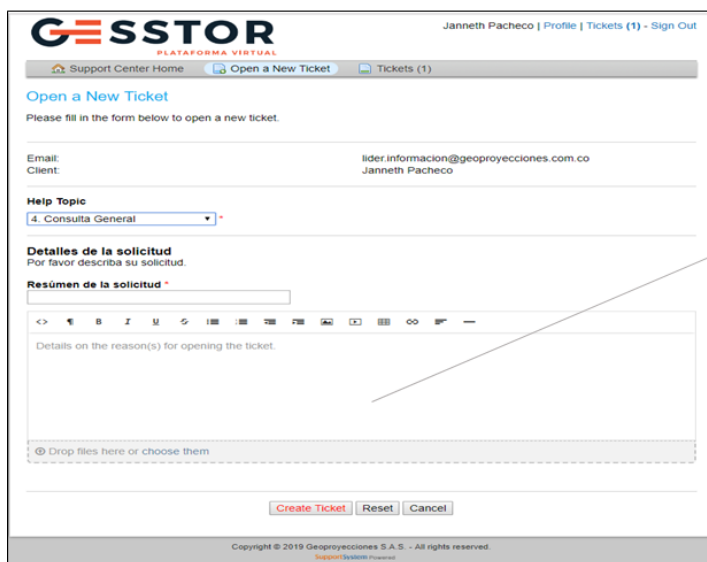
En caso de ingresar erróneamente la contraseña, el sistema activará automáticamente la función de olvido de contraseña, siga las instrucciones para reestablecerla.

Una vez registrado en el Sistema, se desplegará un formulario, el cual debe diligenciar en su totalidad, como se ilustra en la siguiente imagen.

Seleccione el tipo de soporte, de acuerdo a su necesidad, haga click en:

- Create Ticket (Para crear Ticket)
- Reset (Para reiniciar)
- Cancel(Para cancelar)



Una vez seleccionada la opción de consulta, diligencie los espacios con resumen de la solicitud y una leve descripción de la misma. Haga click en:

- Create Ticket (Para crear Ticket)
- Reset (Para reiniciar)
- Cancel(Para cancelar)

Ilustración 3 Generación de requerimiento.

Se debe diligenciar todos los campos solicitados. En el campo Help Topic, se desplegará una lista de ayuda de acuerdo a la necesidad del soporte que requiere.

Una vez seleccionado el tema de ayuda, describa su solicitud y una reseña detallada del requerimiento, adicionalmente tiene la opción de incluir imágenes, archivos y videos para facilitar la identificación de la novedad, para continuar, de click en crear ticket.

Su solicitud ha sido exitosamente registrada generando un único número de ticket, el cual debe tener en cuenta para hacer posterior seguimiento al estado de su requerimiento.



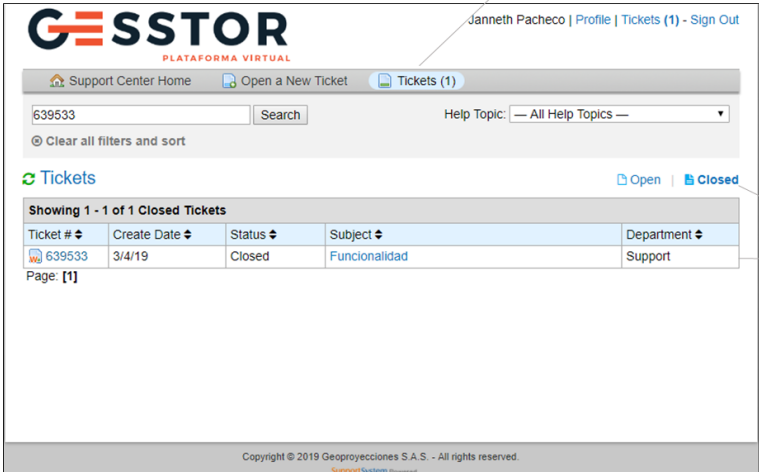
Ver tu ticket
 Le permite ver el número de tickets que ha tramitado y el estado de los mismos

Esta pantalla le permite buscar por:

1. Ingrese el número único de ticket correspondiente al requerimiento.
2. Le permite buscarlo por el tipo de Soporte.

Además le permite ver:

1. Si su requerimiento continúa abierto en proceso, o está cerrado.
2. El número de Ticket
3. Fecha de Creación
4. Estado (Cerrado / Abierto)
5. Tipo de Soporte
6. Departamento responsable de la solución.



GESSOR PLATAFORMA VIRTUAL

Janneth Pacheco | Profile | Tickets (1) - Sign Out

Support Center Home | Open a New Ticket | Tickets (1)

639533 Search Help Topic: All Help Topics

Clear all filters and sort

Tickets Open Closed

Showing 1 - 1 of 1 Closed Tickets

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
639533	3/4/19	Closed	Funcionalidad	Support

Page: [1]

Copyright © 2019 Geoproyecciones S.A.S. - All rights reserved. SupportSystem Powered

Ilustración 4 Relación y seguimiento de tickets.

El aplicativo de soporte también brinda la opción de ver el estado en el que se encuentra el ticket, que ya se había solicitado anteriormente. Al dar clic en el botón de tickets, aparecerá una pantalla en donde puede encontrar el listado de los tickets correspondiente a cada uno de sus requerimientos, N° de Ticket, fecha de generación, estado (Abierto/Cerrado), tema de consulta y Departamento responsable de la resolución de su requerimiento.

Adicionalmente, se encuentran dos casillas en donde tiene la opción de buscar por número de ticket o por tema de consulta.

Fin del Documento.