ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CONTRATO No. CO1.PCCNTR.4533103

Jonathan Cipagauta
PC MAC SERVICIOS Y VENTAS S.A.

Tabla de contenido

Servicio de Soporte Técnico SENA 3
Objetivo 3
Glosario: 3
Partes Interesadas 4
Modelo de Atención para Incidentes y Solicitudes de Servicio del Pc Mac S.A. Acordado con el SENA 5
Niveles de Soporte y Mantenimiento: 5
Ubicación y Medios de Contacto Pc Mac 6
Herramienta de Gestión de la Consola de Administración 6
Definiciones de Clasificación de la Actividad: 6
Niveles de prioridad de la mesa de ayuda 7
Definición de Prioridades: 7
Características de Estados 7
Flujo del ticket 9
Calendario de Servicio de la mesa de ayuda para soporte 10
Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación 10
Tiempos de Respuesta: 10
Protocolo de atención telefónica al cliente 11
Responsabilidades de Cooperación 12
Objetivos de Niveles de Servicios 14
ANEXO No 1 15
CARACTERISTICAS DE ESTADOS (Inc y Req) 16
ESTADOS Y RAZON DE CAMBIOS (Justificación) 17

Servicio de Soporte Técnico SENA

Haciendo constancia para el Contrato CO1.PCCNTR.4533103, se hace la entrega de este documento donde se encuentra especificado los niveles de servicio que se tienen con el canal PC MAC.

Objetivo

Identificar y definir las responsabilidades de cada una de las partes involucradas en el presente documento, los cuales apoyan la ejecución del contrato CO1.PCCNTR.4533103 celebrado entre las partes del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y Nexsys de Colombia.

Glosario:

Acuerdo: Un documento que describe un acuerdo formal entre dos o más partes. Un acuerdo no es jurídicamente obligatorio, a menos que forme parte de un contrato.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): Service Level Agreement (SLA). Un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Un acuerdo de nivel de servicio describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del cliente. Un único acuerdo puede cubrir varios servicios de TI o múltiples clientes.

Contrato: Un acuerdo legalmente obligatorio entre dos o más partes.

Horario de Servicio: Un período de tiempo acordado en el que un determinado servicio de TI debe estar disponible. Por ejemplo, de lunes a viernes 08:00-17:00, excepto los días festivos. Las horas de servicio deben estar definidas en un acuerdo de nivel de servicio.

Horario de Soporte: Los tiempos y horas cuando el soporte está disponible para los usuarios. Por lo general estas son las horas en que la mesa de servicios se encuentra disponible. El horario de soporte debe estar definido en un acuerdo de nivel de servicio, y puede ser diferente del horario de servicio. Por ejemplo, el horario de servicio puede ser de 24 horas al día, pero el horario de soporte puede ser de 08:00-17:00.

Impacto: Una medida del efecto de un requerimiento, incidente o cambio en los procesos de negocio. El Impacto a menudo se basa en cómo los niveles de servicio se verán afectados. El Impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.

Prioridad: Una categoría usada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones. Por ejemplo, el acuerdo de nivel de servicio puede indicar que la prioridad 2 de requerimiento deben ser resueltos dentro de 12 horas.

Requerimiento: Cualquier suceso que no forma parte del funcionamiento normal de un servicio y que genera o puede generar una interrupción o reducción en la calidad de ese servicio.

Incidente: La categoría más alta del impacto de un incidente. Un incidente produce una interrupción significativa del negocio.

Solicitud de Servicio: Generado por un usuario que busca información, asesoría, un Cambio menor, acceso a algún servicio de TI. Las Solicitudes de Servicio se manejan desde la Mesa de Servicios o por parte de un Grupo de Cumplimiento de Solicitudes de Servicio y no requieren la formalidad de un Requerimiento de Cambio (RFC).

IT o TI : Information Technology o Tecnologías de Información.

Servicio: Una manera de entregar valor a los clientes para facilitar los resultados que los clientes quieren lograr sin la propiedad de los costos y riesgos particulares. El término "servicio" es algunas veces usado como un sinónimo de para servicio básico, servicio de TI o paquete de servicio.

Partes Interesadas

SENA
El Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA tiene como función invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

PC MAC
Es una empresa solida en el sector tecnológico colombiano, que brinda consultoría, soporte técnico especializado, capacitación, plataforma de educación dirigida a profesionales e invierte en desarrollo de software y soluciones óptimas para cubrir las necesidades de nuestros clientes contamos también con los mejores equipos y accesorios de diversas marcas.

Cuenta con experiencia en el campo de tecnología e informática por más de 24 años en el sector corporativo y educativo, por tanto, ofrecen confiabilidad en el apoyo, soporte y respaldo que requieran aliados, clientes o usuarios para el desarrollo o actualización de sus proyectos

Nexsys
Fundada en 1988 como uno de los primeros distribuidores de software en América Latina. Su cadena de distribución incluye Resellers, VARs, ISVs e Integradores de Sistemas. Primer mayorista de valor agregado en soluciones de tecnología de información en la región Tiene relación con más de 50 fabricantes líderes mundiales del mercado IT.

Socio estratégico para fabricantes y canales de distribución gracias a su conocimiento del mercado, modelo de distribución, estructura de servicio y el esquema de desarrollo de canales.

Adobe
antes Adobe Systems Incorporated, es una empresa de software estadounidense con sede en San José (California, EE. UU.) fundada en diciembre de 1982 por John Warnock y Charles Geschke. Destaca en el mundo del software por sus programas de edición de páginas web, vídeo e imagen digital hoy presentes en una integración conocida como Adobe Creative Cloud o por su programa para ejecutar contenido multimedia.

Modelo de Atención para Incidentes y Solicitudes de Servicio del Pc Mac S.A. Acordado con el SENA

Se debe tener en cuenta que el soporte se ve efectuado directamente por Pc Mac., sin embargo, Nexsys es quien se encuentra en la labor de vigilancia y supervisión de que el servicio, efectividad y calidad del soporte siempre sea efectuado con los mayores estándares.

Niveles de Soporte y Mantenimiento:

Nivel 1
Son todas aquellas actividades de contacto inicial entre el administrador y la Consola de Administración, en este nivel el usuario administrador trata de evidenciar el problema e identifica si es problema de la herramienta o es un tema relacionado a la capacitación en el uso. Este nivel corresponde la mesa de ayuda por parte de Pc Mac S.A.

Con disponibilidad de tres (3) técnicos dedicados a este nivel para resolver casos básicos.

Nivel 2
Son todos aquellos requerimientos relacionados directamente con la configuración, instalación o acceso a las opciones del sistema.

Con disponibilidad de dos (2) técnicos administrativos dedicados a este nivel para resolver casos

Para la atención de este nivel contamos con la mesa de ayuda y en dado caso que la solución no sea efectiva se realizará el procedimiento de subir a un nivel 3, se debe notificar a Customer Success Manager para supervisión y seguimiento del caso.

Nivel 3
Son todos aquellos incidentes que requieren un nivel de experticia tanto en las herramientas como posiblemente en llegar a realizar una intervención de código, presentación, temas de rendimiento, accesos denegados, entre otros.

Para la atención de Nivel 3 la mesa de servicio, al tener los accesos a la Consola de Administración subirá el caso al fabricante, del cual realizará las actualizaciones de avance que se tenga. Adobe Corroborará para que el soporte sea oportuno y eficaz.

Con disponibilidad de dos (2) técnicos administrativos por parte del canal dedicados a este nivel para resolver casos, si el caso es mayor se hará la solicitud directamente a fabricante.

Ubicación y Medios de Contacto Pc Mac

Cuenta con una mesa de apoyo en la ciudad de Bogotá y puede ser contactado a través de los siguientes canales de comunicación:

- Mesa de soporte: notificacionesadobe@sena.edu.co
- Linea Celular WhatsApp - 3182075324
- Cel. (57) (601) 611 1911 - 604 8282
- Horarios: Lunes a Viernes de 8:30 a.m a 5:30 p.m

Herramienta de Gestión de la Consola de Administración

Todos y cada uno de los requerimientos, incidentes o solicitudes de servicio que se notifiquen serán registrados en la mesa de ayuda, un número de caso será entregado a la persona que solicitó el servicio para su correspondiente seguimiento; a partir de la fecha y hora de creación del tiquete que registra el sistema, se inicia el cálculo de tiempo para el control de los tiempos comprometidos.

Definiciones de Clasificación de la Actividad:

Impacto	5 - Inmediata	4 - Muy rápida	3 - Rápido	2 - Pronto	1 - Cuando sea posible	Vacío
Organización completa	1	1	1	2	2	No Aplica
Varios grupos	1	1	2	2	3	No Aplica
Grupo único	1	2	2	3	3	No Aplica
Grupo pequeño	2	2	3	3	3	No Aplica
Una persona	2	3	3	3	3	No Aplica
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Vacío	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

- **5 - Inmediata:** El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de sistemas de ejecución.
- **4 - Muy rápida:** El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes.
- **3 - Rápido:** El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.
- **2 – Pronto:** El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.
- **1 – Cuando sea posible:** Solicitudes no relacionadas a fallos y de muy poca urgencia.
- **Vacío:** Solicitudes diligenciadas de forma incorrecta e impiden dar solución.
- **No aplica:** Solicitudes no correspondientes a la mesa de ayuda.

Niveles de prioridad de la mesa de ayuda

Prioridad	Prioridad Herramienta de Gestión
Alta	1
Media	2
Baja	3



Definición de Prioridades:

Alta: El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de un sistema de producción.

Mediana: El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes.

Baja: El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.

Características de Estados

Una vez que la Mesa de Ayuda realiza el registro de un requerimiento o incidencia esta puede pasar por los siguientes estados:

- Nuevo: Estado inicial de apertura de un Ticket del servicio El ticket debe permanecer en este estado hasta ser tomado por el Agente Resolutor, quien deberá, como primera acción actualizarlo para indicar su nueva condición (Cancelled, In Progress o Postponed). Este estado da inicio a la medición de los SLA comprometidos.

- En curso Asignado: Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), inicia la fase de diagnóstico o solución del ticket. Cuando se transita por primera vez a este estado, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Atención (TDA).

- En curso planificado: Estado que se utiliza para indicar que la atención del ticket se suspende indefinidamente (sin indicar hasta cuándo, así como en el caso del estado En espera).
  En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS).
  Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos.
  Situaciones en donde utilizar este estado:
  Garantías: cuando se está tramitando garantía con un fabricante
  Transito: el elemento/partes se encuentra en transporte hacia el destino
  Aprobación: cuando el servicio se encuentra pendiente de una probación del cliente para compra de elementos y/o instalación de software.

- En espera: Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), en común acuerdo con el usuario, coordinan retomar la entrega del servicio en una fecha/hora posterior. En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS). Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos.

- Resuelto: Pre-Cierre, Estado utilizado cuando el responsable de dar el soporte soluciona de forma definitiva el ticket dando continuidad operativa al servicio. Cuando se transita a este estado sin pasar por el estado Parcialmente-Resuelto, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Solución (TDS). En este estado se permite reabrir el ticket.

- Re-abierto: Estado utilizado por el usuario para re abrir un Ticket antes de 48 horas. Su tratamiento es similar al estado Open, salvo que desde este estado no se permite transitar al estado Cancelled.

- Cerrado: Estado utilizado para finalizar el ticket. En este estado no se permite reabrir el ticket.

- Cancelado: Estado que se utiliza para cancelar o anular un ticket generado por error o por duplicidad.

Flujo del ticket



Calendario de Servicio de la mesa de ayuda para soporte

Calendarios Requerimiento		
Calendario	Descripción	Detalle
1	Horario Regular	9 horas x 5 días - Español

Calendarios Incidentes		
Calendario	Descripción	Detalle
1	Horario Regular	24 horas x 7 días - 365 días al año - inglés

Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación

Tiempos de Respuesta:

Clasificación de la Actividad	Concepto de Impacto	Cantidad de Horas para dar Respuesta	Cantidad de Horas estimadas para solucionar
Actividad Crítica.	Interrumpe el acceso al aplicativo.	30 minutos	12 hasta 24 horas.
Actividad Urgente	El problema provoca graves interrupciones en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en la instalación de toda la empresa o en plazos urgentes	Una hora	24 hasta 96 horas.
Actividad Importante	El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.	Cuatro horas	96 hasta 128 horas.
Actividad Menor	El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.	Un día hábil	96 hasta 128 horas.
Requerimiento Aprendiz	Consultas solicitudes de soporte o de acompañamiento realizadas por un aprendiz	3 día hábiles	96 hasta 128 horas.

Protocolo de atención telefónica al cliente

1. Inmediatez. ¡El tiempo es importante! Responderemos a la llamada con rapidez, sin dejar que el teléfono suene más de cuatro veces.
2. Saludo. Siempre nos identificaremos cuando cojamos una llamada para que el cliente sepa con quién está hablando.
3. Buen tono y claridad. Utilizaremos un tono de voz claro, pausado y neutro. Queremos que la otra persona nos entienda perfectamente y comprenda las explicaciones o información que solicita.
4. Concisión. Devolución de producto, pérdida o desperfectos o una simple consulta de datos. No nos andaremos por las ramas e intentaremos proporcionar la información precisa y de forma directa.
5. Paciencia. A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, el cliente o no tienen razón o no podemos ayudarle. Si la llamada sube de tono, nosotros nunca perderemos las formas y utilizaremos un tono conciliador y tranquilo.
6. Desvío de llamadas. En el caso de que la situación no pueda ser reconducida, transferiremos la llamada a un supervisor.
7. Datos de contacto. En el caso de que no podamos ayudarle y la persona responsable del tema no pueda atenderle, pediremos los datos de contacto y disponibilidad del cliente para devolverle la llamada. Este proceso no debe demorarse más allá de 24 – 48 horas.
8. Ficha de producto. El operador de atención al cliente siempre tendrá ante sí la ficha de producto o las especificaciones del servicio, lo más detalladas posibles, para poder resolver las dudas de los consumidores.
9. Guiones. El equipo de customer service creará en conjunto un guión con las preguntas, comentarios, incidencias y conflictos más comunes, así como las respuestas adecuadas para cada uno de ellos. De esta manera, se estará preparado en el caso de que la situación se repita y el agente sabrá cómo actuar con mayor rapidez y seguridad.
10. Amabilidad. Por último, siempre nos despediremos amablemente del cliente, agradeciéndole su llamada, esperando a que sea él quien cuelga primero.

Responsabilidades de Cooperación

Con el ánimo de construir una adecuada relación en torno al servicio entre Pc Mac S.A. y NEXSYS, y de manera clara poder satisfacer las expectativas mutuas, en la siguiente tabla se muestra la distribución de responsabilidades entre los mismos:

Tema	Responsabilidad del Pc Mac S.A.	Responsabilidad del SENA
Actualizaciones y nuevas versiones del Software	· Desarrollar y/o generar las actualizaciones y nuevas versiones del software.	Aprobar o no la adopción de actualizaciones o nuevas versiones.
	· Pc Mac S.A. debe garantizar que tiene implementada las mejores prácticas para el desarrollo, con estándares de calidad de software, manteniéndose a la vanguardia de este tema.	Coordinar la transición a producción del servicio, garantizando la exitosa liberación y entrega dentro de los plazos acordados con Pc Mac S.A.
	· Notificar y presentar al SENA las actualizaciones disponibles o nuevas versiones de software, con las respectivas recomendaciones de adopción y sus implicaciones, así como entregar la documentación técnica de apoyo para poder actualizar el producto.	Garantizar la adecuada definición de criterios de aceptación del servicio, que permitan determinar el éxito de la puesta en producción de las actualizaciones y/o nuevas versiones.
	· Bajo aprobación de SENA implementar o no actualizaciones y/o nuevas versiones del software, cumpliendo con el proceso exigido por Gestión de Cambios de EL Pc Mac S.A., teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:	Realizar revisiones a la post-implementación de actualizaciones y/o nuevas versiones, que permitan identificar posibles oportunidades de mejora.
	Generar y entregar a SENA para su aprobación y control de ejecución, el plan de actividades de actualización que se debe seguir.	

Actualizaciones y nuevas versiones del Software	Planear y ejecutar en conjunto con Pc Mac S.A., el adecuado protocolo de pruebas a realizar para garantizar el cumplimiento de los criterios de aceptación del servicio.	
	Ejecutar actividades de la transición del servicio que aseguren la exitosa liberación y entrega de las actualizaciones y/o nuevas versiones.	
	Como expertos en la prestación de servicios de licenciamiento de uso de la solución, deben asesorar y acompañar a SENA en el diseño y transición del servicio a producción, así como en la estabilización y operación de las actualizaciones y/o nuevas versiones.	
Retroalimentación al SENA	Obtener retroalimentación de las reuniones efectuadas.	Evaluar tendencias y generar diagnósticos basados en estadísticas de las herramientas de gestión y de la experiencia de los usuarios finales del servicio y/o aplicación.
	Presentación de planes de mejora en el servicio, en caso de que SENA así lo requiera.	Participar en los planes de mejora del servicio.
Alineación a la Estrategia del SENA	Analizar y comunicar el impacto potencial de cambios por actualizaciones o versiones del software OBJETO DEL CONTRATO.	Proporcionar información sobre:
		Los requerimientos del SENA
		Cambios en la organización que estén relacionados con el servicio/aplicación.
Comunicación entre SENA, Pc Mac S.A.	Asignar un Profesional de Niveles de Servicio.	Mantener informado de manera oportuna al Profesional de Niveles de Servicio o su equivalente de parte de Pc Mac S.A., sobre los cambios en el modelo operacional de SENA que impacten la operación de la prestación de servicios de licenciamiento de uso de la solución.
	Asignar un Gerente de Cuenta o su equivalente para gestionar las relaciones con el SENA	
	Mantener informado al SENA sobre los planes de mejoramiento continuo del servicio.	

ANS Comprometidos para Solicitudes de Servicio

Solicitudes de Servicio	Tiempo de Respuesta (Horas)
Dudas frente a la aplicación	9 horas
Capacitación	48 horas
Reportes de gestión	18 horas

Objetivos de Niveles de Servicios

Criterios de Evaluación para Medición de la Disponibilidad

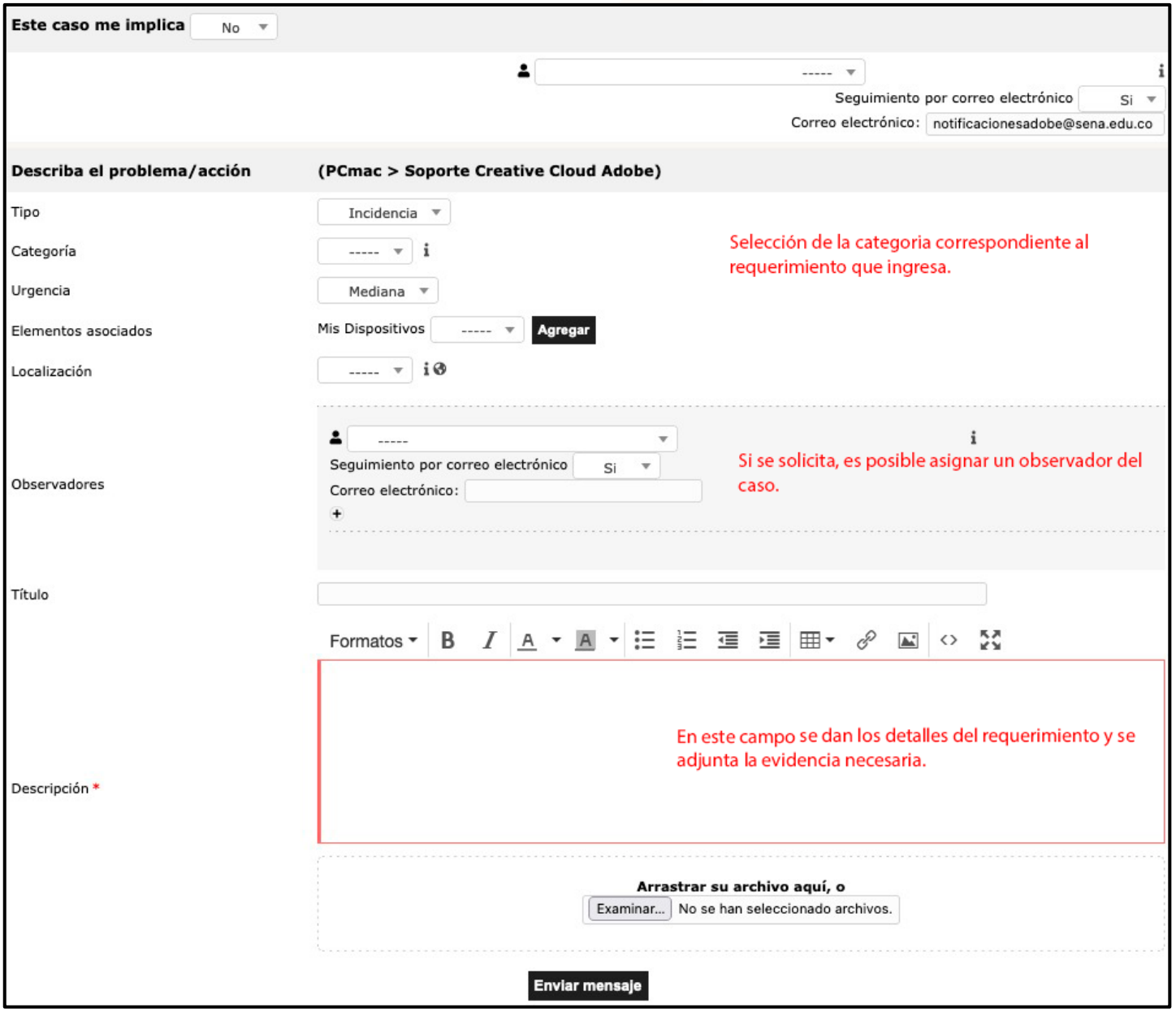
Concepto	Descripción del Concepto
Meta	El porcentaje de disponibilidad
Reglas para el cálculo	El porcentaje de disponibilidad será calculado con la siguiente fórmula:
	Disponibilidad = ((A – B) /A) x 100 por ciento) Donde: A = Horas comprometidas de disponibilidad: 24 x 24 = 576 horas/mes.
Reglas para el cálculo	B = Número de horas fuera de línea (horas de "caída del sistema / degradación del sistema" durante el tiempo de disponibilidad comprometido).
Reporte	Mensualmente
Responsable	Pc Mac S.A.

Criterios De Evaluación Para Indicador De Cumplimiento De Requerimientos, Incidentes Y Solicitudes De Servicio

Concepto	Descripción del Concepto
Meta	El 95% o más de los Incidentes y Solicitudes de Servicio serán cumplidas en los tiempos acordados en presente documento.
Reglas para el cálculo	El control de tiempo inicia con la fecha y hora que el ticket es creado.
	El control de tiempo finaliza con la fecha y hora que el ticket es resuelto en la herramienta de gestión.
	El tiempo real de gestión, será el tiempo transcurrido entre la fecha y hora de apertura y la fecha y hora de resolución del ticket.
	Para el cálculo del tiempo real de gestión del ticket, se tendrá en cuenta únicamente el calendario de servicio del proveedor relacionado en el ítem “Calendario de Servicio del Proveedor para Solución de Incidentes” del presente documento y así lo calculará la herramienta de gestión.
	Para el cálculo sólo se tendrán en cuenta los tickets resueltos en el periodo que se esté evaluando.
Medición	[Nivel de Servicio] = [Cantidad tickets resueltos con ANS cumplido en el periodo evaluado] / [Total tickets resueltos en el periodo evaluado]*100.
Reporte	Mensualmente.
Responsable	Pc Mac

ANEXO No 1

Para el manejo de los casos que se van a generar por medio de las solicitudes de la mesa de ayuda se debe usar de la siguiente forma como lo muestra la imagen:



Adjuntamos los estados de los casos:
CARACTERISTICAS DE ESTADOS (Inc y Req)

				Características Estados		
Item	Estado	Nombre PCMAC	Definición	Enruta	Cuenta Tiempo	Solución
1	Registrado	Nuevo	Estado inicial de apertura de un Ticket del servicio El ticket debe permanecer en este estado hasta ser tomado por el Agente Resolutor, quien deberá, como primera acción actualizarlo para indicar su nueva condición (Cancelled, In Progress o Postponed). Este estado da inicio a la medición de los SLA comprometidos.	SI	SI	NO
2	En Proceso	En curso Asignado	Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), inicia la fase de diagnóstico o solución del ticket. Cuando se transita por primera vez a este estado, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Atención (TDA).	SI	SI	NO
3	Pendiente	En curso planificado	Estado que se utiliza para indicar que la atención del ticket se suspende indefinidamente (sin indicar hasta cuándo, así como en el caso del estado En espera). En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS). Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos. Situaciones en donde utilizar este estado: Garantías: cuando se está tramitando garantía con un fabricante Transito: el elemento/partes se encuentra en transporte hacia el destino Aprobación: cuando el servicio se encuentra pendiente de una probación del cliente para compra de elementos y/o instalación de software.	SI	NO	NO
		En espera	Estado que se utiliza cuando el responsable de dar soporte (Agente Resolutor), en común acuerdo con el usuario, coordinan retomar la entrega del servicio en una fecha/hora posterior. En este estado se detienen los cálculos de los SLA denominados Tiempo de Atención (TDA) y Tiempo de Solución (TDS). Al salir de este estado se retoman los cálculos de los SLA comprometidos.	SI	NO	NO
4	Solucionado	Resuelto	Pre-Cierre, Estado utilizado cuando el responsable de dar el soporte soluciona de forma definitiva el ticket dando continuidad operativa al servicio. Cuando se transita a este estado sin pasar por el estado Parcialmente-Resuelto, se finaliza el cálculo del SLA denominado Tiempo de Solución (TDS). En este estado se permite reabrir el ticket.	SI	NO	SI
5	Reincidencia	Re-abierto	Estado utilizado por el usuario para re abrir un Ticket antes de 48 horas. Su tratamiento es similar al estado Open, salvo que desde este estado no se permite transitar al estado Cancelled.	SI	SI	NO
6	Cerrado	Cerrado	Estado utilizado para finalizar el ticket. En este estado no se permite reabrir el ticket.	NO	NO	SI
7	Anulado	Cancelado	Estado que se utiliza para cancelar o anular un ticket generado por error o por duplicidad.	NO	NO	SI

ESTADOS Y RAZON DE CAMBIOS (Justificación)

Item	Estado Origen	Razón de Cambio	Estado Final
1	Registrado	Escalado	En Proceso
2	Registrado	Aprobación	Pendiente
3	Registrado	Solución definitiva o Servicio cancelado	Solucionado
4	Registrado	Duplicidad	Anulado
5	En Proceso	Garantías, Usuario, Transito o Aprobación	Pendiente
6	En Proceso	Solución definitiva o Servicio cancelado	Solucionado
7	En Proceso	Duplicidad	Anulado
8	Pendiente	Duplicidad	Anulado
9	Pendiente	Transición Normal	En Proceso
10	Solucionado	Solución no efectiva	Reincidente
11	Solucionado	Solución efectiva	Cerrado
12	Reincidente	Solución definitiva	Solucionado