ALCANCES Y PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

ProCibernética S.A.

Carrera 9 #76-49 of. 203
Bogotá, Colombia
PBX: +57 (601) 313 65 00
FAX: +57 (601) 321 33 20

Carrera 43 A #1 Sur 188
of 601
Medellín, Colombia
PBX: +57 (604) 321 67 67
FAX: +57 (604) 321 33 95

www.procibernetica.com

INTRODUCCION

El presente documento tiene como fin dar a conocer como se realiza la correcta y efectiva recepción de solicitudes reportadas por el cliente optimizando tiempos y garantizando calidad de servicios.

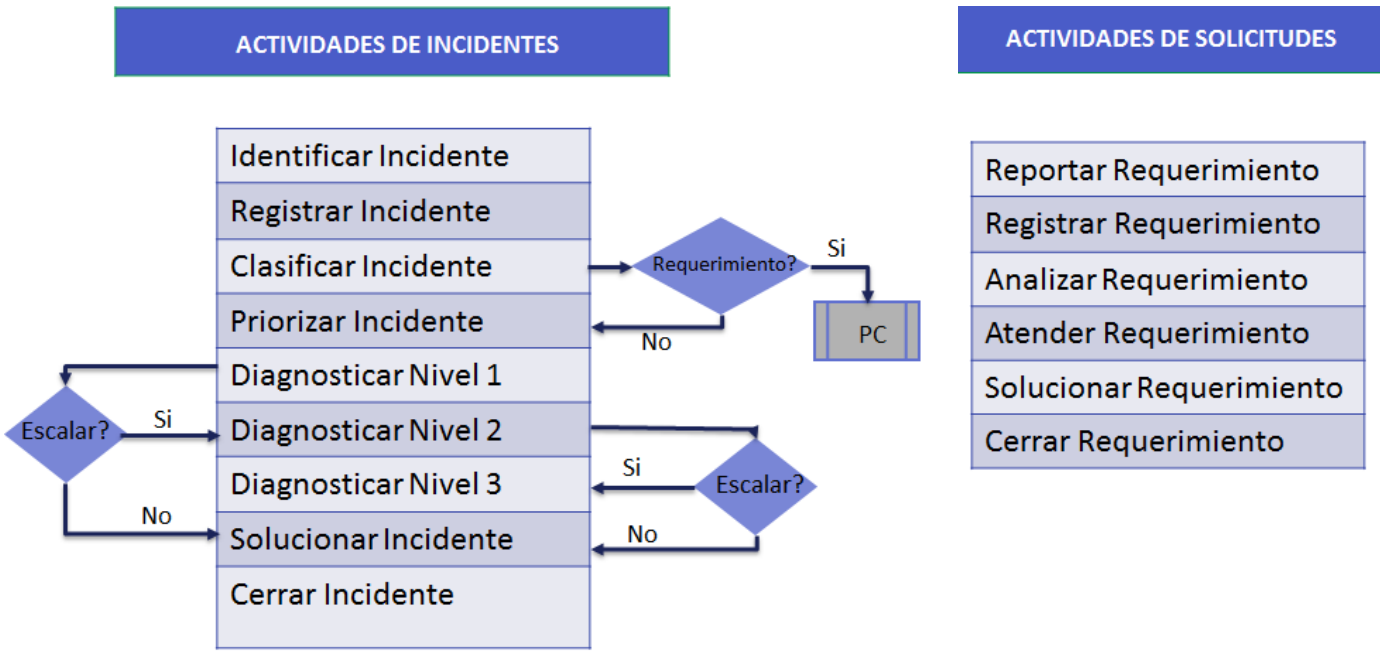
Adicionalmente se definen los perfiles y responsabilidades del personal técnico Tecnólogos e Ingenieros pertenecientes al área de servicios para la prestación de los distintos niveles de soporte a las solicitudes atendidas por ProCibernética S.A.

ProCibernética

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCES DEL SOPORTE A INCIDENTES Y SOLICITUDES....4
1.1 Soporte Nivel 1....4
1.1.1 Responsabilidades de soporte nivel 1:....4
1.2 Soporte Nivel 2:....5
1.1.2 Responsabilidades de soporte Nivel 2:....5
1.3 Soporte Nivel 3:....7
1.4 Actividades no incluidas dentro del soporte a incidentes....7
2. PROCESO DE ATENCION DE INCIDENTES Y SOLICITUDES....8
2.1 Definiciones....8
2.2 Contacto con la mesa de servicio a través de la herramienta....9
2.3 Generar orden de servicio....10
2.4 Revisión y asignación del caso al ingeniero de soporte....10
2.5 Contactar mesa de servicio telefónicamente....10
2.6 Consideraciones del servicio....11
2.7 Niveles de Escalamiento....12
2.7.1 Soporte de diagnóstico....12
2.7.2 Soporte de Especialista....12
2.7.3 Niveles de servicio....13

1. ALCANCES DEL SOPORTE A INCIDENTES Y SOLICITUDES



1.1 Soporte Nivel 1

El especialista de este nivel, tiene un conocimiento básico del hardware y/o software del cual se le está prestando labores de soporte. En caso de no solucionar el incidente; este especialista debe escalar el caso a soporte nivel 2.

1.1.1 Responsabilidades de soporte nivel 1:

1. Recepción del caso previamente creado por EL CLIENTE a través de la herramienta de gestión de ProCibernética S.A.

2. Diagnóstico inicial de la solicitud de soporte a través de la herramienta, correo electrónico y/o llamada telefónica del ingeniero de ProCibernética S.A. al cliente con el fin de atender la solicitud reportada.

3. Verificar si el incidente es recurrente, para ser consultado en la base de conocimiento del área involucrada y probar una serie de

alternativas básicas, dentro de un catálogo de posibles soluciones y de esta manera tratar de solucionar problemas simples, por ejemplo:

- Problemas con usuario/contraseña.
- Verificación de caducidad del licenciamiento.
- Verificación de versión de hardware y/o software.

4. Validar la configuración del software de los equipos y/o aplicaciones de cliente para verificar el correcto funcionamiento de los componentes.

5. Reunir toda la información (Archivos de Logs, print screen, trazados, etc.) proporcionada por el Cliente para brindar un diagnóstico preliminar del incidente reportado.

6. Realizar la documentación de los casos y completar el ciclo de vida de los mismos.

1.2 Soporte Nivel 2:

El especialista de este nivel, es una persona especializada en el hardware, software y/o aplicativos de acuerdo al portafolio con el que cuenta la compañía.

Adicionalmente posee conocimientos en recopilación de información a nivel de software, manejo de herramientas básicas de diagnóstico y configuración especializada en el hardware, software y/o aplicativos soportados.

El Ingeniero está en la capacidad de seguir instructivos de diagnóstico y solución donde se muestran los pasos que el Usuario debe seguir para resolver dicho problema.

1.1.2 Responsabilidades de soporte Nivel 2:

1. Verificar la información consolidada por el Ingeniero que recibió el caso en el nivel 1.

2. Revisar los manuales de Troubleshooting y/o consultar base de conocimiento del fabricante de cada uno de los equipos y/o software afectados, verificando el tema que corresponda según el incidente.

3. Analizar toda la información (Logs, print screen, trazados, etc.) proporcionada por el Ingeniero que recibió el caso en el nivel 1 para determinar la causa del incidente y proporcionar una solución temporal (Workaround) o definitiva a la falla.

4. En los casos que sea posible, el Ingeniero deberá replicar el escenario donde se presenta la falla o el incidente; para identificar el posible problema y generar una respuesta temporal (Workaround) o proporcionar una solución definitiva.

5. Solicitar acceso remoto a la plataforma soportada, para agilizar la resolución del incidente.

6. Coordinar visita presencial a las instalaciones del Cliente, si la actividad que requiere realizarse no es posible ejecutarse de manera remota o si existe algún tipo restricción o limitante con el acceso remoto.

7. Validar la configuración existente con la documentación del fabricante.

8. De ser necesario se escalará el caso a nivel 3 con en el TAC del fabricante; con la información consolidada obtenida en el nivel 1 y nivel 2 de soporte.

   El escalamiento del caso a nivel 3 con el TAC del fabricante está determinado por las siguientes situaciones

   - Simulación del incidente en laboratorios especializados y propios del fabricante.
   - Para la investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos que no se encuentren dentro de la base de datos de los problemas conocidos documentados en los archivos de troubleshoting proporcionados por el fabricante.
   - Análisis avanzado de trazados, logs, alarmas, códigos de error, etc.
   - Cuando se exceda el periodo límite de resolución para el nivel 2, el Incidente es transferido a un grupo adecuado en el Soporte de nivel 3.
   - Cuando el incidente es atribuible a fallas en hardware que requieran un reemplazo de parte y/o equipo (proceso RMA).

9. Gestionar y hacer seguimiento permanente al caso escalado al TAC del fabricante, hasta que se encuentre una solución definitiva al incidente reportado.

10. Aplicar las recomendaciones obligatorias por el fabricante para solucionar temporal o definitivamente el incidente reportado (actualización de firmware, cambios en la configuración, configuración de nuevos parámetros, aplicación de patches) y mejores prácticas proporcionadas por el fabricante en los equipos y/o plataformas.

11. Gestionar y hacer seguimiento permanente al proceso RMA hasta la obtención de la parte y/o equipo reparado o en su defecto un equipo completamente nuevo proporcionado por el fabricante.

12. Coordinar y realizar las actividades de mantenimiento preventivo a los equipos, software y/o aplicativos que se encuentran cubiertas dentro del contrato de soporte.

1.3 Soporte Nivel 3:

El soporte a incidentes de nivel 3 será proporcionado directamente por el fabricante de la solución, sin embargo ProCibernética S.A. ejecutará las actividades descritas en el numeral 8, 9, 10 y 11 del ítem 1.1.2.

1.4 Actividades no incluidas dentro del soporte a incidentes

A continuación, se definen las actividades que no se encuentran incluidas dentro del soporte de nivel 1, 2 y 3:

1. Administración de los equipos, software y/o aplicativos.

2. Monitoreo de performance, estadísticas, reportes entre otros de los equipos, software y/o aplicativos.

3. Nuevas configuraciones, mejoras y/o aprovisionamiento de nuevos clientes en los equipos, software y/o aplicativos.

4. Homologación de equipos de terceros que interactúen con los equipos soportados.

5. Prueba de servicios existentes o nuevos servicios. Solo se soportará la configuración existente en cada uno de los equipos, software y/o aplicativos.

6. Diseño de nuevos servicios que los clientes de ProCibernética S.A. quieran brindar a sus clientes.

7. Documentación de procedimientos para la administración o configuración de los equipos, software y/o aplicativos. Solo se proporcionará la documentación original del fabricante.

8. Trasferencia de conocimiento y/o capacitaciones en equipos, software y/o aplicativos.

9. Solicitud de herramientas externas de diagnóstico de fallas o de medición.

10. Aplicación de patches en los equipos, software y/o aplicativos.

11. Actualización de firmware y/o reléase de los equipos, software y/o aplicativos por demanda del cliente, debido a que las nuevas liberaciones por parte del fabricante pueden implicar una configuración completa del sistema y en ocasiones se requiere de un periodo de tiempo considerable para que se convierta en una versión estable.

2. PROCESO DE ATENCION DE INCIDENTES Y SOLICITUDES

Este procedimiento abarca las actividades que realizara el área de servicios (Asistente de mesa de servicios y líderes del servicio), con el fin de atender las solicitudes del Cliente.

2.1 Definiciones

- Mesa de servicios: Proveer a los Clientes un punto único de contacto, mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas.
- Orden de servicio: Es la notificación que la asistente de la mesa de servicio le entrega al área que corresponda y que contiene una descripción pormenorizada del trabajo que debe llevar a cabo, así como el número único de registro en la plataforma para su respectivo seguimiento, control y cierre.
- Requerimientos: Solicitud que debe ser atendida oportunamente, con el fin de satisfacer la necesidad del Usuario. Mecanismo de registro por e-mail

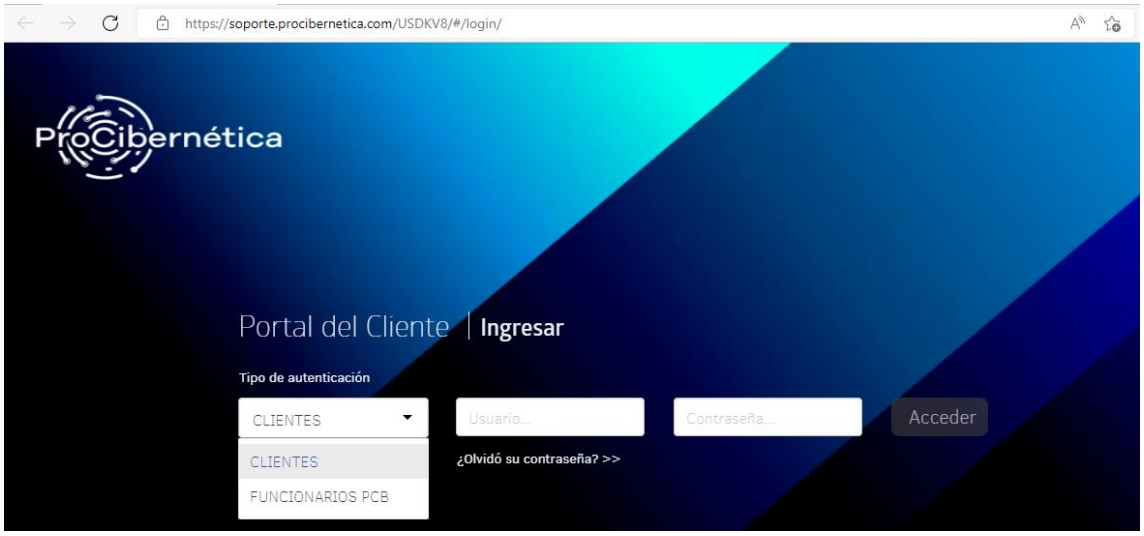
- Incidentes: falla que interrumpe el funcionamiento del servicio y requiere la restauración normal del mismo, tan pronto como sea posible; de acuerdo a la severidad. Mecanismo de registro por e-mail
- Problemas: causa de uno o más incidentes. El objetivo es encontrar la causa raíz de los problemas (bug, infraestructura, entorno, producto, datacenter) dando una solución temporal o definitiva
- Consultas: apoyo que requiere el Usuario en alguna aclaración específica, en documentación. Mecanismo de seguimiento a través del Líder Técnico para cuando sea una aclaración puntual.

2.2 Contacto con la mesa de servicio a través de la herramienta

Para crear solicitudes de servicio se debe ingresar por la página web de ProCibernética S.A. o por https://soporte.procibernetica.com/USDKV8. Este portal está disponible para el cliente en horario las 24 del día los 365 días del año.



Posteriormente se debe ingresar con el usuario y contraseña asignada durante la capacitación brindada sobre el uso de la herramienta:



Una vez se haya ingresado se debe proceder con la creación del caso de acuerdo a los servicios que se encuentren contratados actualmente.

2.3 Generar orden de servicio

Una vez documentado y clasificado la solicitud en la plataforma, automáticamente se genera un identificador único (Número de caso) que es notificado a través de correo al cliente y al Líder del servicio (coordinador de la línea).

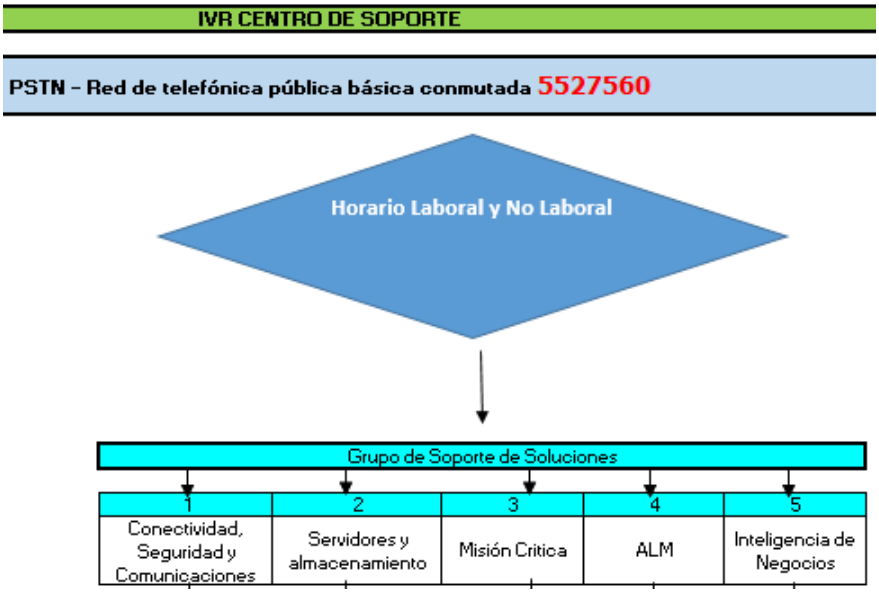
2.4 Revisión y asignación del caso al ingeniero de soporte

En caso de que la solicitud esté soportado bajo un contrato o garantía, el coordinador de la línea de servicio se encarga de asignar a un Ingeniero de soporte para atender la solicitud de acuerdo a la información recopilada en la creación del caso.

2.5 Contactar mesa de servicio telefónicamente

La atención de solicitudes vía telefónica debe hacerse una vez se haya creado la solicitud de caso en la herramienta de gestión de acuerdo a los horarios establecidos contractualmente.

Para este fin el cliente debe comunicarse al número único **+57 601 5527560** donde se reproduce un IVR y se deberá seleccionar la opción que corresponda según la línea de servicio relacionada con la solicitud (servicio contratado).



La siguiente información podrá ser solicitada para la atención de la solicitud y deberá ser proporcionada por el cliente para el seguimiento y atención del caso:

- Número del caso creado previamente por el cliente en la herramienta.
- Nombre del Funcionario que reporta el problema autorizado por el Cliente.
- Tipo de llamada: hardware (seriales de los equipos) y/o software.
- Estado del sistema.
- Una breve descripción del problema o información adicional que el cliente quiera compartir con el ingeniero asignado en relación al incidente reportado previamente en la herramienta.

2.6 Consideraciones del servicio

1. Al finalizar cada actividad, se elaborara un reporte en la herramienta en el cual se incluye una breve descripción del problema presentado y actividades ejecutadas para el diagnóstico y/o solución del incidente. Se indicará si se realizó cambio de hardware, si aplica.

2. Para la realización de nuevos procedimientos (mantenimientos preventivos), se elaborará un plan de trabajo con la debida anticipación si esta actividad se encuentra cubierta dentro del marco del contrato.

3. ProCibernética S.A, cuenta con herramientas suficientes para la prestación del servicio con el fin de garantizar la funcionalidad de la plataforma dentro de lo estipulado en el marco del contrato.

4. El soporte se realizará, en primera instancia, de manera remota, el Ingeniero se conectará a los equipos del CLIENTE, realizará un diagnóstico y evaluará las alternativas de solución para proporcionarles ayuda profesional y corregir las posibles fallas que se puedan presentar. Se asistirá al CLIENTE en forma remota en el menor tiempo posible para realizar un diagnóstico inmediato.

2.7 Niveles de Escalamiento

Los siguientes niveles ilustran las actividades y participantes en cada uno de los escalamientos, a medida que transcurre el tiempo, luego de haber sido abierta una solicitud de soporte a través de la herramienta de gestión.

2.7.1 Soporte de diagnóstico

Soporte Telefónico o/y a través de la herramienta de gestión por parte del Ingeniero asignado, quien tendrá **<TIEMPO DE RESPUESTA (ver item 2.7.3 Niveles de servicio)>** para atender la incidencia a partir de la creación de la solicitud a través de la herramienta de gestión de ProCibernética S.A.; No incluye tiempo de desplazamiento. El traslado del Ingeniero a las instalaciones del CLIENTE dependerá de la severidad del problema y/o si el contrato cubre este servicio de atención en sitio.

En un período de <TIEMPO DE ATENCIÓN (ver item 2.7.3 Niveles de servicio)> se evaluarán y diagnosticarán los elementos involucrados, y el nivel de severidad del problema, a fin de establecer un plan de acción adecuado.

2.7.2 Soporte de Especialista

Una vez el Ingeniero se encuentra en sitio o a través del soporte remoto y pasado <TIEMPO DE ATENCIÓN (ver item 2.7.3 Niveles de servicio)> si el problema no logra ser diagnosticado, se escala al siguiente nivel de soporte, para lo cual a cada llamada se le asignará un nivel de severidad de acuerdo al impacto:

Nivel A (ALTO) : Sistema caído, incapacidad de producción.
Nivel B (MEDIO) : Alto impacto para el negocio.
Nivel C (BAJO) : No existe pérdida de funcionalidad.

Los tiempos de escalamiento al fabricante se indican a continuación:

Nivel de Severidad	Escalamiento	Plan de atención de ProCibernética S.A. al Usuario.
A	8 horas	Forma continua hasta reducir la severidad del problema, así mismo, se elaborará un plan de acción el cual se comunicará al CLIENTE
B	16 horas	Se realizará un plan de acción, el cual será comunicado al CLIENTE
C	32 horas	Se realizará un plan de acción, el cual será comunicado al CLIENTE

Nota: ProCibernética S.A. no se compromete con tiempos de restablecimiento del servicio y/o solución de incidentes.

2.7.3 Niveles de servicio

A continuación se evidencian los niveles de servicio para la atención de incidentes:

NIVELES DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA			
Servicio	Impacto	Tiempo Máximo de Respuesta (Telefónico, Correo electrónico)	Tiempo Máximo de Atención (no implica solución)
Soporte Incidentes	1 – Alto, Producción suspendida	1 hora	Hasta cuatro (4) horas hábiles para diagnóstico y plan de acción.
	2 – Medio, la operación funciona con contingencia	2 hora	Hasta dieciséis (16) horas hábiles para diagnóstico y plan de acción.
	3 – Bajo, no afecta directamente la operación	4 hora	Hasta treinta y dos (32) horas hábiles para diagnóstico y plan de acción
Requerimientos de Mantenimiento	Consulta, Afinamiento, Ajustes configuración y parametrización.	4 hora	El plan de trabajo se entregará a más de 5 días después de recibida la solicitud. Requiere plan de trabajo estimado por PCB y aprobado por el cliente antes de la ejecución.
NIVELES DEL SERVICIO DE APLICACIONES			
Servicio	Impacto	Tiempo Máximo de Respuesta (Telefónico, Correo electrónico)	Tiempo Máximo de Atención (no implica solución)
Soporte Incidentes	1 – Alto, Producción suspendida	2 horas	Hasta cuatro ((4) horas hábiles para diagnóstico y plan de acción.

	2 – Medio, la operación funciona con contingencia	4 horas	Hasta dieciséis (16) horas hábiles para diagnóstico y plan de acción.
	3 – Bajo, no afecta directamente la operación	8 horas	Hasta treinta y dos (32) horas para diagnóstico y plan de acción
Requerimientos de Mantenimiento	Consulta, Afinamiento, Ajustes configuración y parametrización.	8 horas	Requiere plan de trabajo estimado por PCB y aprobado por el cliente antes de la ejecución. Máximo diez (10) días hábiles de atención después de recibida la solicitud.

Nota: ProCibernética S.A. no se compromete con tiempos de restablecimiento del servicio y/o solución de incidentes.