Bogotá, 6 de marzo de 2024

Señores
Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA
Bogotá D.C.

Respetados Señor(es)
Supervisor del Contrato Adobe ETLA No. CO1.PCCNTR.5999376.

Supervisor Principal
Carlos Dario Martinez Palacios

Departamento de Sistemas
John Ricardo Calderón

ACTA DE CUMPLIMIENTO No. 011

Por medio de este comunicado, se emite el Acta Nº 011 para confirmar que en dicho documento se lleva a cabo la entrega del protocolo de soportes. Esta acción se realiza en estricto cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato No. CO1.PCCNTR.5999376, de acuerdo con las indicaciones específicas del contratista.

e. Entregar el protocolo de actualización y soporte por el tiempo establecido en concordancia con el acuerdo de nivel de servicio contratado.

Aquí encontrarás la descripción del protocolo solicitado en este punto del contrato.

Atentamente,

Johanna A.
Johanna A. (6 mar.. 2024 15:57 EST)

Daysi Johanna Avendaño Troncoso
Business Manager Etla
ETLA Nexsys de Colombia

Lina Alvarez Hernandez
Directora de Proyecto SENA
Pc Mac Servicios Y Ventas S.A

#servicioAppleconAmor

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CONTRATO CO1.PCCNTR.5999376

Asistencia en los servicios académicos y de soporte
PC MAC SERVICIOS Y VENTAS S.A.

Tabla de contenido

Servicio de Soporte Técnico SENA
Objetivo
Glosario:
Partes Interesadas
SENA
Adobe
Nexsys
PC MAC
Niveles de Soporte y Mantenimiento:
Nivel 1
Nivel 2
Nivel 3
Los canales de comunicación proporcionados por el aliado Pc Mac
Herramienta de Gestión de la Consola de Administración GLPI
Niveles de prioridad en la asistencia de los servicios académicos y de soporte
Definición de Prioridades:
Características de Estados
Flujo del ticket
Calendario de la asistencia de los servicios académicos y de soporte
Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación
Tiempos de Respuesta:
Protocolo de atención al cliente en los canales disponibles:
Responsabilidades de Cooperación
Soportes adicionales de servicio:
Objetivos de Niveles de Servicios
Criterios de Evaluación para Medición de la Disponibilidad
Criterios De Evaluación Para Indicador De Cumplimiento De Requerimientos, Incidentes Y Solicitudes De Servicio
ANEXO No 1
CARACTERISTICAS DE ESTADOS (Inc y Req)
ESTADOS Y RAZON DE CAMBIOS (Justificación)

Servicio de Soporte Técnico SENA

Por la presente, se hace entrega del presente documento que detalla los niveles de servicio establecidos para el canal aliado, en concordancia con el Contrato CO1.PCCNTR.5999376 celebrado entre el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y Nexsys de Colombia.

Objetivo

El propósito de este documento es identificar y definir las responsabilidades de cada una de las partes involucradas en el marco del Contrato CO1.PCCNTR.5999376. Dichas responsabilidades son fundamentales para apoyar la ejecución eficiente y efectiva del mencionado contrato.

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 asistencia 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 asistencia 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 principal invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos. Su misión radica en ofrecer y ejecutar formación profesional integral, con el objetivo de facilitar la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al progreso social, económico y tecnológico del país.

Adobe
Anteriormente conocida como Adobe Systems Incorporated, Adobe es una empresa estadounidense de software con sede en San José, California, EE. UU. Fue fundada en diciembre de 1982 por John Warnock y Charles Geschke. La empresa es reconocida mundialmente en el ámbito del software por sus programas de edición de páginas web, vídeo e imagen digital, que actualmente están integrados en una suite conocida como Adobe Creative Cloud. Además, Adobe es conocida por su programa para ejecutar contenido multimedia.

Nexsys
Fundada en 1988 como uno de los primeros distribuidores de software en América Latina. Su cadena de distribución abarca una variedad de actores, incluyendo revendedores (Resellers), revendedores de valor añadido (VARs), proveedores de software independientes (ISVs) e integradores de sistemas. Se destaca como el primer mayorista de valor agregado en soluciones de tecnología de información en la región, manteniendo relaciones con más de 50 fabricantes líderes mundiales del mercado de tecnología de la información.

La empresa se presenta como un socio estratégico para fabricantes y canales de distribución, gracias a su profundo conocimiento del mercado, su sólido modelo de distribución, su estructura de servicio y su enfoque en el desarrollo de canales.

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.

Con más de 25 años de experiencia en el campo de la tecnología e informática, tanto en el sector corporativo como en el educativo, la empresa garantiza confiabilidad en el apoyo, soporte y respaldo que necesitan sus aliados, clientes o usuarios para el desarrollo o actualización de sus proyectos. Su trayectoria sólida en el mercado respalda su compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente.

El modelo de atención para los servicios académicos y de soporte, acordado con el SENA, está diseñado para proporcionar asistencia dedicada tanto a los aprendices como a los usuarios que tienen el beneficio de las suscripciones de Adobe y están realizando cursos en la plataforma de Media pro.

Es importante tener en cuenta que el soporte se lleva a cabo directamente a través del canal aliado Pc Mac. Sin embargo, Nexsys es responsable de supervisar y garantizar que el servicio se brinde con los más altos estándares de efectividad y calidad. Nuestro compromiso es asegurar que los usuarios reciban el apoyo necesario para aprovechar al máximo sus suscripciones y cursos, lo que garantiza una experiencia de aprendizaje fluida y exitosa.

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 un problema de la herramienta o un tema relacionado con la capacitación en el uso. Este nivel corresponde los servicios académicos y del soporte proporcionados por el canal aliado.

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 una plataforma de servicio y, en caso de que la solución no sea efectiva, se realizará el procedimiento de subir a un nivel 3. Se debe notificar al Customer Success Manager para supervisión y seguimiento del caso.

Nivel 3
Son todos aquellos incidentes que requieren un nivel de experiencia 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 del Nivel 3, la plataforma 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 tengan. 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 al fabricante.

Los canales de comunicación proporcionados por el aliado Pc Mac

Cuenta con asistencia en los servicios académicos y de soporte, y puede ser contactado a través de los siguientes canales de atención del servicio:

- Asistencia de servicios: infosoporteadobe@sena.edu.co
- Celular y/o WhatsApp: 3182075324
- Teléfono: (57) (601) 611 1911 - 604 8282
- Horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Herramienta de Gestión de la Consola de Administración GLPI

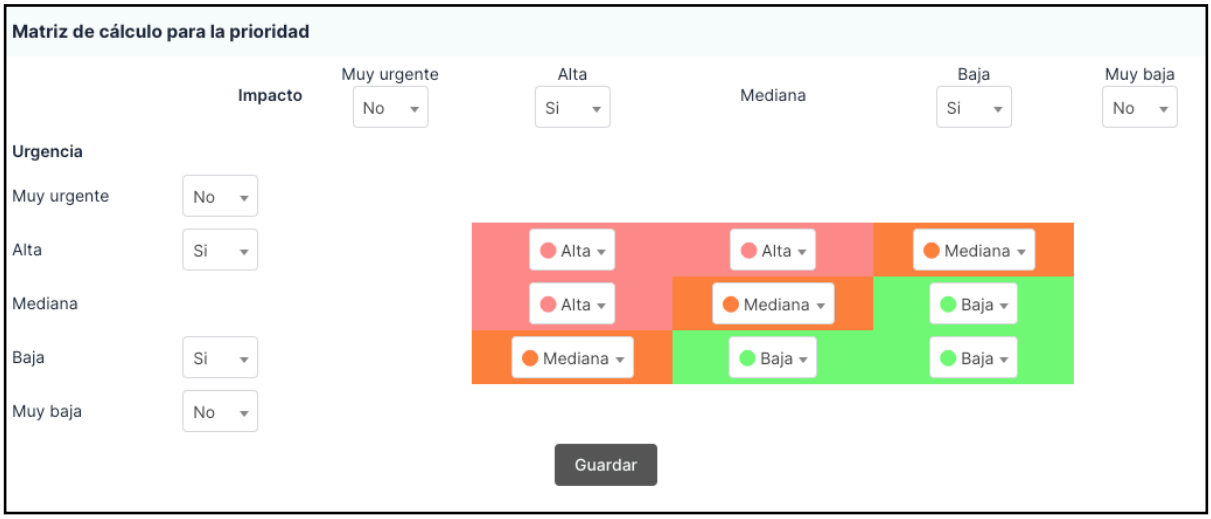
Todos y cada uno de los requerimientos, incidentes o solicitudes de servicio que se notifiquen serán registrados en la plataforma de servicios, y se asignará un número de caso a la persona que solicitó el servicio para su correspondiente seguimiento. A partir de la fecha y hora de creación del ticket que registra el sistema, se iniciará el cálculo del tiempo para el control de los tiempos comprometidos.

Impacto	Inmediata	Muy rápida	Rápido	Pronto	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

- **Inmediata:** El problema se traduce en interrupciones extremadamente graves de sistemas de ejecución.
- **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.
- **Rápido:** El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.
- **Pronto:** El problema da lugar a interrupciones mínimas o nulas a las operaciones normales.
- **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 asistencia de los servicios académicos y de soporte.

Niveles de prioridad en la asistencia de los servicios académicos y de soporte

Prioridad	Prioridad Herramienta de Gestión
Alta Media Baja	1 2 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 Asistencia en Servicios Académicos y Técnicos registra un requerimiento o incidencia, este 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



Contingencias del Servicio y Tiempos de Recuperación

Tiempos de Respuesta:

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

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

Calendario de la asistencia de los servicios académicos y de soporte

Clasificación de la Actividad	Concepto de Impacto	Cantidad de Horas para dar Respuesta	Cantidad de Horas estimadas para solucionar
Actividad Crítica	Interrumpe el acceso total a los servicios.	30 minutos	12 hasta 24 horas.
Actividad Urgente	Este problema causa interrupciones graves en las operaciones normales y puede tener un impacto negativo en toda la organización.	Una hora	24 hasta 72 horas.
Actividad Importante	El problema provoca interrupciones en las operaciones normales.	Cuatro horas	72 hasta 128 horas.
Actividad Menor	El problema ocasiona interrupciones mínimas o nulas en las operaciones normales.	Un día hábil	72 hasta 128 horas.
Requerimiento Aprendiz	Consultas o solicitudes de soporte y acompañamiento realizadas por un aprendiz.	3 día hábiles	72 hasta 128 horas.

Protocolo de atención al cliente en los canales disponibles:

1. **Inmediatez:** Es crucial responder con prontitud; no permitiremos que los requerimientos duren más de dos horas sin respuesta.
2. **Saludo:** Siempre nos identificaremos al contestar un requerimiento con nuestro nombre y área para que usuarios sepa con quien y en donde se está comunicando.
3. **Claridad:** Utilizaremos un lenguaje claro y sencillo, para garantizar que la otra persona nos comprenda perfectamente.
4. **Concisión:** Proporcionaremos la información precisa y de manera directa.
5. **Paciencia:** A pesar de nuestra disposición, en ocasiones el cliente puede estar equivocado o requerir ayuda que no podemos ofrecer. Mantendremos la calma y utilizaremos un tono conciliador ante situaciones tensas.
6. **Escalamiento del requerimiento:** Si la situación no puede ser resuelta, transferiremos el caso a un área de mayor nivel.
7. **Ausencia de contacto:** En caso de no poder asistir al cliente de inmediato, solicitaremos un plazo máximo de 24-48 horas para contactarnos de nuevo.
8. **Conocimiento de producto:** El operador contará con la ficha de producto o especificaciones del servicio para resolver las dudas de los consumidores de manera efectiva.
9. **Guiones:** El equipo de atención al cliente creará guiones con las preguntas, comentarios, incidencias y respuestas más comunes, lo que permitirá una actuación rápida y segura ante situaciones recurrentes.
10. **Amabilidad:** Finalizaremos cada interacción con cortesía y agradecimiento.

Responsabilidades de Cooperación

Con el objetivo de establecer una relación de cooperación efectiva entre el contratista NEXSYS, el canal aliado Pc Mac S.A. y el SENA, y así satisfacer claramente las expectativas mutuas, a continuación se presenta la distribución de responsabilidades entre ambas partes:

Tema	Responsabilidad del Contratista y el Canal aliado	Responsabilidad del SENA
Actualizaciones y nuevas versiones del Software	· 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 cana aliado., 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.	
	Planificar y ejecutar en colaboración con el canal aliado el protocolo de pruebas adecuado para garantizar el cumplimiento de los criterios de aceptación del servicio.	
	Llevar a cabo actividades de transición del servicio que garanticen 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 brindar asesoramiento y acompañamiento al SENA en el diseño y transición del servicio a producción, así como en la estabilización y operación de las actualizaciones y/o nuevas versiones.	

Tema	Responsabilidad del Contratista y el Canal aliado	Responsabilidad del SENA
Retroalimentación al SENA	Obtener retroalimentación de las reuniones efectuadas para evaluar la efectividad de las discusiones y tomar medidas apropiadas según sea necesario.	Evaluar tendencias y generar diagnósticos basados en estadísticas de las herramientas de gestión, así como en la experiencia de los usuarios finales del servicio y/o aplicación.
	Presentar planes de mejora en el servicio a solicitud del SENA, detallando las áreas específicas identificadas para la mejora y las acciones propuestas para abordarlas.	Participar activamente en los planes de mejora del servicio en colaboración con el equipo responsable, aportando ideas, identificando áreas de mejora y contribuyendo en la implementación de acciones correctivas y preventivas.
Alineación a la Estrategia del SENA	Analizar y comunicar el impacto potencial de los cambios causados por actualizaciones o nuevas versiones del software objeto del contrato, con el fin de evaluar cómo afectarán a los procesos y operaciones relacionados	Proporcionar información sobre:
		Los requerimientos del SENA
		Cambios en la organización que estén relacionados con el servicio/ aplicación.
Comunicación entre SENA y el Canal Aliado	Asignar un Profesional de Niveles de Servicio.	Mantener informado de manera oportuna al Profesional de Niveles de Servicio o su equivalente de parte del canal aliado., 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.	

Soportes adicionales 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

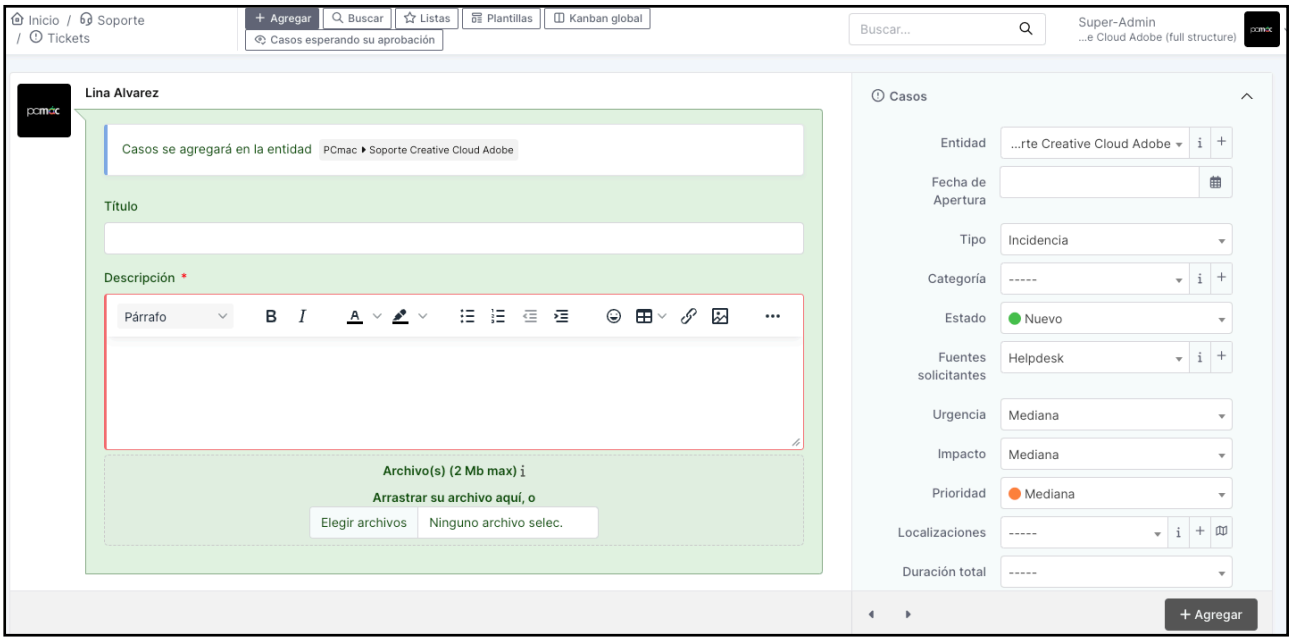
Concepto	Descripción del Concepto
Meta	El porcentaje de disponibilidad
Reglas para el cálculo	El porcentaje de disponibilidad será calculado con la siguiente fórmula: Disponibilidad = ((A – B) /A) x 100 por ciento) Donde: A = Horas comprometidas de disponibilidad: 24 x 24 = 576 horas/mes.
Reglas para 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	Canal aliado

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	Canal aliado

ANEXO No 1

Para el manejo de los casos que se van a generar por medio de las solicitudes de la asistencia académica y de soporte 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 Canal**	**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

Item	Estado	Nombre Canal	Definición	Enruta	Cuenta Tiempo	Solución
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. • Tránsito: el elemento/partes se encuentra en transporte hacia el destino. • Aprobación: cuando el servicio se encuentra pendiente de una aprobación del cliente para compra de elementos y/o instalación de software.	Si	No	No
4	En Proceso	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

Item	Estado	Nombre Canal	Definición	Enruta	Cuenta Tiempo	Solución
5	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	No	Si
6	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
7	Cerrado	Cerrado	Estado utilizado para finalizar el ticket. En este estado no se permite reabrir el ticket.	No	No	Si
8	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

Item	Estado Origen	Razón de Cambio	Estado Final
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

Acta 011 - Protocolo de Soporte (OBL - E)

Informe de auditoría final 2024-03-06

Fecha de creación:	2024-03-06
Por:	infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAABhvO_Z2hyMknKa8ueLiMNSiDyaZEfNyo

Historial de “Acta 011 - Protocolo de Soporte (OBL - E)”

infosoporteadobe adobe (infosoporteadobe@sena.edu.co) ha creado el documento.
2024-03-06 - 20:54:18 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a johanna.avendano@nexsysla.com para su firma.
2024-03-06 - 20:56:22 GMT

johanna.avendano@nexsysla.com ha visualizado el correo electrónico.
2024-03-06 - 20:56:42 GMT

El firmante johanna.avendano@nexsysla.com firmó con el nombre de Johanna A.
2024-03-06 - 20:57:28 GMT

Johanna A. (johanna.avendano@nexsysla.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-03-06 - 20:57:30 GMT. Origen de hora: servidor.

El documento se ha enviado por correo electrónico a lina.alvarez@pcmac.co para su firma.
2024-03-06 - 20:57:32 GMT

lina.alvarez@pcmac.co ha visualizado el correo electrónico.
2024-03-06 - 20:57:57 GMT

El firmante lina.alvarez@pcmac.co firmó con el nombre de Lina Alvarez
2024-03-06 - 20:58:28 GMT

Lina Alvarez (lina.alvarez@pcmac.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-03-06 - 20:58:30 GMT. Origen de hora: servidor.

Documento completado.
2024-03-06 - 20:58:30 GMT

SENA | Powered by Adobe Acrobat Sign