

GUIA PARA SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

601 716 7812 - 321 754 3845
sales@3dstudioweb.com
Bogotá - Colombia
3dstudioweb.com

Tabla de Contenido

Resumen....2
Propósito....2
Introducción....2
1. Obligación Contractual....3
2. Proceso de comunicación....5
3. Reuniones....6
4. Horario....6
5. Canales de comunicación....7
6. Glosario....7

Resumen

Este documento presenta componentes y procedimiento para la etapa de soporte de una obligación contractual con los clientes.

Propósito

Cumplir con los ajustes a los desarrollos entregados y aprobados por la entidad para la etapa de soporte, dar alcance a la misma, mantener el flujo de la comunicación en la etapa de estabilización, entre otros que se puedan presentar propios del proyecto.

Introducción

Se establece los lineamientos de comunicación y procesos, para el tiempo soporte, calidad, estabilización y/o garantía, de acuerdo con los requisitos contractuales vigentes.

Tipos de soporte:

1. **Soporte pago:** recibe un pago mensual por prestar el servicio de apoyo y fallas del desarrollo; No incluye horas de desarrollo ni mejoras. Se brinda apoyo a errores menores de procesos o errores humanos.

No incluye:

- Capacitaciones
- Acompañamiento para fases u otras integraciones
- Informes detallados o análisis o recomendaciones
- Actualizaciones tecnológicas

2. **Soporte Postcontratual**: no se percibe pago mensual, el servicio de estabilización y fallas graves como tal de desarrollo, no cubre errores humanos, cambios de tecnología, mal uso del procedimiento del cliente, cambios en normatividad, etc.

3. **Garantía:** es la garantía de calidad establecida dentro de las pólizas de cumplimiento, cobijas como fallas dentro del desarrollo validado vs los anexos técnicos, contrato y documentación aprobada en la etapa de requerimientos. Esto siempre y cuando el sistema este en las mismas condiciones bajo las cuales se entregó.

1. Obligación Contractual

En cuanto a las obligaciones contractuales el contrato cita para esta etapa los siguiente:

a. De acuerdo con el plan de trabajo y cronograma que fue aprobado, se determina que no existe ANS asociados dentro del mismo. Sin embargo, se estable que se prestara el servicio de soporte técnico y funcional a todos los desarrollos realizados por 3DStudio y se almacenaran dentro de la herramienta del JIRA para la trazabilidad de cada una de las incidencias que se presente. En consecuencia, en cada reunión de seguimiento del proyecto se mostrará a la SDDE la cantidad de incidentes cerrados y/o en proceso para que este enterado de las acciones y medidas que se realizan a cada una de ellas.

b. Dentro del cronograma se establecieron los siguientes tiempos para atención de cada incidente de cada fase asi:

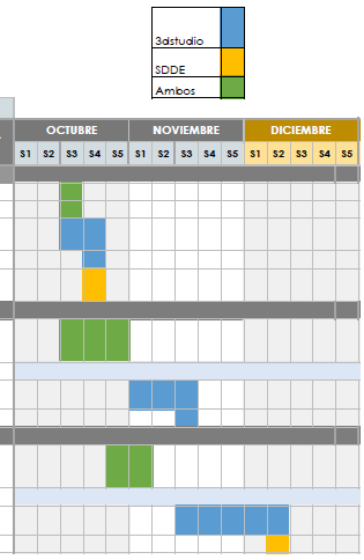
3DStudio WEB COMMUNICATION

Cronograma del Proyecto

TÍTULO DEL PROYECTO	Contratar los servicios tecnológicos para el mantenimiento evolutivo y soporte del portal web Bogotá Trabaja y la plataforma VCC, actualmente en uso por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), para facilitar la ruta de empleabilidad. Esta plataforma ofrece acceso a la ruta de empleo, agendamiento de citas y recomendaciones de emparejamiento entre hojas de vida y vacantes, todo ello gracias al uso de inteligencia artificial.
ADMINISTRADOR DEL PROYECTO	Felipe Beltran
NOMBRE DE LA EMPRESA	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE)
FECHA	16/10/2024

3dstudio
SDDE
Ambos

CRONOGRAMA			PROYECTOS			
TAREA ID	**TAREA TÍTULO**	**TAREA RESPONSABLE**	**INICIO FECHA**	**VENCIMIENTO FECHA**	**DURACIÓN EN DÍAS**	**PORCENTAJE DE LA TAREA COMPLETO**
FASE 0: Plan de trabajo del Proyecto						
1	Acta de inicio	SDDE/3dstudio	16/10/2024	16/10/2024	1	100%
2	Reunión de Kick off	SDDE/3dstudio	16/10/2024	16/10/2024	1	100%
3	Elaboración Plan de trabajo - Cronograma	3dstudio	16/10/2024	21/10/2024	4	100%
4	Entrega Plan de trabajo - cronograma	3dstudio	21/10/2024	21/10/2024	1	100%
5	HITO - Ajustes y Aprobación Plan de trabajo - cronograma	SDDE	22/10/2024	23/10/2024	2	80%
FASE 1: Mantenimiento evolutivo y servicio de soporte						
6	Levantamiento de necesidades o requerimientos con áreas funcionales (Mesas de Trabajo)	SDDE/3dstudio	17/10/2024	1/11/2024	12	100%
Soporte técnico y funcional						
37	Atención incidentes y asistencia técnica	3dstudio	4/11/2024	18/11/2024	11	50%
38	Transferencia de conocimiento	3dstudio	18/11/2024	18/11/2024	1	50%
FASE 3: Desarrollo e implementación de seis (6) módulos funcionales						
52	Levantamiento de necesidades o requerimientos con áreas funcionales (Mesas de Trabajo)	SDDE/3dstudio	1/11/2024	8/11/2024	6	
Soporte técnico y funcional						
69	Atención incidentes y asistencia técnica	3dstudio	20/11/2024	11/12/2024	16	
70	Transferencia de conocimiento	3dstudio	12/12/2024	13/12/2024	2	



Nota: Este cumplimiento de tiempos depende también de cumplimiento de entregas de insumos por parte de la SDDE.

2. Proceso de comunicación

Es importante establecer los lineamientos de comunicación entre el cliente y la empresa, para lo cual se recomiende que la SDDE:

1. Se determina que la SDDE por medio del área funcional (Diana Barrera) sea la persona indicada para que envie las solicitudes de los usuarios que tienen el inconveniente y envie por correo al líder técnico de 3DStudio (Carlos Caicedo) para que sea evaluado y agregado en la plataforma del JIRA como un BUG. Para la respuesta y cierre de cada incidente reportado se contestará por medio de correo electrónico y se mostrara un resumen de cada incidente dentro de las reuniones de seguimiento del proyecto para dar claridad o tomar decisiones con los supervisores del contrato.

2. Identifique que el caso a escalar de soporte efectivamente es falla del sistema desarrollado por 3Dstudio. Por lo anterior, se muestran las posibles causales antes de escalar una incidencia:

    a. Reinicie el sistema
    b. Elimine la cache del navegador.
    c. Identifique que tiene acceso a internet en caso de que el desarrollo sea web.
    d. Si el desarrollo reposa en los servidores de la entidad contratante, por favor evalué primero que los encargados de los mismo no están haciendo actualizaciones, o que no presenten fallas.

e. Verifique que lo pretenden hacer estuvo en el alcance del desarrollo del contrato.

f. Verifique si la falla o el error es del proceso como tal y no del desarrollo, por ejemplo: se quiere adjuntar un archivo que no recibe el sistema, o un reporte que no quedo estipulado en alcance del contrato entre otros.

3. En el envio del correo con el incidente ser lo más detallados posible, donde se evidencie de manera clara, con prints, urls, y cualquier otra evidencia útil para el entendimiento del proveedor.

4. En los soportes que escalen y no tenga la información completa o el mismo no sea claro, se devolverá para que se evidencie a detalle el mismo.

3. Reuniones

Durante el tiempo de soporte dependiendo la naturaleza se dispone lo siguiente:

Garantía: No hay reuniones para este tipo de soporte, ya que todo se manejará por medio del canal de seguimiento de tickets de las incidencias que se presenten por el desarrollo entregado por medio de la plataforma del JIRA y se informara en un resumen en la reunión de seguimiento del proyecto los días martes.

4. Horario

El horario establecido para el soporte es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. (5x8)

Le sugerimos tener en cuenta que:

a. Envié los tickets al menos dos horas antes de terminar la jornada laboral, ya que para dar soluciones se debe hacer un entendimiento previo, lo cual no se genera de forma instantánea.
b. Tenga en cuenta que los tickets se resuelven en horario hábil.
c. Envié toda la evidencia posible para poder analizar y dar una solución más efectiva.
d. Los incidentes escalados teléfono o chat no se tendrán en cuenta.

5. Canales de comunicación

Para claridad de todas las partes involucradas, el canal de comunicación oficial bajo el cual se aceptan los tickets de soporte es por correo electrónico, o en dado caso se recomienda:

a. Correo electrónico: solo si una vez escalado el caso por tickets se requiere información complementaria, o se solicita ampliar el requisito.
b. Chats: los grupos o notificaciones por celular, no están habilitados como un canal formal aprobado por la empresa.
c. Llamadas telefónicas o Celular: en caso de algo sumamente urgente, después de escalar el ticket, se podrá reforzar por medio de una llamada y exponla necesidad y estado de urgencia y complejidad del mismo.

6. Glosario

La siguiente tabla proporciona definiciones de términos relevantes para este documento.

Término	Definición
Cache del navegador	Es una memoria temporal donde se almacena información sobre las páginas que visitamos utilizando diferentes navegadores de internet.
Estabilización	Es el tiempo en el cual el desarrollo puede presentar alguna oportunidad de mejora, en estilos o funcionalidad, durante la interacción con usuarios reales.
Incidencia	Cualquier evento que no sea parte del funcionamiento normal del Servicio y que provoque o pueda interrumpir o reducir la calidad del Servicio que recibe.
Incidencia cosmética o de forma	Se refiere a un mal funcionamiento de la interfaz de usuario, que no impide la correcta ejecución del sistema.
Servidor	infraestructura tecnológica donde se aloja el desarrollo, en este caso es propiedad y administración de la entidad.
Soporte	hace referencia a aquellas actividades relacionadas para mantener estables la salida en vivo; es importante aclarar que durante el tiempo de soporte no cubre nuevos desarrollos, funcionalidades,

Término	Definición
	cargue de contenido ni actualización de los mismos.
Tickets	hace referencia al número de seguimiento de cada soporte escalado.

Control de cambios.

Versión	Elaborado por	Fecha de creación	Fecha de aprobación	Aprobado	Descripción
1	3Dstudio	25/11/2024	02/12/2024	Gerente del proyecto	Creación del documento