helppeople

BIENESTAR FAMILIAR

Propuesta Comercial Soluciones Response Management Systems RMS - Whatsapp Api – Agente Virtual.

Bogotá, octubre 22 del 2024

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIA

Atn.
Dr. José Ebert Bonilla Olaya
Dirección de Recursos Tecnológicos
Bogotá

Asunto: ***Presentación propuesta comercial renovación, actualización y soporte de la herramienta Helppeople Service Management ITSM Cloud para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF***

Sabemos lo importante que es para usted contar con un proveedor de soluciones integrales en tecnología de software con los más altos estándares de calidad que apoye y garantice el desarrollo y continuidad de su negocio.

Branch Of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S. identificado con el NIT 900298719 - 0 (en adelante helppeople) desea continuar siendo su aliado estratégico y le presenta de manera exclusiva esta propuesta de una solución tecnológica que permita generar agilidad en los procesos de gestión y control de las diferentes áreas y organismos.

Quedamos a su disposición para aclarar cualquier

Cordialmente,

Olga Patricia Casas Nova
Customer Success Manager
E-mail: ocasas@helppeoplecloud.com
Celular: 3173924391
Bogotá DC

1. Introducción

RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM

Hemos creado una tecnología para Distribuir Agilidad Empresarial a través de nuestro Response Management System.

Descubrimos donde están las respuestas lentas e ineficientes para automatizarlas y garantizar que se dé respuesta con una asignación inteligente de recursos.

¡Nuestra experiencia en el mercado desde el año 2000 y presencia en 7 países de América Latina, nos respaldan!

SOFTWARE EN LA NUBE

Una solución Cloud permite al usuario optimizar la asignación y el costo de los recursos, asociados a sus necesidades de tratamiento de información.

El usuario no debe realizar inversiones en infraestructura, solo utiliza la que pone a su disposición el prestador del servicio, garantizando que no se generan situaciones de falta acceso de recursos, así como el sobrecosto asociado a dichas situaciones, además cuenta con una herramienta en español de interfaz amigable, rápida y sencilla que estará disponible 24 horas desde cualquier lugar.

Amazon Web Service (AWS), es nuestro proveedor de nube y nuestro mayor respaldo para mantener la disponibilidad de extremo a extremo, los recursos informáticos en la nube de Amazon Web Service, se encuentran alojados en centros de datos de alta disponibilidad, con el fin de proporcionar escalabilidad y seguridad.

2. Objetivo

Presentación propuesta comercial renovación, actualización y soporte de la herramienta Helppeople Service Management ITSM Cloud para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF

HELPDESK PARA AREAS DE TI – ATENCION MESAS DE AYUDA O SERVICIOS

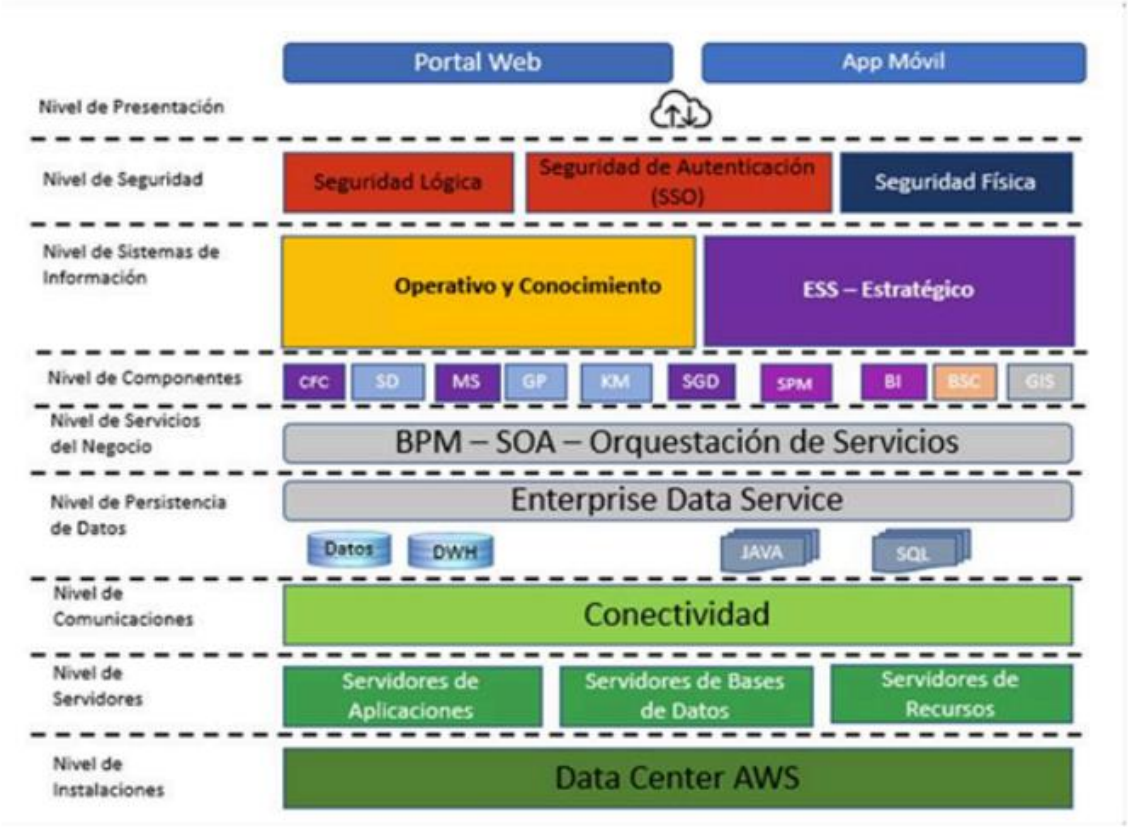
Helppeople Cloud es una herramienta como solución de mesa de ayuda o servicios para todas las organizaciones, incluyendo, aquellas que están iniciando o quieren la adopción de procesos ITIL.

El objetivo de helppeople Cloud es dar mayor fluidez a los trámites que involucran procesos de soporte, servicio a clientes internos, asignación de responsabilidades y tareas de acuerdo con las solicitudes recibidas, administrando de forma eficiente todala información de casos efectuados, minimizando los tiempos de respuesta, optimizando el manejo de recursos físicos como papel y líneas telefónicas, reduciendo los periodos de improductividad de los usuarios que presentan incidencias.

Helppeople Cloud es una herramienta que permitirá:

- Gestionar el flujo de solicitudes.
- Administrar, organizar y asignar las actividades al personal o al departamento correspondiente de manera sencilla y rápida.
- Gestionar las solicitudes realizadas por los clientes desde afuera del entorno corporativo asociados a temas de servicio al cliente como PQRs.
- Gestionar no solo solicitudes para el área de informática sino para cualquier área de la empresa que requiera el manejo efectivo y eficiente de solicitudes.

3. Arquitectura de referencia:



Brindar un servicio fácilmente accesible de óptima calidad y oportunidad, como suscripción de servicio en nube para el uso del software de mesa de ayuda de la como suscripción anual la incluye su configuración, parametrización, capacitación, campañas de apropiación y puesta en funcionamiento permitiendo la gestión de incidencias de los usuarios, la gestión de servicios de soporte técnico y soporte en sitio a través de nuestras soluciones:

- Omnicanalidad
- App gestión técnicos
- Base de conocimiento
- Multitareas
- Gestión de activos
- Automatización y flujos agiles
- Reportes
- Automatizaciones de procesos
- Api for BI* el cliente debe tener la licencia del BI
- API for teams* el cliente debe tener la licencia teams
- Reporteria inteligente
- Notificaciones

4. Alcance

- Onboarding

5. Funcionalidades

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades certificadas en las buenas prácticas ITIL:

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades alineados las buenas prácticas ITIL:

- SPM=Gestión de Portafolio de Servicios
- SCM=Gestión de Catalogo de Servicios
- Inventario Automático de Software y Hardware (Swap)
- SACM=Gestión de Activos
- Reportes Personalizados
- SM=Gestión de Proveedores
- Gestión de problemas
- Proyectos
- Capacitaciones
- Gestión de cambios
- Portafolio de Servicio
- Menú de servicios (Carrito de compras)

OMNICANALIDAD

Mailservice.

Podrás gestionar solicitudes a través de la aplicación móvil, ingresar por la página web y con la posibilidad que crear automáticamente una solicitud a través de una bandeja de correos previamente configurada (MailService). Selfservice: o Market Place o Formularios dinámicos o Autogestión base de conocimiento o Consulta de solicitudes

Selfservice.

- Market Place
- Formularios dinámicos
- Autogestión base de conocimiento

Formularios dinámicos personalizados.

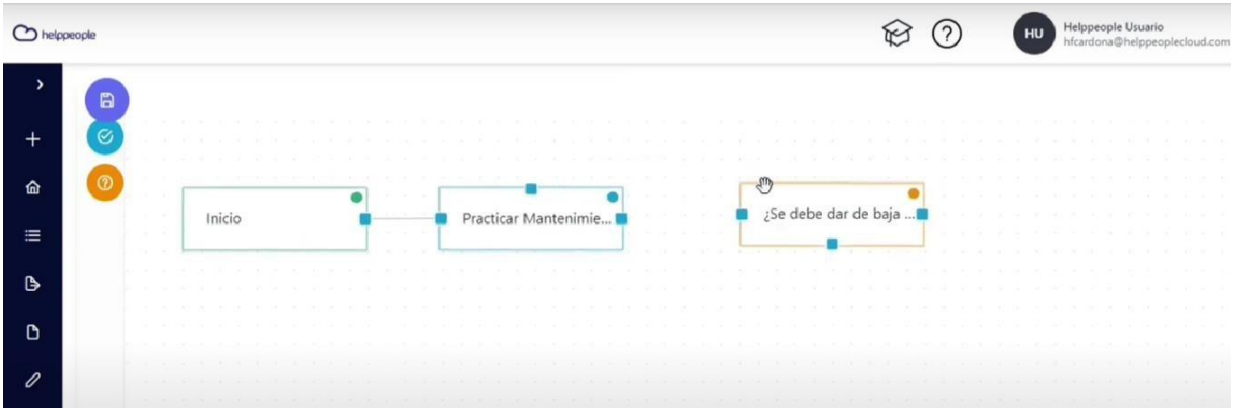
Podrás crear tus propios campos personalizados por cada servicio que prestes. De esta manera, cada vez que un usuario vaya a hacer una solicitud vas a tener la información correcta y completa para empezar a gestionar y no tener reprocesos.

Una solución transversal e intuitiva, es la nueva apuesta que helppeople tiene para todos sus clientes, sin importar el sector o la industria a la que pertenezcas, ahora podrás crear y generar aplicaciones a tu manera con la captación de información inteligente, sin la necesidad de saber de programación.



Smart Flow: Flujos Agiles.

Los flujos en forma de mapas con condicionales para procesos personalizados son una herramienta que te permite automatizar procesos de negocio en los que las decisiones deben ser tomadas en función de ciertos criterios. Estos criterios se definen como “condiciones” que determinan qué acción debe ser tomada según cada caso o recorrido específico. Los flujos con condicionales sirven para enviar respuestas personalizadas a los clientes o usuarios en función de sus respuestas o acciones previas. Por ejemplo, Smart Flow se podría utilizar en una aplicación de servicio al cliente para proporcionar una respuesta específica a una pregunta frecuente y dar otras soluciones según el camino u opción que el cliente escoja



Integraciones API: Application Programming Interface.



El propósito de la integración de los servicios del Core de helppeople cloud, es proporcionar herramientas que ayuden a la integración de los diferentes aplicativos de los clientes, dando una mayor flexibilidad, agilidad y eficiencia en los procesos.

Consultar y actualizar la información relevante entre diferentes aplicaciones al interior de una empresa o entidad permitirá que la toma de decisiones estratégicas sea de mayor impacto y disminuya los riesgos.

Librería de conocimiento.

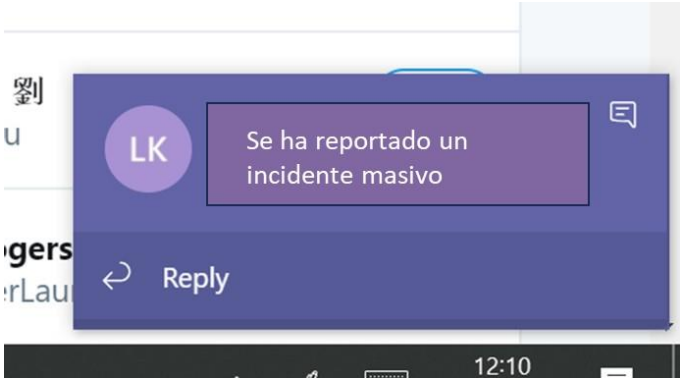
Contamos con una base de conocimientos que usted podrá alimentar con soluciones para incidentes simples, esto le ayudará a promover la cultura de la autogestión, permitiéndole disminuir las solicitudes, ya que el usuario antes de elaborar una solicitud podrá ver en la base de conocimiento alguna solución inmediata a esa inquietud y evitará radicar una solicitud, lo que le ahorrará tiempo y esfuerzo a los agentes de las diferentes áreas de su organización.

Bot para automatización de casos.

La función de reglas de negocio para automatizar la asignación de casos en helppeople Cloud, permite que las nuevas solicitudes realizadas por los usuarios sean asignadas a grupos de trabajo o agentes de acuerdo con las reglas definidas previamente. Esta funcionalidad permite que los tiempos de atención sean más cortos, porque permiten que el agente atienda de manera más rápida los incidentes creados en helppeople Cloud.

Notificaciones Teams.

Incorporamos notificaciones a través de Microsoft Teams o correo electrónico, para ayudar a nuestros clientes en su buena gestión de incidentes, consiste en enviar notificaciones de indisponibilidad de nuestra plataforma helppeople o incidentes masivos dentro de la compañía y notificarlos al rol “informado” que se encuentran identificados dentro de una matriz RACI.



WORK ASSETS.



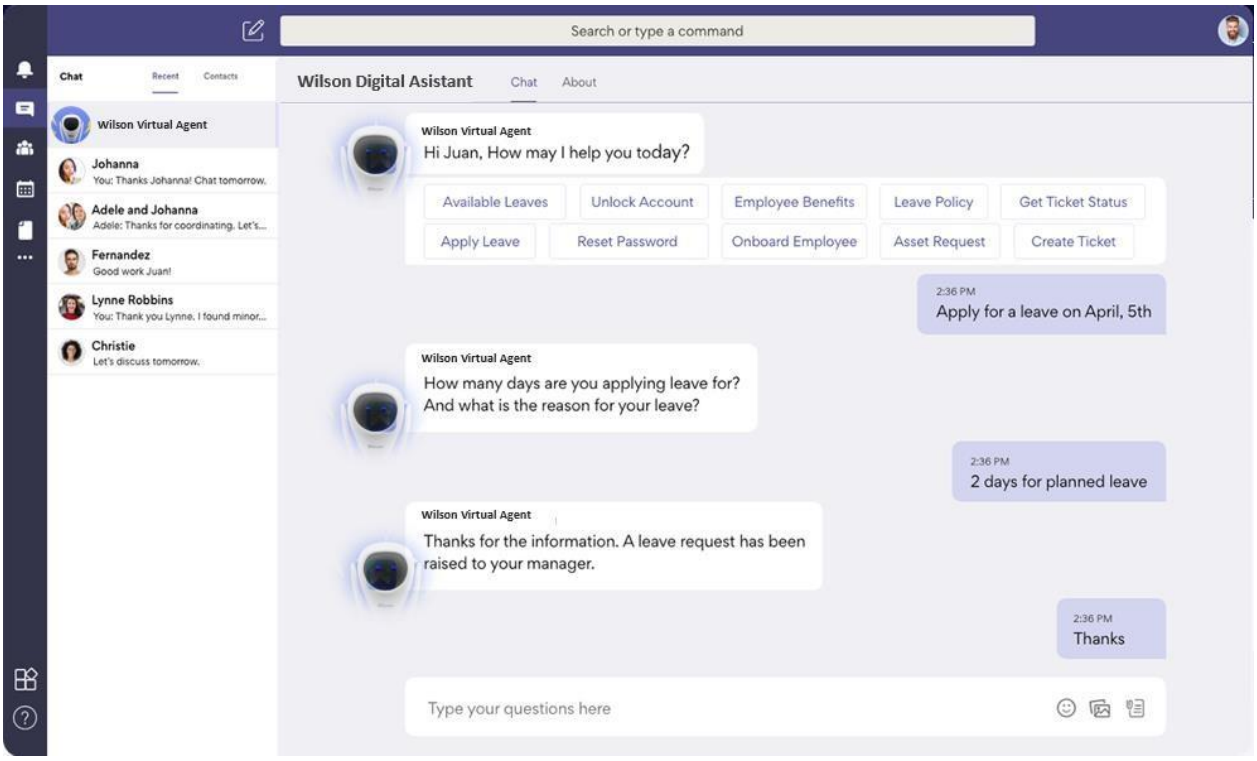
Podrás dar gestión a los activos productivos, tecnológicos y no productivos, haciendo seguimiento, medición, análisis y evaluación para promover y apoyar la toma de decisiones sobre medidas de mejora basados en los activos.

La solución está dirigida a la gestión de información y administración de los activos en todo su ciclo de vida (adquisición, operación, mantenimiento, disposición), con características pensadas para la gestión organizacional con personas apoyando la toma de decisiones de manera oportuna y efectiva. Este módulo y la CMDB están integrados nativamente con la gestión de incidentes, gestión de problemas y gestión de cambios, permitiendo vincular incidentes con activos, problemas con activos y cambios con activos.

La solución se encuentra integrada con la base de datos de gestión de la configuración – CMDB de forma nativa, soportando la Gestión de Activos y configuraciones gestionando los activos (CIs) durante todo el ciclo de vida de estos: Solicitud, Aprobación, Instalación, Depreciado y Desecho; contando con el inventario de activos (CIs), permite realizar simulaciones de impacto de un activo, y los demás activos que se encuentren relacionados entre sí, realiza toda la gestión y seguimiento a los activos de configuración individuales y activos masivos, permite llevar un control de los activos (CIs) de múltiples empresas o unidades de negocio, identificando a dónde pertenece cada activos, ofreciendo la funcionalidad de asociar cualquier tipo de costo relacionado con los activos (CIs) registrados en la solución.

Los activos pueden ser asignados a un usuario responsable de cada uno de ellos, adicionalmente cuenta con la opción para localizar la(s) persona(s) relacionadas con cada activo. El módulo de Gestión de Activos permite visualizar de manera fácil el tipo o clasificación de los elementos (CIs) contenidos y realizar toda la gestión y seguimiento a los elementos de configuración individuales y elementos masivos.

Virtual Agent Microsoft Teams - Annual Suscription (Product Activation)



helppeople se integra con Microsoft Teams, para permitirle a los usuarios crear tickets de soporte directamente en la aplicación chatbot.

Microsoft Teams es una plataforma unificada de comunicación y colaboración basado en un chat que mejora la comunicación entre los equipos de trabajo de las organizaciones. Este aplicativo reúne un espacio de trabajo como: Chats grupales e individuales, conversaciones de equipo, video conferencias, acceso compartido a Office Online y un Planner.

Ahora bien, esta integración entre Teams y Helppeople, permite a los usuarios crear tickets de soporte, directamente desde el widget del chatbot, esta herramienta no sólo es fácil de usar, sino que aumenta la eficiencia operativa y reduce costes para las empresas debido a que, permite responder consultas y resolver inconvenientes de una manera óptima.

Funcionalidades

- Consulta directa a la base de conocimientos, que permite una autogestión por parte del usuario final.
- Creación de solicitudes
- Consulta de los estados de solicitud
- Creación de incidentes

WhatsApp Business Api – Annual Suscription (Product Activation)

Helppeople, ofrece una solución innovadora para ayudar a garantizar una comunicación automatizada para los usuarios finales y adquirir respuestas rápidamente las 24 horas del día, al permitir que ellos se autogestionen, con nuestro Chatbot con inteligencia artificial (IA),

Por consiguiente, esta integración, entregará a ICBF ahorrar muchas horas al mes en atención al cliente y aumentará la productividad de los agentes ya que resolverá actividades más rápido como:

1. Hacer solicitudes.
2. Reportar incidentes.
3. Consultar los últimos 5 casos creados informando el estado, prioridad, agente asignado y fecha de vencimiento.
4. Conexión directa con la base de conocimiento para autogestión

Adicional, valida la autenticación y creación de usuarios, ya que nos conectamos con el directorio activo de la empresa

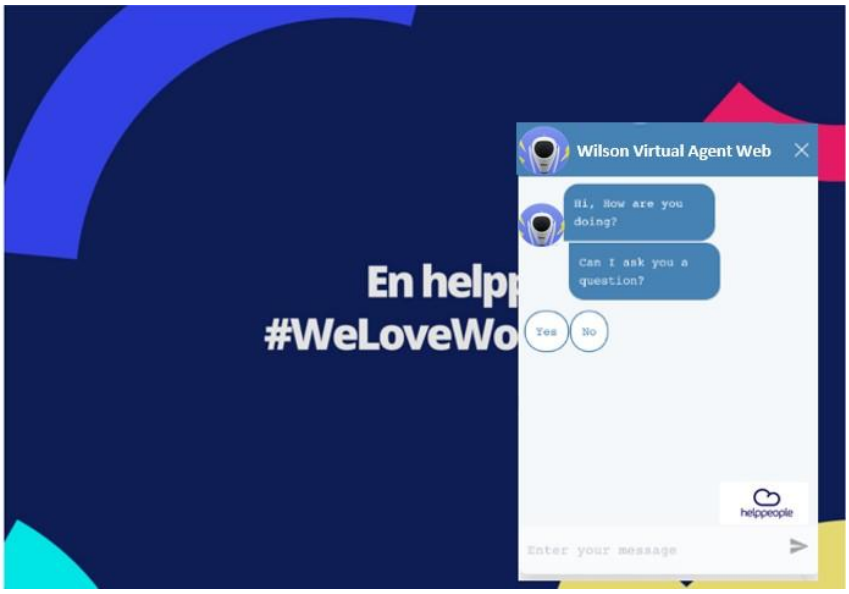
2. Virtual Agent Web - Annual Suscription (Product Activation)

Ofrecemos a los visitantes del portal web un chatbot on line, gracias a nuestro software de IA, este Bot o agente virtual, automatiza las interacciones y brinda respuestas sugeridas y potencias con nuestra IA a los usuarios finales en función de nuestros servicios.

Allí puedes hacer:

1. Hacer solicitudes.
2. Reportar incidentes.
3. Conexión directa con la base de conocimiento para autogestión.
4. Puede ir personalizado con el avatar de la mesa de gestión.





3. Speed Answer Automation - Annual Suscription - (Product Activation)

La automatización de las tareas rutinarias permite dar respuesta a las solicitudes con bot automatizados, acelerando el cierre de las solicitudes de manera rápida, promoviendo la autogestión y disminuyendo costos en TI.



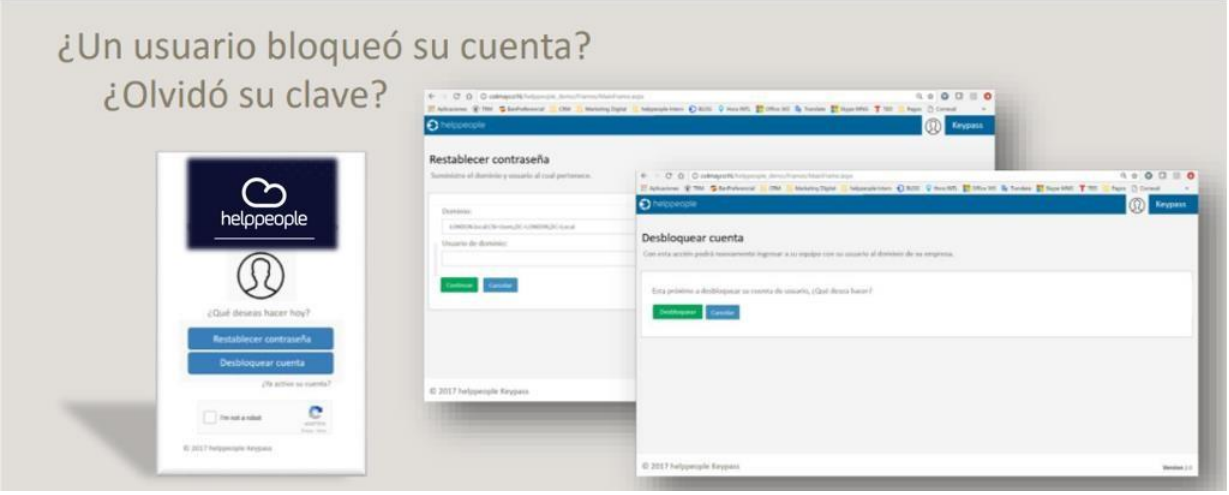
Disminuya:

1. Atención de llamadas.
2. Intervención de agentes técnicos.

Aumente

1. Respuestas sin intervención de agentes técnicos.
2. Asistencia virtual 24 horas disponible.
3. Centralizar esfuerzo de los equipos en las tareas de valor.

4. **Auto Key Recover - Annual Suscription (Product Activation)**



Una solución para autogestionar las tareas rutinarias de tu Directorio Activo, allí tus usuarios podrán realizar tareas de autogestión en:

- Restablecimiento de contraseña.
- Desbloqueo de cuentas.

Características principales

- Los usuarios pueden restablecer sus contraseñas del Directorio Activo
- Verificación de identidad a través de preguntas y respuestas secretas.
- Cree y actualice la información personal de los usuarios sin acceder a consolas.
- Auditoria y reportes.

Beneficios

1. **Disminución de las llamas a soporte técnico:** al empoderar sus usuarios logrará disminuir hasta un 30% las llamadas que en promedio atenderlas por Soporte Técnico.
2. **Menos usuarios insatisfechos:** desbloquear una cuenta o restablecer una contraseña es autonomía total del usuario.
3. **Personalice y acceda desde su Móvil o la Web:** acceda con una interfaz personalizable, desde su dispositivo móvil o la web sin ataduras a su computador personal.

ACTIVIDADES INCLUIDAS

1. Actualización de la herramienta de gestión Helppeople Service Management ITSM a su última versión de mercado

2. Renovación de las licencias de uso:

Descripción de Producto	Cantidad
GOB - Renovación y soporte Licencia Servidor	1
GOB - Renovación Licencia Usuario Edición Business:	14.500
GOB - Renovación y soporte NetMap Device/Annual	14.500
GOB - Renovación y soporte Sync ADS - Suscripción Anual	1
GOB - Renovación y soporte work assets	14.500
GOB - Renovación y soporte API hello Business for Collaboration	1
GOB - Renovación y soporte licencias Key Recovery	14.500
GOB - Renovación y soporte licencias Speed Answer	14.500
GOB - Renovación y soporte Chatbot	14.500
GOB Suscripción API BI hello Business for BI	1
Suscripción Cloud de Servicios Gold (30 casos)	1

3. Sesiones de apropiación para incrementar el uso y aprobación de usuarios de la mesa ICBF:
   a. Campañas digitales para fomentar MISI
   b. Campañas presenciales en sitio Bogota
   c. Generación de contenido como videos, materia POP, piezas publicitarias

   Ejemplo:



4. Sesiones de apropiación para incrementar el uso y aprobación de técnicos y administradores de la mesa ICBF.

5. Transferencia de conocimiento para el manejo de la app móvil fieldwork

6. Prestar el soporte técnico sobre la herramienta en modalidad 5x8 con tiempos de respuesta ante solicitudes prioridad baja de 48 horas, media 24 horas, alta 8 horas y de 2 horas ante incidentes de indisponibilidad del servicio (critica).

9. Responsabilidades de helppeople

Helppeople Cloud se compromete a cumplir con las obligaciones acordadas para la empresa cliente, siguiendo los requisitos establecidos como códigos y normas. A continuación, desglosamos una a una las obligaciones a las que helppeople se compromete:

- Ser un aliado y apoyo tecnológico para recomendar o dar información sobre nuevas tecnologías y mejores prácticas.
- Informar sobre situaciones que puedan afectar a la empresa cliente, sus activos o sus colaboradores y suministrar el personal idóneo para cumplir con las tareas contratadas.
- Acatar las normas y políticas corporativas de la empresa cliente.
- Acogerse a las normas de seguridad, seguridad industrial, salud ocupacional y de uso de los recursos que establezca la empresa cliente.
- Inducción del personal de soporte técnico, capacitación en el uso de la herramienta de helppeople Cloud y entrenamiento periódico sobre cada uno de los servicios establecidos en la contratación.
- Realizar parches y actualizaciones de la herramienta sin costo alguno para la empresa cliente.

9. Garantías

Helppeople Cloud se compromete a mantener vigentes todas las garantías que ampararan el contrato en el momento de ser seleccionados como proveedores y según los acuerdos a los que se llegue en su momento.

En general helppeople Cloud se compromete a cumplir con todo lo ofrecido en la presente propuesta y en todos los acuerdos del contrato u oferta mercantil que se firme. Además, detodos los acuerdos que convengan las partes durante la ejecución del proyecto; y en especial en cumplir con los niveles de servicio pactados y en general con lo ofrecido en el presente documento; comprometidos con el cuidado, la diligencia y la responsabilidad para llevar a cabo con éxito todas las tareas y obligaciones contratadas.

10. Responsabilidades de la Entidad

Para una adecuada prestación del servicio, es responsabilidad de la Entidad lo siguiente:

Proporcionar un **gerente o coordinador de servicios** por parte de la Entidad, quien liderará y garantizará la ejecución de las actividades planeadas al interior de la Entidad, dentro de sus interacciones más importantes con helppeople tendrá a cargo reportarle los cambios, notificaciones, estadísticas. Además, esta persona será el encargado de las aprobaciones y autorizaciones para gestionar las solicitudes dadas por helppeople.

- Proporcionar un **gestor de activos** por parte de la Entidad, quien liderará la gestión de activos informáticos y no informáticos permanentemente, incluyendo el acompañamiento en el despliegue del respectivo agente para el escaneo de aquellos activos informáticos.

- Proporcionar a la mesa de servicio los tiempos y espacios para realizar los soportes, sensibilizaciones y otras actividades relacionadas con el servicio.

- Implementar mecanismos de control que permitan que la totalidad de los cambios que puedan ser realizados por la Entidad y que afecten los servicios contratados, esté en conocimiento de helppeople.

- Cumplir con los pagos en los tiempos establecidos.

11. Oferta Económica.

Escenario 12 meses.

ID	Responsive management system helppeople cloud	Cant	Meses	Valor Total	Observacion
CLD -1234	**CORE ENTRY: helppeople for internal process: renovacion y actualizacion de soporte**	1	12	920.000.000	Excluido de Iva
Omnicanalidad					
CLD-1032	Whatsapp Business Api - Annual Suscription (Product Activation)	3.000 usuarios 30.000 conversaciones	12	89.000.000	Excluido de Iva
CLD-5893	Virtual Agent Web - Annual Suscription (Product Activation)	30.000 conversaciones	12	38.000.000	Excluido de Iva
CLD-5834	Virtual Agent Microsoft Teams - Annual Suscription (Product Activation)	1	12	42.000.000	Excluido de Iva
CLD -1155	Auto Key Recover - Annual Suscription (Product Activation)	Ilimitado	12	142.200.000	Excluido de Iva
CLD-1056	Speed Answer Automation - Annual Suscription (Product Activation)	1	12	168.800.000	Excluido de Iva
			Total 12 meses	$ 1.400.000.000	
			IVA 19%		
			Total	$ 1.400.000.000	

12. Condiciones Comerciales:

- Los precios dados en la propuesta comercial serán facturas en pesos colombianos (COP).
- Todos los servicios catalogados Cloud están exentos de IVA. Solo la suscripción de soporte o desarrollos personalizados aplica IVA 19%.
- Forma de pago: 30 días una vez radicada la factura en la entidad

Nombre del Oferente	Branch of inversoft Group Colombia LLC SAS
NIT	900.298.719-0
Representante Legal	Antonio José Jiménez Melo
Cédula	94.505.611
Director Unidad Government	Luz Karime Dominguez
Contacto	318 312 4197
Correo	lkdominguez@helppeoplecloud.com
Dirección	Calle 44N No. 2AN 37 Barrio Vipasa – Cali, Valle del Cauca
Teléfono	+315 778 9785
Página Web	**www.helppeoplecloud.com**

ANEXO 1.
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

1. Definición.

Para helppeople la satisfacción de nuestros clientes es prioridad y estamos comprometidos en dar atención a las necesidades y/o novedades que se presentan en el día a día. Presentamos a continuación nuestro acuerdo de nivel de servicio (ANS), que ha sido diseñado para asegurar la más alta disponibilidad de la plataforma.

Este nivel hace referencia a los inconvenientes que tienen los usuarios al momento utilizar las aplicaciones de gestión de solicitudes o de activos. Esto afecta directamente la operatividad normal del cliente y requiere una atención prioritaria. Razones por las que son atendidos en esta prioridad:

Nivel Criticidad	Definición de cada Prioridad
1	**Critico**: El cliente presenta interrupción completa en la continuidad del servicio en el uso de la plataforma. Este nivel hace referencia a los inconvenientes que tienen los usuarios al momento utilizar las aplicaciones de gestión de solicitudes o de activos. Esto afecta directamente la operatividad normal del cliente y requiere una atención prioritaria. Razones por las que son atendidos en esta prioridad: Situaciones que se presentan: a) Todos los usuarios que intentan iniciar sesión en las soluciones helppeople les impide el acceso y retorna un mensaje o de usuario o contraseña invalida o error 404 o 500 b) La URL o página asignada no carga y muestra error 404 o 500. c) Las aplicaciones que están utilizando los usuarios dejaron de funcionar completamente.

2	**Alta**: En esta criticidad se evalúa el impacto que tiene la novedad reportada sin que se presente la caída del sistema.Casos que afecten una funcionalidad o modulo específico dela aplicación: a) No se puede acceder alguno de los módulos de la plataforma b) La gestión de las solicitudes presenta novedad al momento de reasignar, escalar, Re catalogar, anular o crear órdenes de trabajo y se identificó que hace referencia a unafalla de la aplicación. c) Inconvenientes en la administración de los servicios que en la valoración se evidencia error de la aplicación d) Las notificaciones (correos automáticos) de cada unode los servicios adquiridos presentan inconvenientes y son errores de la herramienta. e) Los perfiles y/o roles asignados no están trabajando correctamente y se encuentra en las validaciones error de la herramienta. f) Las reglas establecidas en las jornadas de trabajo, grupos de trabajo y horarios no está funcionando correctamente.
3	**Media**: Se aplica esta condición cuando se encuentra que las incidencias o novedades hacen referencia a temas de parametrización y/o conocimiento. a) La gestión de las solicitudes como reasignar, escalar,Re catalogar, anular o crear órdenes de trabajo y se identificóque hace referencia a una falla de la aplicación. b) Explicación parametrización ANS definidos. c) Novedades en la configuración o parametrización en los catálogos de servicios. d) Gestión de roles y permisos. e) Configuración de la herramienta y temas generales que tengan que ver con procesos que no hacen referencia aerrores del sistema sino a conceptos o desconocimiento del cliente en un proceso. f) Capacitaciones, sensibilizaciones, refuerzos y en general toda transferencia de conocimiento que se requiere para garantizar el correcto uso de la herramienta y para mejorar los procesos que están impactando debido a configuraciones que se han realizado de forma incorrecta g) Novedades en la configuración o parametrización en los catálogos de servicios

4	**Baja:** Para esta fase se evalúan las necesidades del clientey que hacen referencia a requerimientos, mejoras, consultoría, actualizaciones, migraciones, restauraciones y actividades que no contemplen ningún riesgo en la continuidad de los servicios que se contrataron inicialmentepor el cliente.

2. Tiempos por prioridad

Prioridad	Tiempo de Respuesta/Solución Horas y/o Minutos en horario hábil*
1-Critica	Tiempo de respuesta: 20 minutos Tiempo de solución: 90 minutos
2-Alta	Tiempo de respuesta: 2 hora Tiempo de solución: 24 horas
3-Media	Tiempo de respuesta: 8 horas / 1 día Tiempo de solución: 40 horas / 5 días
4-Baja	Tiempo de respuesta: 80 horas / 10 días Tiempo de solución: Acordado entre las partes según el roadmap

Condiciones

1. La disponibilidad de los servicios contratados es de 24 horas 7 días a la semana (24x7)
2. El horario de la mesa de atención es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm (9x5).
3. *Los tiempos de respuesta y solución se cumple en horario hábil y teniendo como base los horarios de trabajo de la mesa de servicios.
4. El error debe ser replicable en nuestros ambientes de prueba, de no serlo la solicitud será colocado en estado: Suspendida y no afectará los ANS
5. Una vez revisado el caso y emitido el diagnostico, se podrán generar planes de trabajo acordados con el cliente y esto se tomará como solución a la solicitud.
6. Para poder cumplir con los tiempos prometidos es necesario que el cliente registre la solicitud en el portal de atención a cliente que se encuentra en la siguiente URL: https://helppeople.helppeoplecloud.com/
7. Los Ans no se verán afectados por disponibilidad o coordinación del cliente.
8. Cualquier necesidad, incidencia, requerimiento o en términos generales, cualquier comunicación que se reporte por un canal diferente al establecido por helppeople no se podrá realizar medición de los ANS y será compromiso del cliente cumplir con el requisito del punto 6 para garantizar el cumplimiento de los tiempos según el tipo de prioridad.
9. **Autogestión:** helppeople cuenta con un portal de preguntas frecuentes y material de apoyo audiovisual cuyo objetivo principal es permitir a los usuarios de nuestras soluciones autogestionar algunas inquietudes o necesidades que evitaría el escalamiento o creación de nuevas solicitudes. Se recomienda utilizar las siguientes URL:
https://helppeoplecloud.com/faq-preguntas-funciones-helpdesk/
https://helppeoplecloud.com/blog/
https://helppeoplecloud.com/configura-tu-helppeople/

Definición de Conceptos

TIEMPO DE RESPUESTA: Inicia desde el momento en que se registra la solicitud en helppeople Service Management hasta el momento en que el técnico revisa la necesidad y le da respuesta al cliente mediante un avance de la solicitud, generando una notificación automática al usuario que creó la solicitud.

TIEMPO DE SOLUCIÓN: Desde el momento en que el técnico inicia la revisión de la solicitud hasta el momento en que la solicitud se encuentra 100% de avance. (todas las ordenes de servicios y ordenes de trabajo deben estar al 100% de avance). Cuando la solicitud y las ordenes de trabajo asociadas se cierran el sistema genera una notificación al usuario que registró la solicitud informando del cierre para que pueda validar y posterior a esto diligenciar la encuesta de satisfacción de la solicitud.

3. Compensación por ANS.

Prioridad	Compensacion horas Soporte/On boarding
1-Critica	60 minutos
2-Alta	45 minutos
3-Media	30 minutos
4-Baja	15 minutos

"*La compensación aplica una vez se identifique el incumplimiento por parte de helppeople en ANS, por la no solución dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con la prioridad.

NOTA: Tiempo de respuesta + Tiempo solución= Tiempo establecido de solución"

** La compensación se entrega en horas de soporte/on boarding, la redención solo aplicará para el siguiente año contratado, bajo la sumatoria de todos los casos de incumplimiento.

*** Helppeople llevará el control de las compensaciones mes a mes junto con ICBF, y se hará un rencuentro al final del periodo, de esa forma sea aplicado al siguiente año