

DOCUMENTO METODOLOGÍA
Migración Colombia

Metodología para solicitar, prestar y atender los mantenimientos preventivos correctivos de INFOTURNOS WEB

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento contiene información que es propiedad y/o es de carácter confidencial de Stefanini. No debe ser distribuido ni total ni parcialmente a terceras partes sin autorización expresa y escrita de Stefanini. No debe ser duplicado ni total ni parcialmente para propósitos diferentes a los que han sido definidos para su entrega.

Copyright 2020 Stefanini - All Rights Reserved

RESUMEN EJECUTIVO

Stefanini agradece al **Migración Colombia** la oportunidad de presentarles nuestra propuesta de servicio sobre el licenciamiento de la solución de turnos digitales INFOTURNOS WEB, incluido soporte y mantenimiento de Software para *MIGRACIÓN COLOMBIA*.

Entendemos que el **Migración Colombia**, está en la búsqueda continua del servicio de atención de sus usuarios y para ello, **Stefanini** ha conformado la presente metodología, que le permitirá establecer el contacto para acceder a los servicios brindados.

Ofrecemos al **Migración Colombia** el establecimiento de una relación comercial ganadora y de confianza, que proporcione respuestas tecnológicas ágiles, innovadoras y a largo plazo, que apoyen la implementación de las iniciativas cambiantes del negocio.

TABLA DE CONTENIDO

1. ¿QUIÉN ES STEFANINI GROUP? 5
2. METODOLOGIA DE SOPORTE DE INCIDENCIAS 9
3. PLAN DE USO Y APROPIACIÓN (CAPACITACIÓN) 14
4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 16
5. MANTENIMIENTO DE PLATAFORMA..... 17

1. ¿QUIÉN ES STEFANINI GROUP?

Stefanini se convierte en su aliado de tecnología que transforma, en el Grupo Stefanini ayudamos a superar los desafíos de negocio.



Con una mentalidad global y enfocados en el cliente, somos su guía en el viaje digital. Diseñamos soluciones visionarias y efectivas para superar sus desafíos y darle un valor comercial real. Con más de 30 años de experiencia, desarrollos ideas innovadoras y efectivas para las empresas, llevando a los clientes hacia la transformación y cumpliendo con nuestro propósito de hacer de la tecnología un agente de cambio para un mundo mejor.

Nuestra fuerza global comprende e implementa nuevas tecnologías para apoyar a las compañías regionales y multinacionales exitosas. Co-creamos en equipo para hacer de la tecnología una herramienta para los negocios, generar nuevas ideas y convertirlas en realidad.



Si bien la tecnología es la herramienta para hacer posible lo digital, es nuestro enfoque de asociación lo que nos distingue. Somos lo suficientemente grandes para invertir en nuestro ecosistema de innovación y lo suficientemente pequeños para centrarnos en el cliente y ser flexibles para adaptarnos a sus necesidades individuales.

Nuestras soluciones respaldan cualquier etapa de transformación. Proporcionamos una estrategia para mejorar los modelos comerciales actuales mediante la identificación de oportunidades y la optimización del software, la infraestructura y los servicios existentes en el lugar de trabajo. Innovamos los procesos y la experiencia del cliente con nuevas implementaciones tecnológicas. Visualizamos posibilidades futuras con filosofías empresariales transformadoras para generar nuevas fuentes de ingresos, mercados, productos y modelos comerciales.

Trabajemos juntos para transformar digitalmente su negocio y construir las soluciones del mañana.

Estamos convencidos de que la tecnología puede revolucionar una empresa, que la innovación es fundamental para promover el desarrollo y la competitividad, pero, sobre todo, conocemos el poder de una mente abierta y de nuevas ideas, por tal motivo valoramos cada talento, esencial para la calidad de nuestros proyectos y, especialmente, para nuestro progreso.

Misión

Trabajamos para transformar en realidad los sueños de nuestros clientes, funcionarios y accionistas a través de las mejores soluciones de tecnología e innovación.

Visión

Nuestras decisiones y comportamientos son guiados por valores trascendentales como: actuar con integridad, respeto, firmeza, actitud positiva y atención para un resultado duradero.

Valores

Con base en nuestros valores, buscamos ser el mejor proveedor de tecnología, reconocido y admirado a nivel mundial como un socio estratégico, para proceder con entusiasmo y firmeza conquistando y cautivando los clientes.

Objetivos de Calidad

- Madurar el modelo de calidad.
- Entregar productos de software eficientes y eficaces de manera oportuna, para satisfacer los requerimientos de los clientes.
- Superar las expectativas de los clientes.
- Participación de talento humano calificado.
- Talento humano comprometido con el mejoramiento continuo.
- Asegurar la permanencia en el mercado.

Certificaciones Stefanini

Calidad es una marca registrada de Stefanini. Durante nuestra historia siempre buscamos validar nuestros procesos de acuerdo con las normas establecidas por los órganos más importantes. Entendiendo la calidad en el desarrollo de software como el conjunto de características asociadas al producto final pero logrado durante su proceso, hemos implementado un sistema de calidad evaluado con el modelo CMMI Nivel 5, otorgado por el Software Engineering Institute – SEI y la universidad Carnegie Mellon.

Adicionalmente, nuestra compañía se encuentra certificada desde el año 2004 por BVQI en la norma ISO-9001: en su versión 2015, teniendo como alcance de esta certificación la Construcción de software en sus fases de planeación, análisis, diseño, desarrollo, pruebas, entrega, capacitación, soporte y mantenimiento.

Stefanini Group cuenta entre otras, con las siguientes certificaciones:

- ISO 9001: 2008.
- CMMI DEV Nivel 5.
- ISO14001 :2015
- ISO27001: 2017
- ISO20000 :2011
- MPS/BR – Nivel A: El sistema de reutilización de valores MPS.BR cuenta con siete niveles que van desde un mayor grado de madurez, G. En la actualidad, además de Stefanini, un selecto grupo de sólo cuatro compañías han alcanzado esta misma hazaña a nivel mundial.

Beneficios para nuestros clientes:

- ✓ Capacidad y respaldo financiero.
- ✓ Aumentar capacidad de servicios end to end.
- ✓ Un solo frente que puede integrar todos los servicios de IT requeridos por
- ✓ Soporte regional.
- ✓ Experiencia.

2. METODOLOGIA DE SOPORTE DE INCIDENCIAS

Stefanini cuenta con un procedimiento de gestión de incidencias de servicio, alineado a las mejores prácticas de ITIL, y alineado al tipo de servicio que se está prestando.

Se definirá de manera conjunta, la herramienta para la gestión de Incidencias a utilizar, en ella, se reportarán los inconvenientes encontrados y se documentarán debidamente las soluciones (con sus respectivas evidencias), permitiendo llevar la trazabilidad del mismo.

Teniendo en cuenta los diferentes niveles de soporte, el siguiente es el esquema planteado:



Esquema operativo:



Stefanini ofrece un soporte de 5*12

Los casos que no sean resueltos por el nivel 1 de Migración Colombia, serán reportados al nivel 2 proporcionado por **Stefanini**. Lo anterior intentando mantener la unicidad en los sistemas de gestión de incidentes a fin de que queden debidamente documentados.

Para los casos clasificados como "Críticos o Mayores" se ofrece una notificación durante las 24 horas del día, todos los días del año a los contactos previamente definidos.

EVENTOS, INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

- ✓ Un evento es un cambio de estado significativo para el manejo de algún componente o servicio de Configuración, también hace referencia a alertas y notificaciones creadas.
- ✓ Un Incidente es cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio de TI y que causa una interrupción o una reducción en la calidad del mismo.
- ✓ Los requerimientos pueden ser solicitudes expresas del cliente para consulta, cambio, movimiento, o cualquier otra actividad que no incurra directamente en afectación del servicio activo

SOPORTE NIVEL 1. (responsable: Migración Colombia)

Al iniciar la etapa de productivo y posterior a las capacitaciones que recibirán los funcionarios del banco en la operatividad de la solución; a continuación, se delinea las principales características y recomendaciones que se proporcionan para afrontar el nivel de soporte:

1. Reporte de Incidencia: El usuario se comunica vía telefónica con la mesa de ayuda del cliente reportando la incidencia que se presenta en el sistema **INFOTURNOS**.

2. ¿El equipo está en RED?: Verificación por parte de la mesa de ayuda del cliente que el equipo del usuario que reporta la incidencia este en RED.

3. ¿Responde PING al servidor?: Realización de PING por parte de la mesa de ayuda del cliente desde el equipo del usuario que reporta la incidencia a la dirección IP del servidor de **INFOTURNOS**.

4. ¿Es correcta la URL de conexión?: Verificación por parte de la mesa de ayuda del cliente que la URL a la que está accediendo el usuario corresponde a la URL configurada del sistema **INFOTURNOS**.

5. ¿Las conexiones físicas están correctas?: Verificación por parte de la mesa de ayuda del cliente con apoyo del usuario sobre las conexiones físicas de los equipos.

6. ¿El punto de RED está funcionando?: Verificación por parte de la mesa de ayuda del cliente con apoyo del usuario del punto de RED, conectando el equipo a otro punto de RED en funcionamiento.

7. Informe de la mesa de ayuda del cliente al área de tecnología del cliente: Si la respuesta es negativa en una o más de las preguntas de los numerales 2 al 6, el ingeniero de la mesa de ayuda del cliente reportará al área de tecnología del cliente el incidente que está presentando el equipo del cliente.

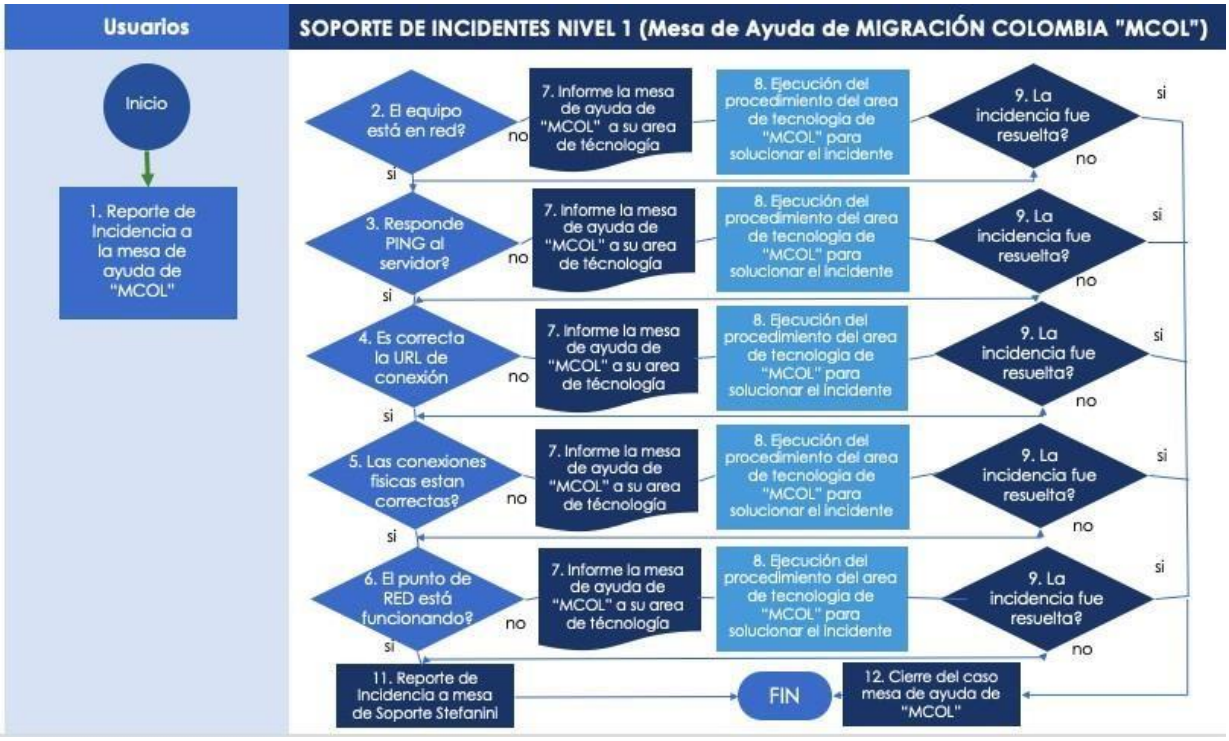
8. Ejecución procedimiento por parte del área de tecnología del cliente para solucionar incidente: Servicio prestado por el ingeniero del área de tecnología del cliente al usuario remoto o en sitio para dar solución al incidente.

9. ¿La incidencia fue resuelta?: El procedimiento realizado por el ingeniero del área de tecnología del cliente ha solucionado la incidencia.

10. Reporte de incidente a la mesa de ayuda de **STEFANINI.** Si la incidencia continúa luego de realizar las validaciones por la mesa de ayuda del cliente y/o los servicios del área de tecnología del cliente, el caso debe ser escalado a la mesa de ayuda de STEFANINI.

11. Cierre del caso en la mesa de ayuda del cliente: Si las validaciones realizadas por la mesa de ayuda del cliente y/o los servicios prestados por el área de tecnología del cliente dieron solución a la incidencia, el ingeniero de la mesa de ayuda del cliente le informará al usuario y cerrará el caso.

NIVEL 1 (Migración Colombia)



ESCALAMIENTO DE CASOS A STEFANINI (Nivel 2)

1. Reporte de Incidencia a mesa de soporte **STEFANINI**: La persona de Migración Colombia reporta a mesa de soporte **STEFANINI**. El proceso se realiza a través de nuestro correo soporteSTEFANINI@stefaninicolombia.com para la creación del caso.

2. Estos casos serán puestos por el equipo de Migración Colombia (soporte Nivel 1) y serán atendidos por Nivel 2 – Stefanini dentro de los tiempos establecidos en los SLAs.

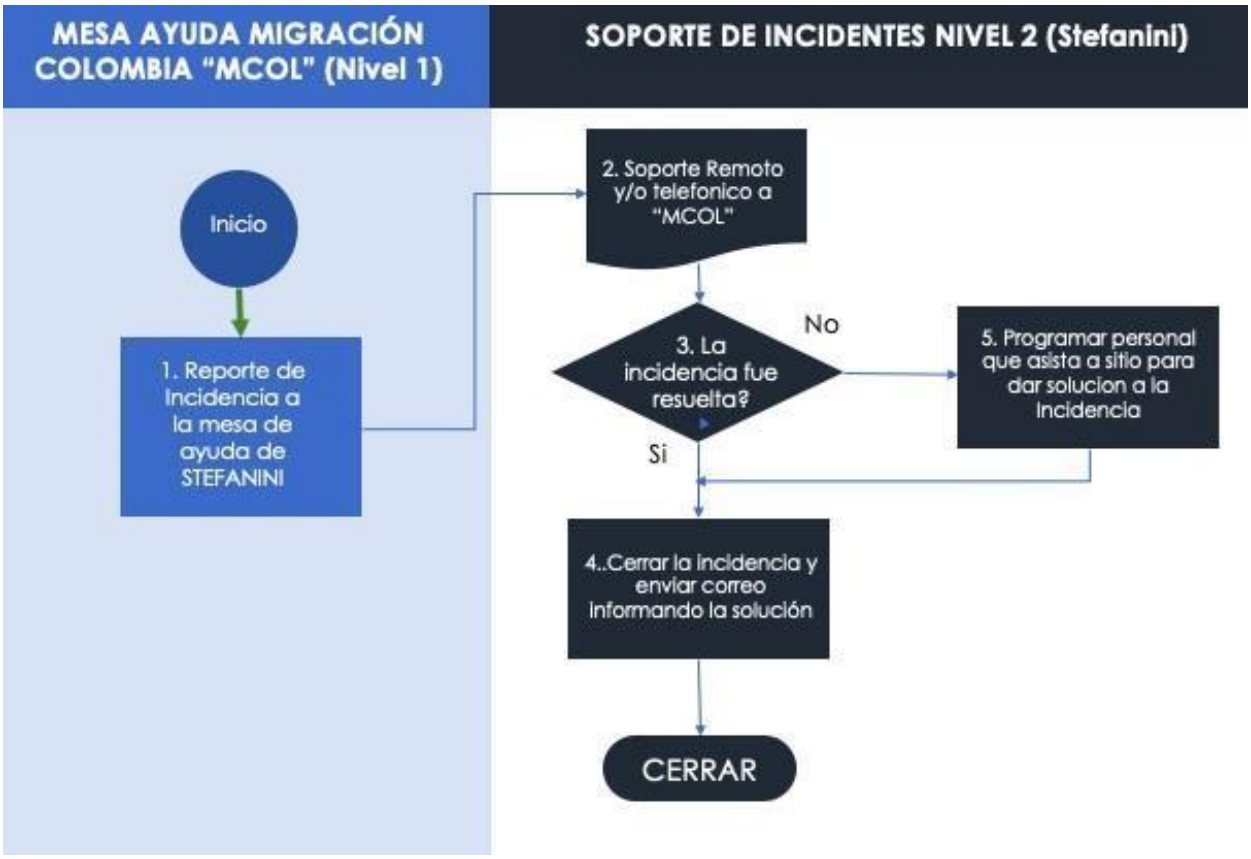
3. Soporte remoto y/o telefónico al usuario y/o mesa de ayuda del cliente: El ingeniero de mesa de soporte **STEFANINI**, brinda soporte una vez creado el caso en nuestra herramienta de gestión, con el fin de dar solución a la incidencia.

4. ¿La incidencia fue resuelta?: El soporte prestado por el ingeniero de soporte o el técnico de mantenimiento ha solucionado la incidencia. Clasifica el incidente en hardware o software basado en la información dada en el reporte.

5. Programar personal que asista al sitio para dar solución a la incidencia.: Si el incidente no es resuelto mediante soporte no presencial, el líder de soporte asignará el incidente a un técnico de mantenimiento o un ingeniero de soporte. El técnico o ingeniero de soporte asignado se desplazará al sitio donde el usuario reportó la incidencia, para dar solución y reportar a la mesa de soporte STEFANINI la solución de la incidencia.

6. Cerrar la incidencia y enviar correo informando la solución: Informe a la mesa de soporte del cliente sobre la solución del incidente. Cierre del caso por parte del ingeniero de la mesa de soporte STEFANINI.

Nota: Las solicitudes de ajustes de imagen, creación de usuarios, cambios y ajustes en parametrización, no son incidencias, son solicitudes adicionales que deben ser escaladas por medio del correo soporteSTEFANINI@stefaninicolombia.com ; estos serán validados y se determinarán los tiempos y requerimientos de implementación.



3. PLAN DE USO Y APROPIACIÓN (CAPACITACIÓN)

Stefanini asegura las capacitaciones y transferencia de conocimiento a los involucrados a la operación de INFOTURNOS WEB. Las capacitaciones pueden ser desarrolladas para usuarios finales, usuarios claves, administradores del sistema, arquitectos y áreas de soporte como infraestructura y seguridad.

El número de asistentes se determinarán durante las sesiones de planificación.

Stefanini ofrece la capacitación que garantiza la transferencia de conocimiento de forma teórico-práctica, en donde se busca combinar la teoría dentro del entorno real y particular de Migración Colombia.

- ✓ Se imparte la capacitación a los diferentes roles de usuario final del sistema, la capacitación incluye las habilidades propias para usar y mantener técnicamente el sistema a partir de la arquitectura base y de los componentes incluidos en esta.

- ✓ Lo que se busca a través de este tipo de transferencia de conocimiento, es utilizar la tecnología y el valor agregado que puede dar la experiencia y conocimiento de nuestros Instructores, para llevar a buen término el proyecto. Esta opción está orientada a quienes requieren analizar en detalle un tema, y obtener experiencia y resultados prácticos y medibles sobre el mismo.

- ✓ El **Migración Colombia** suministrará las Aulas con TV o VideoBeam para los cursos las cuales deben contar con computadores para cada asistente.

Stefanini proveerá el material para el seguimiento de los cursos a cada uno de los participantes. Las guías de los cursos incluyen cada uno de los conceptos que tratará el instructor, así como ejercicios teóricos y prácticos para verificar la comprensión del estudiante hacia los temas tratados.

Se prevé dar esta capacitación para un número de entre 5 y 20 asistentes, en modalidad teórico práctico para los siguientes temas (en español):

- ✓ Gestión de Usuarios, Grupos y Roles
- ✓ Configuración de parámetros.
- ✓ Proceso de llamado y atención a clientes
- ✓ Operatividad del atril de servicios
- ✓ Uso de los reportes del sistema
- ✓ Acompañamiento en operación y solución de dudas sobre el comportamiento del sistema.

Se generarán evidencias de esta actividad tales como listados de asistencia y/o actas de satisfacción, lo cual será presentado como requisito para el paso a producción.

La capacitación será presencial en cada una de las sedes donde sea instalada la solución, tendrá una duración de mínimo 2 horas y máximo 4 horas, en los diferentes módulos de la solución y en el uso y administración del Sistema de Gestión de Turnos, en idioma español,

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Para prestación del servicio, se propone el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio con el fin de asegurar la calidad de servicio exigido durante la operación.

Se brindará soporte remoto en los casos en los que la inconsistencia se pueda manejar de esta manera. Para los casos en los que el soporte necesariamente será presencial, acordando de común acuerdo, los tiempos requeridos de desplazamiento, Migración Colombia proporcionará todos los permisos y accesos a las instalaciones para el personal de **Stefanini.**

A continuación, se indican los tipos de falla usualmente definidos, en todo caso, las definiciones serán realizadas respetando en todo momento las obligaciones contractuales y definiciones efectuadas por el **Migración Colombia** en la documentación entregada para la contratación:

TIPO DE FALLA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCION
Incidentes por suspensión TOTAL del servicio en una o todos los puntos de venta	1	Entre 0-30 minutos	4 horas hábiles
Incidentes con fallas del sistema específicas o puntuales que no detienen el servicio.	2	2 horas	12 horas hábiles
Incidentes relacionados con dudas o aclaraciones en el uso del Software	3	4 horas	24 horas hábiles
Requerimientos o nuevas funcionalidades	4	4 horas	Según requerimiento y previa valorización aprobada
Incidentes relacionados con fallas, lentitud en solo algunos puntos.	N/A	N/A	Dado que el sistema es centralizado, estas fallas se supondrán de conectividad.

- ✓ En caso de presentarse una incidencia grave, con interrupción total del servicio, el tiempo de respuesta ofrecido por **Stefanini**, es Inmediato y el tiempo máximo de resolución es de 4 horas.

- ✓ En caso de presentarse una incidencia normal, que genere degradación del servicio, o una falla que cause problemas en el servicio, pero no es crítico. El tiempo de respuesta ofrecido por **Stefanini**, es de 2 horas o menos, y el tiempo máximo de resolución es de 12 horas.

- ✓ En caso de presentarse una incidencia leve, que genere una falla menor. El tiempo de respuesta ofrecido por **Stefanini,** es de 4 horas o menos, y el tiempo máximo de resolución es de 24 horas.

- ✓ Para el cálculo de los SLA`s se manejará un esquema de atención de 5X12, de lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM y sábados: 8:00 AM a 12:00 M. para atención presencial

- ✓ Los demás horarios se prestará atención telefónica y remota, de requerirse atención presencial, será realizada en formato NBD (siguiente día hábil).

5. MANTENIMIENTO DE PLATAFORMA

Mantenimiento de Software:

Stefanini prestará el servicio de soporte y mantenimiento por un (1) año, el cuales comenzarán a contarse una vez constituida la correspondiente acta de inicio de servicio.

Para mantener en perfecto estado de funcionamiento el software **INFOTURNOS, Stefanini** realizará las siguientes actividades:

- ✓ Una (1) Revisión y mantenimiento anual de la Base de Datos: con esta revisión se dará a conocer el estado de la Base de Datos y así **Migración Colombia** podrá tomar las decisiones necesarias para mantenerla en un tamaño adecuado y no afectar el rendimiento de la aplicación.

- ✓ Una (1) Revisión anual de la parametrización de la plataforma y de los reportes generados por la aplicación.

- ✓ Actualización de las versiones de Software que sean liberadas durante la vigencia del contrato.

- ✓ Según solicitud se brindará el soporte técnico de software en configuración de la solución.

- ✓ Según solicitud, se entregará e instalarán las actualizaciones realizadas al software por parte de la empresa, en lo referente a nuevas versiones y parches. Solución a fallas o mal funcionamiento del software instalado, cumpliendo con los acuerdos de servicio establecidos. El esquema de soporte es 5*12