ANS CIEL INGENIERÍA SAS

Contenido

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN USUARIO EN LA PLATAFORMA WEB DE CLIENTES "CIEL® TE ACOMPAÑA", Y GENERAR CASOS A TRAVÉS DE MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA 2
PROCEDIMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA 3
NIVELES DE ATENCIÓN 3
HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE SOPORTE 4
ANEXO 1. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO 5

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

SOPORTE CIEL® INGENIERIA

El software instalado y configurado cumpliendo todos los requisitos técnicos exigidos, no debe fallar, pero si este llegare a tener mal funcionamiento en cualquiera de sus módulos, ***Ciel®*** ***Ingeniería*** dará solución a este inconveniente una vez haya sido clasificado su impacto y se haya determinado la prioridad. La atención a este tipo de incidente se hará siguiendo el acuerdo de servicio pactado.

Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen tres posibilidades de conexión:

- Garantizar conexión remota a través de VPN, VNC y/o escritorio remoto. (recomendada, es la mejor forma de establecer una conexión remota)
- El cliente podrá contar con el software ANYDESK licenciado, y entregar a CIEL Ingeniería las credenciales de acceso para conexión remota.
- Solicitar y autorizar a CIEL Ingeniería, el uso del software CIEL DESK para conexión remota.

Para cada procedimiento correctivo, verificación o configuración que deba hacerse, se debe contar con una persona de soporte técnico de la entidad para apoyar a nuestro ingeniero y dar permisos y claves de administrador.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN USUARIO EN LA PLATAFORMA WEB DE CLIENTES "CIEL® TE ACOMPAÑA", Y GENERAR CASOS A TRAVÉS DE MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA

1. Para iniciar el uso del canal CIEL® TE ACOMPAÑA, es necesario enviar un correo a la cuenta administrativosac@cielingenieria.com, solicitando la creación del usuario para registrarse en el portal CIEL® TE ACOMPAÑA.
   El correo que se envíe debe contener la siguiente información:

   CLIENTE: Razón social de la empresa a la que pertenece.
   NIT: Número de identificación de la empresa a la que pertenece.
   Nombres y Apellidos: De la persona/personas a la que se le creará la cuenta, o nombre del área en caso de que sean varias personas las encargadas de una misma cuenta de correo.
   Correo electrónico: email de la persona/personas que van a registrarse en la plataforma. El usuario de ingreso a la plataforma será este correo.
   Teléfono de contacto: Celular, fijo o ambos.

2. Luego de recibir estos datos, nuestra compañía le enviará a este correo registrado, la invitación para que ingrese a la plataforma y se registre, creando una contraseña.

3. Después de este registro ya podrá escalar sus tickets en el portal de clientes.

   Cabe anotar que este usuario estará activo durante el tiempo que esté vigente el contrato de mantenimiento o la garantía del sistema instalado, posteriormente se deshabilitará este usuario y se activará únicamente, si se contrata el servicio mantenimiento y soporte.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

PROCEDIMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA

1. Se debe informar el inconveniente que se presenta con el sistema CIEL a la mesa de servicio del cliente; ellos están en la capacidad de brindar el soporte de primer nivel y determinar si la falla es del Sistema CIEL o se encuentra en los equipos o la red de computadores del cliente. Si se soluciona se cierra la llamada.

2. La mesa de servicio del cliente determina el problema y se comunica con la mesa de servicio de CIEL INGENIERÍA. (en la Ciudad de Bogotá).

   Portal clientes, **CIEL® TE ACOMPAÑA**: https://desk.zoho.com/portal/cieling/es/signin
   Centro De Atención Telefónica, Tel: 3799000 – 3174013496
   Email, servicioalcliente@cielingenieria.com

3. En este momento se asigna un número de caso y se da soporte de segundo nivel para determinar y solucionar el problema. Este soporte es telefónico y mediante acceso remoto suministrado por el cliente.

4. Si no es posible resolver el problema se escala al Coordinador de mantenimiento de CIEL Ingeniería quien se encarga de asignar el recurso necesario para solventar la falla. Si la única forma de solucionar la falla reportada es asistencia técnica en sitio, el Coordinador de mantenimiento enviará el personal a la sede especificada, esta movilización se realizará después de validar las posibilidades anteriormente expuestas, (Soporte mesa de ayuda, acceso remoto, Equipos de Respaldo)

5. Cierre de la llamada.

Nota: Si el cliente cuenta con el servicio de ingeniero IN HOUSE, la mesa de ayuda del cliente escalará el caso al ingeniero IN HOUSE asignado, para que él sea quien realice la revisión y brinde la respectiva solución; esta llamada será registrada en la herramienta que la mesa de ayuda del cliente maneje, y es desde esta herramienta que se obtendrán las métricas y tiempos de repuesta.

NIVELES DE ATENCIÓN

Prioridad Crítica: Con esta prioridad se atienden problemas del sistema CIEL que impiden la atención al usuario debido a fallas del sistema en sus funciones básicas. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

Este nivel de atención debe ser solucionado de manera prioritaria e inmediata, ingresando dentro del cronograma con prioridad crítica sobre los demás servicios ya programados.

Prioridad Media: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la generación de reportes o administración del sistema. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

Este nivel de atención permite establecer un cronograma y fechas de atención dentro de un tiempo razonable para las partes sin afectar la atención al usuario final.

Prioridad Baja: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la estética de algunos de sus elementos físicos. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE SOPORTE

La siguiente tabla establece, con relación a la criticidad del proceso afectado, la prioridad y plazos máximos de respuesta y resolución del mantenimiento correctivo. Los tiempos indicados se refieren a horario continuo en días hábiles comprendido entre: las 7:00 AM a las 7:00 PM de lunes a viernes para atención telefónica; y entre las 8:00 AM a las 5:00 PM de lunes a viernes para atención en sitio.

ANS SOPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (HORARIO HABIL ESTABLECIDO POR CIEL INGENIERIA)				
NIVEL DE SERVICIO	**CANAL**	**PRIORIDAD CRITICA**	**PRIORIDAD MEDIA**	**PRIORIDAD BAJA**
Primera Respuesta (Recepción de la solicitud y creación del ticket)	CIEL® TE ACOMPAÑA TELEFÓNICO CORREO ELECTRÓNICO	INMEDIATO		
Soporte telefónico (Segundo nivel)	TODOS	3 horas (Máximo)	5 horas (Máximo)	7 horas (Máximo)
Solución. Asistencia en sitio.	TODOS	8 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	16 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	48 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.
Solución. Cambio de hardware. (Estos tiempos incluyen el envío de equipos desde Bogotá, para los casos en los que el contrato lo incluye).	TODOS	36 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	48 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	60 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.

** Los periodos de tiempo están expresados en horario hábil.*
** El tiempo de solución comienza a correr a partir de la culminación del soporte telefónico.*

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

ANEXO 1. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO

PRODUCTO	PRIORIDAD CRITICA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA
Digiturno®	No genera turnos de ninguna cola. No visualiza los turnos en ninguna pantalla. No llama turnos en ninguna terminal. No permite acceso a la aplicación en ninguna de las sedes.	No visualiza turnos en algunas de las pantallas. No llama turnos en algunas de las terminales. No permite acceso a la aplicación en alguna de las sedes.	No genera reportes. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento. Ajustes en la configuración. No califica turnos.
Comunicación Inteligente (Cartelería digital)	No visualiza el contenido en ninguna pantalla. No actualiza el contenido en ninguna pantalla. La página no carga o caducó la licencia.	No visualiza el contenido en algunas de las pantallas. No actualiza el contenido en algunas de las pantallas.	Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Medición de audiencia	No realiza la medición de audiencia en ninguna de las sedes.	No realiza la medición de audiencia en alguna de las sedes.	No genera reportes. Configuraciones básicas en el sistema de medición de audiencia. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Módulo de Encuestas	No permite calificar la encuesta en ninguna de las terminales.	No permite calificar la encuesta en algunas de las terminales.	No genera reportes. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Módulo WorkFlow	No hace transferencias en ninguna de las terminales.	El sistema hace la transferencia, pero de manera incorrecta.	No hace transferencias en alguna de las terminales.
Agendamiento	No se permite agendar ninguna cita, aun cuando las agendas están correctamente creadas y disponibles.	No se permite agendar algunas citas, aun cuando las agendas están correctamente creadas y disponibles.	Configuraciones básicas en el sistema de agendamiento.
Video Atención	No genera video y/o audio en todas las terminales habilitadas.	No genera video y/o audio en algunas de las terminales habilitadas.	Configuraciones básicas en el sistema de video atención. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Digiturno App	Ningún usuario puede tomar un turno.	El sistema permite tomar turno, solo para algunos servicios.	Algunos usuarios no pueden tomar turnos.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

Kioscos de pago	No imprime facturas en ninguno de los Kioscos instalados. No permite la navegación en ninguno de los Kioscos instalados.	No imprime facturas en algunos de los Kioscos instalados. No permite la navegación en algunos de los Kioscos instalados.	Configuraciones básicas en la navegación de los Kioscos que no involucren cambios en el consumo de los servicios WEB del cliente o del datafono.
Sistema de Cámaras DOMO (Conteo de personas)	Todas las cámaras no registran video. El servidor no funciona.	Una de las cámaras no registra video.	El video de la cámara es monocromático.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

ANEXO TÉCNICO

1. Objeto del Anexo Técnico

El presente Anexo Técnico define de manera general las condiciones técnicas, operativas y de servicio para contratar la actualización tecnológica del sistema de digiturnos, la adquisición, suministro e instalación de nuevos dispositivos, así como la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de la solución, para garantizar su disponibilidad, estabilidad y correcto funcionamiento en los puntos de atención de Capital Salud EPS-S.

2. Alcance General de la Solución

De manera general, el contrato comprende las siguientes actividades y componentes:

1. Actualización tecnológica del sistema de digiturnos existente, garantizando la continuidad operativa, compatibilidad e interoperabilidad con los equipos actualmente instalados y software instalado como Magicinfo, así como garantizar la actualización de los dispositivos instalados previamente en caso de que se tengan posteriores actualizaciones.
2. Adquisición y puesta en funcionamiento de cuarenta y siete (47) nuevos dispositivos de digiturno (kioscos) en los puntos de atención definidos por Capital Salud EPS-S.
3. Soporte técnico integral y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas nuevos y existentes.
4. Actualizaciones de software, licencias asociadas y mejoras de la solución, necesarias para asegurar estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de los dispositivos nuevos y previamente adquiridos.
5. Capacitaciones al personal designado por Capital Salud EPS-S, orientadas al uso, administración y aprovechamiento de la información generada por el sistema.

3. Condiciones para el Suministro de los Nuevos Dispositivos

El suministro de los dispositivos de digiturno se realizará bajo las siguientes condiciones generales:

- Los equipos suministrados deberán ser nuevos, originales, de primer uso, y corresponder al modelo cotizado y aprobado por la Entidad.
- Cada dispositivo deberá entregarse con sus licencias de software vigentes, accesorios, componentes y elementos necesarios para su correcta operación.
- Los equipos deberán cumplir con las especificaciones técnicas mínimas definidas en los Estudios Previos y ser compatibles con la plataforma institucional de digiturnos.

- El proveedor será responsable del transporte, entrega y custodia de los equipos hasta su instalación y aceptación a satisfacción por parte de Capital Salud EPS-S.
- El suministro de los dispositivos se legalizará con el acta de remisión de entrega a satisfacción por parte de la supervisión del contrato y posterior remisión al técnico de CAPITAL SALUD EPS-S encargado del alistamiento.
- La entrega la realizará el proveedor en Bogotá, en la sede Administrativa de la Castellana donde serán configurados y probados y posteriormente, se encargará el proveedor de entregarlos en cada punto Satélite.

  Para los equipos del Meta serán entregados y configurados por el proveedor en la sede administrativa el Barzal en Villavicencio y posteriormente, el proveedor se encargará de dejarlos instalados en cada Punto.

4. Condiciones para la Instalación y Puesta en Funcionamiento

La instalación de los nuevos dispositivos se realizará bajo las siguientes condiciones generales:

- La instalación será llave en mano, e incluirá montaje físico, conexión a red (LAN o Wi-Fi suministrada por la Entidad), configuración de software y pruebas de funcionamiento.
- Cada equipo deberá quedar totalmente operativo, integrado al sistema central de digiturnos y habilitado para su uso en producción.
- Para el Departamento del Meta, los equipos serán configurados inicialmente en la sede administrativa de Villavicencio y posteriormente el proveedor instalara los dispositivos en las sedes correspondientes.
- La instalación deberá realizarse sin afectar la operación normal de los puntos de atención, coordinando previamente fechas y horarios con la Entidad.
- Cada instalación será formalizada mediante acta de entrega y aceptación, suscrita por el supervisor del contrato y el proveedor.

5. Condiciones de Actualización Tecnológica del Sistema Existente

La actualización tecnológica del sistema de digiturnos existente se realizará bajo las siguientes condiciones generales:

- La actualización deberá ser compatible con los equipos actualmente en operación (15 dispositivos existentes) y con los 47 dispositivos nuevos.

- La actualización incluirá la aplicación de parches, reléase y mejoras liberadas dentro de la versión del software instalada, sin afectar la integridad de la información, esto para la totalidad de los dispositivos con los que cuenta CAPITAL SALUD EPS-S.
- Se garantizará la compatibilidad con la plataforma MAGICINFO, conforme a la infraestructura tecnológica de la Entidad.
- Las actualizaciones se ejecutarán de forma planificada, minimizando tiempos de indisponibilidad del servicio.

6. Condiciones del Servicio de Mantenimiento

6.1. Mantenimiento Preventivo

- Se realizará mantenimiento preventivo tres (3) veces durante la vigencia del contrato a la totalidad de los dispositivos con los que cuenta CAPITAL SALUD EPS-S.
- Incluirá revisión de hardware, software, limpieza, validación de funcionamiento, verificación de impresoras, conectividad y estado general del sistema a la totalidad de los dispositivos con los que cuenta CAPITAL SALUD EPS-S.
- El objetivo es prevenir fallas, optimizar el rendimiento y prolongar la vida útil de los dispositivos.

6.2. Mantenimiento Correctivo

- El mantenimiento correctivo se realizará cuando se presenten fallas que afecten la operación del sistema cubriendo la totalidad de los dispositivos con los que cuenta CAPITAL SALUD EPS-S.
- Incluirá diagnóstico, reparación o reemplazo de componentes defectuosos y restablecimiento del servicio cubriendo la totalidad de los dispositivos con los que cuenta CAPITAL SALUD EPS-S.
- La atención de incidentes se realizará conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos contractualmente.

7. Soporte Técnico

- El contratista deberá prestar un servicio de soporte técnico integral, que deberá garantizar para la totalidad de los dispositivos, a través de una mesa de servicios.
- El soporte incluirá atención de incidentes y requerimientos de primer y segundo nivel.
- Se garantizará el registro, seguimiento y cierre de tickets, con trazabilidad y tiempos de respuesta definidos.

8. Normatividad Técnica y Legal Aplicable

La solución deberá cumplir con la siguiente normatividad técnica y legal aplicable, entre otras:

- Ley 1581 de 2012 y normas concordantes – Protección de Datos Personales.
- Decreto 1074 de 2015 – Reglamentación en materia de datos personales (cuando aplique).
- Normas de seguridad de la información y buenas prácticas de TI (ISO/IEC 27001, ITIL, o equivalentes).
- Normatividad técnica aplicable a equipos electrónicos y de telecomunicaciones en Colombia.

9. Capacitaciones

- El contratista deberá realizar capacitaciones al personal designado por Capital Salud EPS-S.
- Las capacitaciones estarán orientadas al uso operativo del sistema, administración, parametrización y generación de reportes estadísticos.
- De manera general, las capacitaciones se consideran parte integral del servicio contratado, conforme a la cotización presentada y aceptada.
- En caso de que la propuesta económica las incluya como valor agregado, estas no generarán costos adicionales para la Entidad.

10. Cronograma General de Entrega e Implementación

El cronograma de entrega e implementación se desarrollará de manera progresiva e incluirá, como mínimo, las siguientes fases:

1. Planeación y alistamiento.
2. Suministro de dispositivos.
3. Instalación y configuración por punto de atención.
4. Actualización del sistema existente.
5. Puesta en funcionamiento y pruebas.
6. Capacitación a usuarios.
7. Inicio del soporte y mantenimiento.

BOGOTÁ | CAPITAL SALUD EPS - S

NIVELES DE ATENCIÓN (ANS)

Prioridad Crítica: Con esta prioridad se atienden problemas del sistema que impiden la atención al usuario debido a fallas del sistema en sus funciones básicas.

Este nivel de atención debe ser solucionado de manera prioritaria e inmediata, ingresando dentro del cronograma con prioridad crítica sobre los demás servicios ya programados.

Prioridad Media: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la generación de reportes o administración del sistema.

Este nivel de atención permite establecer un cronograma y fechas de atención dentro de un tiempo razonable para las partes sin afectar la atención al usuario final.

Prioridad Baja: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la estética de algunos de sus elementos físicos.

ANS SOPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

NIVEL DE SERVICIO	CANAL	PRIORIDAD CRÍTICA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA
Primera Respuesta (Recepción de la solicitud y creación del ticket)	MESA DE SERVICIO TELEFÓNICO CORREO ELECTRÓNICO	**INMEDIATO**	**INMEDIATO**	**INMEDIATO**
Soporte telefónico (Segundo nivel)	TODOS	3 horas (Máximo)	5 horas (Máximo)	7 horas (Máximo)
Solución. Asistencia en sitio	TODOS	8 horas en las ciudades de Bogotá, Meta. Para los municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	16 horas en las ciudades de Bogotá, Meta. Para los municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	48 horas en las ciudades de Bogotá, Meta. Para los municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.
Solución. Cambio de hardware	TODOS	36 horas en las ciudades de Bogotá, Meta. Para los municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	48 horas en las ciudades de Bogotá, Meta. Para los municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	60 horas en las ciudades de Bogotá, Meta. Para los municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.

El presente Anexo Técnico hace parte integral del contrato que se derive del mismo y se entiende aceptado en su totalidad por las partes. Para constancia de lo anterior, se firma a conformidad

Firma: Capital Salud EPS-S	Firma: Proveedor
Firmado digitalmente por ANTONIO JOSE ROMERO VERGARA Nombre de reconocimiento (DN): street=Cra 16 # 40A - 45, 2.5.4.13=FE GSE CL 77 7 44 OF 701, cn=ANTONIO JOSE ROMERO VERGARA, serialNumber=1537241 4, st=BOGOTA D.C., l=BOGOTA D.C., email=director.tecnologia@capitalsalud.gov.co, c=CO, title=Director de Tecnologia, o=CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO S.A.S., 1.3.6.1.4.1.471 0.1.3.2=900298372, name=CC, ou=Direccion de Tecnologia Fecha: 2026.01.26 16:36:29 -05'00'	
Antonio Jose Romero Vergara Director de Tecnologia Capital Salud EPS-S	Nombre: Jairo Danilo Guio Cardenas Cargo: CEO-Representante Legal Entidad: Ciel Ingenieria S.A.S.