Código	DOC-PRO-008
Versión	1
Fecha aprobación	02/07/2026



SERVICIOS POST VENTA

Gerencia de Operaciones y Servicios de Seguridad



Introducción

Para la UT **DATASEYC** es muy importante responder de manera eficiente y efectiva a los incidentes.

A continuación, encontrará **nuestras líneas de atención a nivel nacional y los tiempos definidos según el nivel de *impacto/urgencia*, para obtener una solución en el menor tiempo posible.**

Estamos atentos para atender sus requerimientos y brindarle el mejor servicio

"Seguridad y Protección Para el Desarrollo de su Negocio"



Objetivo

Prestar los servicios post venta de acuerdo al Contrato **673-2026** entre **UT DATASEYC** y **Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y Secretaría Jurídica Distrital**

el cual incluye:

- Servicios Profesionales de Soporte a Fallas.
- Mantenimiento Preventivo

DataSec | E&C INGENIEROS



HORARIOS DE ATENCIÓN

Nuestro horario de atención, para recepción y consulta de requerimientos, es **7 x 24 x 365.**
La atención de tus casos de soporte estará sujeta a los **acuerdos de nivel de servicios suscritos**.

DataSec | E&C INGENIEROS



CANALES DE COMUNICACIÓN

Correo electrónico
soporte@datasec.com.co

Aplicaciones
Service Desk Plus
https://support.datasec.com.co:8080/

Linea Telefónica Local
310 315 93 46

Linea Telefónica Celular
310 285 89 69

DataSec | E&C INGENIEROS



SOLICITUD PQRF

Aplicaciones
Service Desk Plus
https://support.datasec.com.co:8080/

Correo electrónico
soporte@datasec.com.co

*** Las solicitudes se harán a través del personal designado por la entidad y registrado en el Service Desk

DataSec | E&C INGENIEROS



Apertura de Tickets

Se registrará toda solicitud enviada a la cuenta de **soporte@datasec.com.co** y **se asignará automáticamente al grupo de ingenieros de soporte generando un número de caso para su resolución.**

Los clientes envían un correo a soporte@datasec.com.co este correo debe contener por parte del cliente:

- **Nombre del cliente.**
- **Datos de contacto tales como:**
  - ✓ **Correo electrónico.**
  - ✓ **Número celular.**
  - ✓ **Número fijo.**
  - ✓ **Dirección.**
  - ✓ **Plataformas afectadas (Ejemplo FortiGate, FortiSwitch, FortiAP entre otros).**
  - ✓ **Serial del dispositivo afectado.**
  - ✓ **Asunto: (ejemplo falla firewall perimetral)**
  - ✓ **Descripción del incidente o requerimiento (de forma clara y breve).**

Esta información ingresa a nuestra plataforma de gestión de ticket´s la cual enviará automáticamente una respuesta a nuestros clientes con un ID (número de ticket) que servirá para dar seguimiento y trazabilidad del requerimiento.



Prioridad de tickets

DataSec

La prioridad está alineada con el impacto al negocio y no con una característica técnica específica o capacidad.

El impacto en el negocio define una función dependiente de la cantidad de usuarios afectados o un impacto financiero en el cliente.

Mediante la priorización de los tickets se hace una administración efectiva de los servicios y tiempos de respuesta, asegurándose la resolución de casos de acuerdo con las necesidades y SLA.

PRIORIDAD		DESCRIPCION	EJEMPLO
1	URGENTE O CRITICA	**Servicio inoperante, impacto en seguridad activa de la entidad**	Firewall sin funcionamiento, ausencia de protección perimetral
2	ALTA	**Funcionalidad degradada, riesgo inminente de exposición**	IPS/IDS inactivo, WAF con fallas, actualización fallida
3	MEDIA	**Problema parcial sin impacto crítico en la seguridad**	Reportes no generados, logs no visibles, lentitud en consultas
4	BAJA	**Consultas, solicitudes de información, mejoras no urgentes**	Duda sobre configuración, requerimiento de documentación



Prioridad de tickets

La atención de los requerimientos es categorizada de acuerdo con su prioridad y niveles de servicios contratados; **las visitas en sitio son autorizadas por el Líder de Implementación y Soporte teniendo en cuenta las siguientes condiciones.**

PRIORIDAD		TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL	TIEMPO DE ESCALAMIENTO A FABRICANTE	CANAL DE COMUNICACIÓN
1	URGENTE O CRÍTICA (N1)	Máximo 30 minutos	1 hora (si no se resuelve)	Telefono + Ticket
2	ALTA	Máximo 2 horas	4 horas	Ticket + correo
3	MEDIA	Máximo 8 horas	24 horas	Correo /portal
4	BAJA	Máximo 24 horas	48 horas	Portal



Matriz de Escalamiento

En los casos donde pasado el tiempo de SLA (de acuerdo con los servicios contratados), no se recibe una respuesta favorable, se puede comunicar con el líder de departamento indicado y/o coordinador de este, siguiendo el orden de los niveles de escalamiento, relacionados a continuación:

	Niveles	Modalidad	Tiempo Respuesta	Correo Electronico	Contacto Telefonico
1	Soporte Nivel 1	8x5	2 horas	soporte@datasec.com.co	3103159346 - Opción 5
2	Soporte Nivel 1	7x24	2 horas	soporte@datasec.com.co	3103159346 - Opción 4
3	Cordinador de Soporte	8x5	4 horas	vairon.pacheco@datasec.com.co	3102420870
4	Gerente de Operaciones	8x5	8 horas	john.pardo@datasec.com.co	3012073564



OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Disclaimer

- El cliente es responsable de asegurar que el dispositivo es usado y mantenido de acuerdo con lo indicado en la documentación del fabricante y sus recomendaciones – **DATASEYC** no es responsable de soportar dispositivos o productos de terceros.
- El cliente es responsable de mantener los contratos de soporte y garantías de los dispositivos de terceros.
- El cliente debe procurar mantener los dispositivos en las versiones estables más recientes de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- El cliente proveerá la conectividad necesaria para brindar al ingeniero de soporte el acceso necesario al dispositivo. Bajo ninguna circunstancia los ingenieros de **DATASEYC** se conectarán a los dispositivos sin la autorización del cliente y solo se conectarán para temas relacionados con el soporte de acuerdo con los requerimientos de la entidad.

DataSec | E&C INGENIEROS



EXCLUSIONES DEL SERVICIO

Disclaimer

El servicio de soporte **NO incluye:**

- ✓ Soporte sobre plataformas o dispositivos diferentes a las relacionadas en el contrato.
- ✓ Diagnóstico de problemas ajenos a la solución o tecnología adquirida.
- ✓ Consultas técnicas fuera del alcance de la prioridad reportada en el ticket.
- ✓ Solicitudes de configuraciones fuera del alcance de la definición de incidentes.
- ✓ Configuración, intervención y/o reemplazo de equipos que estén fuera del soporte y garantías con el fabricante.
- ✓ Afinamiento de políticas de firewall que no representen un incidente.
- ✓ Actualizaciones de firmware de las plataformas adquiridas.
- ✓ Asesoramiento de mejores prácticas y/o consultoría.

Las visitas en sitio son previamente autorizadas por el **LÍDER TÉCNICO DE SEGURIDAD**. Si por razones ajenas a **DATASEYC** las actividades de soporte son canceladas o son incompletas se dejará constancia en un acta que deberá firmar el encargado del Cliente que esté en sitio en el momento de los sucesos.

DataSec | E&C INGENIEROS



¡GRACIAS!

DataSec | E&C INGENIEROS

“Seguridad y Protección Para el Desarrollo de su Negocio”