	<p style="text-align: center;"><b>PROCESO DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE SERVICIOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO</b></p>	<b>Código:</b>	HLS-DI-IN-001
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha:</b>	23/08/2018

## INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### **OBJETIVO DEL SERVICIO DE SOPORTE**

Enmarcar los términos y condiciones para la prestación de los servicios de soporte contratados por el cliente, cuando se presentan requerimientos, incidencias o problemas sobre la infraestructura, bien sea por eventos reportados por el monitoreo, fallas en la infraestructura, limitaciones en las capacidades de las soluciones o falta de conocimiento en la operación por parte de los usuarios finales.

### **Establecer los medios necesarios para la Solicitud y Atención del Servicio**

- ✓ Para que el cliente tramite su solicitud.
- ✓ Para que la solicitud sea estudiada y se establezca el origen de la misma.
- ✓ Para que se tomen las acciones necesarias para alcanzar una solución satisfactoria para el cliente en los términos y ANS's contratados.

### **DEFINICIONES**

**CAST:** La compañía cuenta con un Centro de Atención y Servicios en Tecnologías de Información (CAST), para dar soporte a fallas ocasionadas sobre la infraestructura objeto de nuestros contratos de soporte. El CAST funciona los 365 días del año en modalidad 7x24 o de acuerdo a los ANS's establecidos en el contrato suscrito con el cliente.


**ANS:** Acuerdo de Niveles de Servicio que enmarcan el requerimiento del cliente y el compromiso de la compañía para prestar el servicio

**(NBD):** De las siglas en inglés "Next Business Day", o siguiente día hábil, refiriéndose a la prestación o atención del servicio.

### **OPCIONES DE ACCESO AL SERVICIO:**

La compañía cuenta con un **Centro de Atención y Servicios en Tecnologías de Información (CAST)**, para dar soporte a fallas ocasionadas sobre la infraestructura objeto de nuestros contratos de soporte. El **CAST** funciona los 365 días del año en modalidad 7x24 o de acuerdo a los ANS's establecidos en el contrato suscrito con el cliente. Los medios para acceder a este servicio son:

Herramienta de Gestión de Servicios:	<a href="http://www.stssa.com.co/soporte">http://www.stssa.com.co/soporte</a>
Al Celular:	(57) 321 246-0713
Al Tel fijo en Bogotá:	(571) 7450145 Ext 134
Al correo	<a href="mailto:soporte@stssa.com.co">soporte@stssa.com.co</a>

	<b>PROCESO DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO</b>	<b>Código:</b>	HLS-DI-IN-001
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha:</b>	23/08/2018

### CONTACTOS TÉCNICOS DEL CLIENTE

Antes de Solicitar cualquier servicio de soporte, **EL CLIENTE** debe designar los contactos técnicos y administrativos, acorde a la modalidad de soporte contratada. Estas personas serán las únicas autorizadas por **EL CLIENTE**, para solicitar servicios de soporte.

Una vez designados los contactos, los siguientes datos deben ser enviados al correo electrónico [sopORTE@stssa.com.co](mailto:sopORTE@stssa.com.co)

- ✓ Nombre de la Empresa.
- ✓ Nombre completo.
- ✓ Cargo.
- ✓ Teléfono fijo/móvil y extensión
- ✓ Dirección de correo electrónico.

Así mismo, cualquier cambio en dicha información debe ser notificada de inmediato al correo electrónico [sopORTE@stssa.com.co](mailto:sopORTE@stssa.com.co).


### PRIORIDADES DE ATENCIÓN (Severidad):

#### Nivel de Prioridad a los Requerimientos, Incidentes o Problemas:

La siguiente tabla muestra la prioridad que se tiene establecida para las solicitudes que tienen impacto sobre la cadena de valor de nuestros clientes al igual que los tiempos de atención de acuerdo con cada nivel.

A continuación, se especifican los niveles de prioridad y la clasificación de los eventos según su grado de severidad:

Nivel de Prioridad	Tipo de Falla	Descripción de la Falla	Tiempo máx. de Respuesta
1	Pérdida de Servicio	Se entiende como <b>interrupción total del servicio</b> .	2 horas
2	Operación Degradada	<b>Servicio Restringido</b> , Lentitud en el servicio o bajo desempeño. Presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos cortos.	4 horas
3	Requerimientos y/o Fallas no graves.	Se entiende como la que <b>no afecta ni degrada la prestación del servicio</b> . En este nivel se encuentran los requerimientos, consultas, preguntas y sugerencias de mejora sobre el servicio.	8 horas (NBD)

	<p style="text-align: center;"><b>PROCESO DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE SERVICIOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO</b></p>	<b>Código:</b>	HLS-DI-IN-001
		<b>Versión:</b>	2
		<b>Fecha:</b>	23/08/2018

### NIVELES DE ESCALAMIENTO:

El cliente debe registrar los requerimientos, eventos e incidencias de soporte usando los medios establecidos, a fin de dar cumplimiento a los **ANS's** de atención y respuesta establecidos en el servicio, la herramienta web para la Gestión del Centro de Atención de Llamadas (**CAST**), asignará un numero de caso, con el objeto de efectuar el respectivo registro, control y seguimiento al servicio solicitado, el procedimiento define los siguientes niveles de atención:

El **Primer Nivel (CAST)** de servicio: es el responsable de registrar y asignar los requerimientos o incidentes con su respectivo consecutivo en la herramienta de gestión de servicios, realizará un diagnóstico inicial, escalamiento a soporte nivel 1 y 2, seguimiento a la solución, cierre del caso y notificación al cliente de los tiempos estimados de atención y solución.

El **Segundo Nivel (Coordinador mesa de servicios)**: Es el responsable de gestionar las solicitudes de los clientes y sus acuerdos de niveles de servicio ANS's de acuerdo a los contratos de soporte adquiridos.

El **Tercer Nivel (Coordinador de Implementaciones y soporte)** es responsable de Coordinar los recursos, herramientas y medios necesarios, que darán la solución final al cliente o proponer alternativas viables de prestación del servicio. También es el responsable del cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en este documento.

El **Cuarto Nivel (Líder técnico y aseguramiento)**, es el responsable de la revisión detallada del incidente o problema, en caso de ser necesario se desplazará a las instalaciones del cliente para hacer las verificaciones pertinentes. De requerirse escalará el caso al siguiente nivel de soporte (fabricante) y notificará al cliente de los tiempos estimados de respuestas y soluciones del caso.

El **Quinto Nivel (Director de Operaciones)** es el responsable de la aprobación y/o negociación de los procesos de gestión del cambio en la prestación del servicio, de las condiciones económicas y en general de gestionar las inconformidades que no hayan podido subsanarse en los niveles previos de servicio.

El **Sexto Nivel (Gerente de integración y desarrollo de servicios)** es el responsable de gestionar las inconformidades que no hayan podido subsanarse en los niveles previos de servicio.

Se escalan los niveles de atención de acuerdo con la siguiente tabla donde se especifican los tiempos entre un nivel y el siguiente:



Soluciones - Tecnología y Servicios S.A

## PROCESO DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE SERVICIOS

### INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO

Código:	HLS-DI-IN-001
Versión:	2
Fecha:	23/08/2018

Nivel	Área	Nombre	Teléfono Fijo	Tel. Móvil	Correo electrónico	Tiempo	Atención
1	CAST	Centro de Operaciones	7450145 Ext 134	321 2460713	<a href="mailto:soporte@stssa.com.co">soporte@stssa.com.co</a>	Inmediato	7 x 24
2	Coordinador Mesa de servicios	Wilfredo López Ardila	7450145 Ext 162	311 8265889	<a href="mailto:wilfredo.lopez@holistica-it.com">wilfredo.lopez@holistica-it.com</a>	2 horas	7 x 24
3	Coordinador de Implementaciones y soporte	Jorge González	7450145 Ext 106	313 8671032	<a href="mailto:jorge.gonzalez@stssa.com.co">jorge.gonzalez@stssa.com.co</a>	3 horas	7 x 24
4	Líder técnico y aseguramiento	Gustavo Ángel	7450145 Ext 151	311 5134119	<a href="mailto:gustavo.angel@stssa.com.co">gustavo.angel@stssa.com.co</a>	4 horas	7 x 24
5	Director de Operaciones	Carlos Méndez	7450145 Ext 145	314 3269175	<a href="mailto:carlos.mendez@holistica-it.com.co">carlos.mendez@holistica-it.com.co</a>	8 horas (NBD)	5 x 8
6	Gerente de integración y desarrollo de servicios	Fernando Díaz	7450145 Ext 117	310 2825553	<a href="mailto:fernando.diaz@stssa.com.co">fernando.diaz@stssa.com.co</a>	12 horas (NBD)	5 x 8

#### **DOCUMENTOS ENTREGABLES DEL SERVICIO**

**El especialista asignado** entregará el equipo intervenido en su normal estado de funcionamiento, habiendo realizado las actividades descritas de acuerdo al nivel de soporte prestado. Se entiende por normal funcionamiento el momento en que los equipos pasen las pruebas de funcionamiento de Hardware de acuerdo al respectivo manual de servicio.

**El especialista asignado** Una vez efectuado el servicio en sitio, realizará una orden de servicio describiendo en forma general las actividades que solucionaron el evento o incidente y los tiempos ejecutados, esta orden de servicio deberá ser firmada por el representante del CLIENTE y el ingeniero que prestó el soporte, a su vez el ingeniero documentará el caso en la herramienta de gestión de servicios para control y aceptación del servicio suministrado.