

1. OBJETIVO

- Recuperar el nivel habitual del funcionamiento del servicio y minimizar el impacto negativo en la entidad, de tal forma que la calidad del servicio y disponibilidad se mantengan

2. ALCANCE

- El procedimiento se aplica desde que se recibe la solicitud de atención o soporte, bien sea que se trata de una solicitud de asesoría, soporte técnico, permisos de acceso a archivos y aplicativos, creación o eliminación de usuarios, publicaciones en el sitio WEB, alistamiento de equipos. En general sobre toda la gestión de incidentes de servicios sobre la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones.

3. DEFINICIONES:

- **Soporte Técnico:** Proceso de ayuda en la solución de un problema informático provisto por el proveedor a través de un Técnico Cualificado
- **Aplicativo de Registro y Seguimiento de Incidencias:** Herramienta software que permite registrar toda la trazabilidad de la incidencias desde su reporte hasta su cierre.
- **Incidentes:** Una interrupción no planificada de un servicio TI o una reducción de la calidad de un servicio TI
- **Cerrar Incidencia:** Dar por terminado a satisfacción del usuario el servicio solicitado
- **Priorizar la incidencia:** Determinar el grado de criticidad de la incidencia.
- **Mesa de Ayuda:** Conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicios de solución y asistencia de las posibles incidencias relacionadas con las tecnologías de la información.



- **Niveles de escalamiento:** Niveles de atención a los que recurre el usuario cuando experimenta retrasos o fallos en la restauración del servicio.
- **Parque informático:** Todo el conjunto de activos de TI del cliente, cuya responsabilidad está a cargo de la mesa de ayuda del proveedor.
- **Prestador del Servicio:** Persona jurídica que presta los servicio de mesa de ayuda

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

A continuación se detallan las características mínimas con que debe contar el servicio de mesa de ayuda y soporte:

El prestador del servicio deberá proveer soporte técnico preventivo y correctivo de los equipos de escritorio, portátiles, UPS, servidores y elementos de red (Switchs, puntos WIFI, firewalls) impresoras y demás periféricos.

Deberá contar servicio centralizado de recepción de solicitudes a través de línea telefónica correo electrónico y una visita semanal a las instalaciones de Invest In Bogota programada de común acuerdo entre las partes.

Deberá contar con una herramienta software para la creación, solicitud, gestión y control de los casos de soporte técnico requeridos por los usuarios de Invest In Bogotá.

Asignará un Jefe de proyecto. Para la solución de las incidencias con un equipo de ingenieros que estarán a disposición.

Para cada caso de soporte es de obligatorio cumplimiento llevar un registro de datos que permita generar futuras estadísticas sobre las incidencias, donde se relacione:

- ✓ Usuario quien solicita el servicio.
- ✓ Fecha y hora del incidente.

- ✓ Diagnóstico.
- ✓ Niveles de escalamiento gestionados.
- ✓ Estado.
- ✓ Solución aplicada.
- ✓ Fecha y hora del cierre.

El soporte deberá hacerse de manera remota principalmente para la atención de las solicitudes y atención presencial de acuerdo a la criticidad de la solicitud.

El soporte se debe realizar en horario de 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. con disponibilidad los fines de semana, en caso de ser requerido y por demanda de servicios dentro de los niveles de servicios.

Deberá mantener actualizado el inventario del parque informático, donde se relacione, todos los elementos y características de los equipos de cómputo, control de asignación al usuario, bitácora de incidencias, y toda la información relevante de los dispositivos de Invest In Bogotá.

Realizar de acuerdo a los lineamientos de Invest In Bogotá las copias de seguridad de las configuraciones de los dispositivos de red y servidores de la corporación.

Deberá ser el primer nivel de acción en el plan de recuperación ante desastres de la corporación.

Deberá diagnosticar y ayudar a gestionar las garantías del parque informático con los fabricantes.

Realizará visitas presenciales programadas según los requerimientos de Invest In Bogotá para realizar tareas que formen parte de un programa de acciones y ejercicios preventivos, encaminados a la reducción de problemas y optimización de los recursos de hardware y software. Adicionalmente con las acciones preventivas sobre los equipos de cómputo, toda solicitud de soporte que se genere por el funcionamiento del equipo o por los recursos tecnológicos con que dispone el usuario de la infraestructura de la compañía, deberán ser resueltas bajo la metodología ITILv3. Lo anterior supone los siguientes pasos:

- ✓ Comunicación de la incidencia a partir del contacto de la compañía al equipo de soporte.
- ✓ Acciones de diagnóstico y clasificación de la incidencia. Evaluación de daños (software o hardware) y alternativas de solución.
- ✓ Tiempo estimado para la restauración del servicio o equipo.
- ✓ Aplicación de la mejor opción de resolución.
- ✓ Verificar las acciones de solución ejecutadas, evaluando si la incidencia se puede dar por cerrada, en proceso o elevar la incidencia a un siguiente nivel de soporte.
- ✓ Cierre de la incidencia, reportando cual fue el daño encontrado, su origen y soluciones aplicadas, informándolo a todos los involucrados.

Cada actividad de resolución de incidencia ejecutada sobre los equipos de cómputo, deberán ser tabuladas y registradas para su consulta y trazabilidad. Allí se debe registrar cada detalle de lo ejecutado de una forma ordenada para que se genere una base de conocimientos y con ello una fuente de consulta para resolver de forma más rápida incidencias futuras de forma más rápida y teniendo en cuenta las implicaciones de tales cambios sobre los equipos.

4.2 NIVELES DE SERVICIOS DEL SOPORTE TÉCNICO

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) con que se deben prestar los servicios por parte del prestador del servicio, se describen a continuación:

CRÍTICO

Identificado como falla operativa o técnica de algún equipo o servicio que impide de manera definitiva y total el acceso a servicios del núcleo del negocio o de clientes externos. Treinta (30) minutos a partir del momento de solicitud hasta dos (2) horas hábiles después del diagnóstico inicial.

INTERMEDIO

Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio que afecte en forma notoria el correcto funcionamiento del sistema. Sesenta (60) Minutos a partir del momento de solicitud hasta Cuatro (4) horas hábiles después del diagnóstico inicial.

LEVE

Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, sin impedimento apreciable del correcto funcionamiento. Ciento veinte (120) minutos a partir del momento de solicitud hasta Diez (10) horas hábiles después del diagnóstico inicial.

El tiempo de respuesta, atención y asignación no superara los 15 minutos.

Niveles de Servicio	Tiempo entre solicitado el soporte por Invest In Bogota y asignado por el prestador del servicio	Tiempo entre asignado el soporte por parte del prestador del servicio y diagnóstico y/o solución del soporte
Critico	15 Minutos	2 horas
Intermedio	15 Minutos	4 horas
Leve	15 Minutos	10 horas

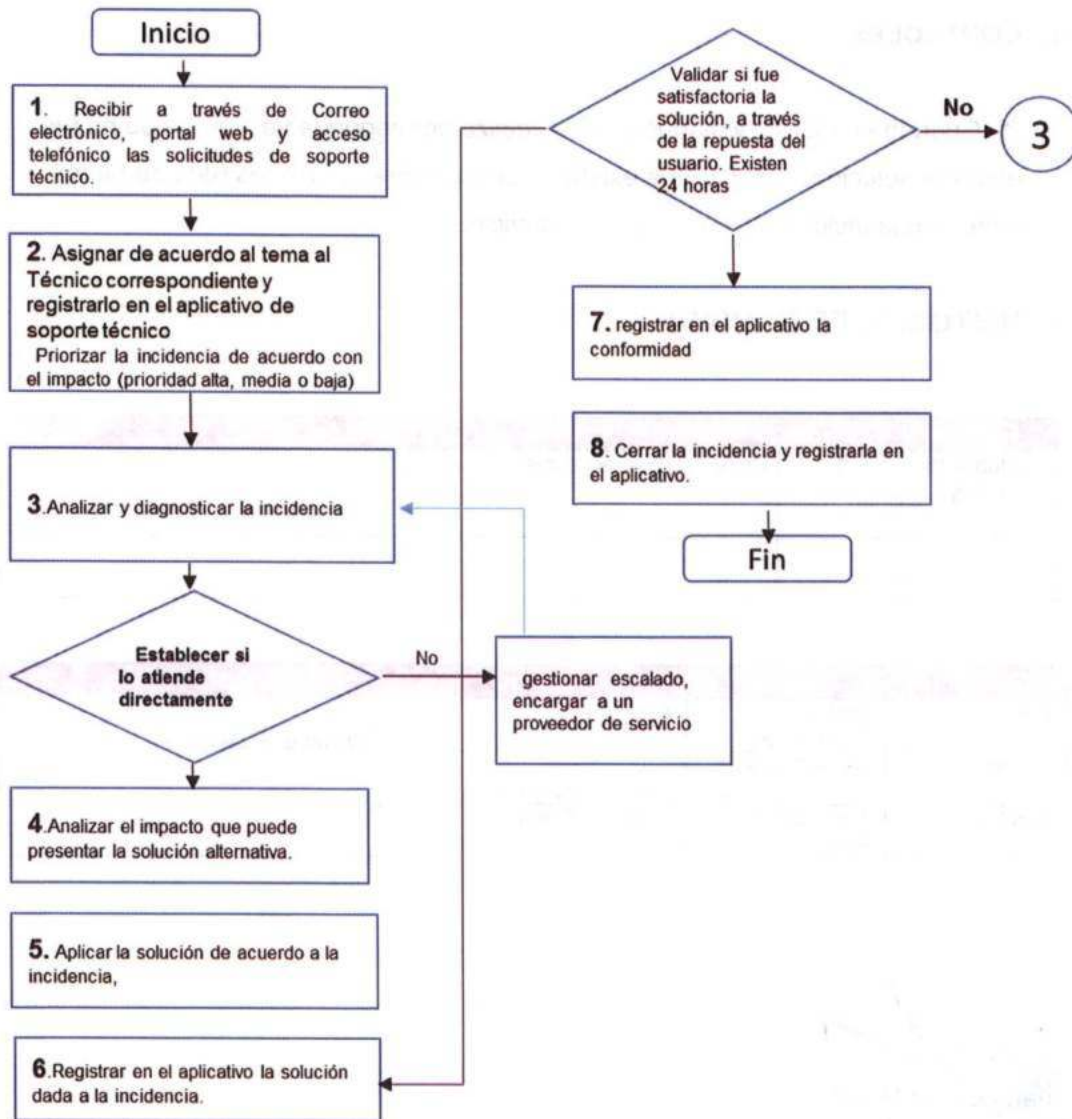
El tiempo de solución de la incidencia dependerá directamente del análisis de los daños encontrados, pero deberán estar sujetos a los niveles de servicios descritos. El prestador del servicio siempre deberá mantener una constante comunicación con Invest In Bogotá en el avance de resolución de la incidencia.

5. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Recibir a través de Correo electrónico, portal web y acceso telefónico las solicitudes de soporte técnico.	Ingeniero de Soporte/ Jefe de Proyecto	Solicitud a través de Correo
2.	Asignar de acuerdo al tema al Técnico correspondiente y registrarlo en el aplicativo de soporte técnico Priorizar la incidencia de acuerdo con el impacto frente a la interrupción del servicio para el usuario (prioridad alta, media o baja)	Ingeniero de Soporte	Aplicativo seguimiento de incidencias
3.	Analizar y diagnosticar la incidencia *1	Ingeniero de Soporte	Aplicativo seguimiento de incidencias

No.	Actividad	Responsable	Registro
4.	<p>Establecer si lo atiende directamente?</p> <p>Si, continuar con la actividad 5 y subsiguientes.</p> <p>No, gestionar escalado, encargar a un proveedor de servicio y pasar a la actividad 3, 5 y subsiguientes.</p>	Ingeniero de Soporte/ Asesor IT	<p>Aplicativo seguimiento de incidencias</p> <p>E-mail</p>
5.	Analizar el impacto que puede presentar la solución alternativa	Ingeniero de Soporte/ Asesor IT Gerente Proyecto del Proveedor	<p>Aplicativo seguimiento de incidencias</p> <p>E-mail</p>
6.	Aplicar la solución de acuerdo a la incidencia.	Ingeniero de Soporte/ Ingeniero de Terceros/ Jefe del proyecto del proveedor	Aplicativo seguimiento de incidencias
7.	Registrar en el aplicativo la solución dada a la incidencia.	Ingeniero de Soporte	Aplicativo seguimiento de incidencias
8.	<p>Validar si fue satisfactoria la solución, a través de la repuesta del usuario. Existen 24 horas para que el usuario exprese su conformidad o inconformidad.</p> <p>El usuario respondió como satisfactoria la solución?:</p> <p>Si, registrar en el aplicativo la conformidad y pasa a la tarea No 10</p> <p>No, regresar a la tarea 3.</p>	Encuesta automática sobre la prestación del servicio	Aplicativo seguimiento de incidencias
9.	Cerrar la incidencia y registrarla en el aplicativo.	Ingeniero de Soporte	Aplicativo seguimiento de incidencias

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Requerimiento de propuesta 26 de Febrero 2015
- Contrato de Soporte No 2015096 de 2015

8. CONTROLES

*1 Cuando el análisis y diagnóstico se realiza por segunda vez dado que no fue eficaz la solución, verificar que exista precisión sobre la razones para no haber superado la incidencia y recuperar el servicio.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
Octubre 16 /2015	1	Creación del procedimiento

Aprobación	Nombre	Cargo	Fecha Aprobación
Elaboró	Carlos Castañeda	Asesor TI	Octubre 16 de 2015
Revisó	Oscar Figueroa	Asesor de Calidad	
Aprobó	Juan Gabriel Pérez	Director Ejecutivo	



Juan Gabriel Pérez
Director Ejecutivo

