

ESPECIFICACIONES DE SOPORTE

Medellín, 07 de Enero de 2010

Elaborado Por:

Margarita Monsalve Agudelo

Directora de Soporte

Contenido

1	Procedimiento de Soporte	4
1.1	Conformación del Departamento de Soporte	4
1.1.1	Director de Soporte – Margarita Monsalve	4
1.1.2	Analistas de Soporte.....	4
1.2	Horarios de Soporte	4
1.3	Medios para Realización del Soporte	5
1.3.1	Conexión Remota.....	6
1.3.2	Soporte Presencial	6
1.4	Helpdesk	6
1.4.1	Ingreso desde las Aplicaciones:	6
1.4.2	Ingreso desde la Página de Safyr	7
1.4.3	Url	7
2	Aplicación Helpdesk	8
2.1	Definiciones	8
2.1.1	Proyecto	8
2.1.2	Incidencia	8
2.2	Prioridad de las Incidencias.....	8
2.3	Estados de las Incidencias	9
2.3.1	Abierto	9
2.3.2	En Progreso.....	9
2.3.3	Reabrir	9
2.3.4	Resuelto	9
2.3.5	Cerrado	9

2.3.6	Pendiente Por Versión.....	9
2.3.7	Facturación	10
2.3.8	Cobro Autorizado	10
2.3.9	Stop.....	10
3	Modelo de Soporte.....	10
3.1	Registro de la Incidencia.....	10
3.1.1	Asignación de la Incidencia.....	11
3.1.2	Tratamiento de la Incidencia	11
3.1.3	Retroalimentación de la Incidencia	11
3.1.4	Cierre de la Incidencia	12
4	Cobro de Soporte	15

1 Procedimiento de Soporte

Con el fin de apoyar la labor de soporte contamos con un sistema de apoyo mediante el cual se deben registrar todas aquellas solicitudes de soporte que impliquen revisiones, ajustes, cuadros, análisis de las aplicaciones o nuevos desarrollos. Este sistema de apoyo se encuentra disponible mediante un link en cada una de nuestras aplicaciones o directamente desde la página de Safyr en la opción soporte.

A continuación detallaremos cada una de las especificaciones de soporte y los niveles de servicios establecidos para los mismos.

1.1 Conformación del Departamento de Soporte

Nuestro departamento de soporte se encuentra conformado de la siguiente manera:

1.1.1 Director de Soporte – Margarita Monsalve

Es quien se encarga de administrar y controlar todas las actividades y/o servicios que desde este departamento se originan, y de velar por el mejoramiento continuo del mismo.

1.1.2 Analistas de Soporte

Son las personas encargadas de gestionar cada una de las incidencias reportadas por los usuarios y de dar el trámite necesario para lograr la resolución de las incidencias según los tiempos y parámetros establecidos. Nuestros analistas son: Liliana Ospina Cardona, Natalia Villegas y Ana Maria Mejia.

1.2 Horarios de Soporte

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. adicional a esto en horario extendido vía telefónica hasta las 10:00 p.m. para los usuarios que administran carteras colectivas.

Nota:

En nuestro horario normal usted podrá realizar sus solicitudes de soporte, a través de nuestro sistema de ayuda y podrá comunicarse con nosotros telefónicamente al PBX 266 72 79 de la siguiente manera:

- Lilibiana Ospina Ext. 110
- Natalia Villegas Ext. 115
- Ana Maria Mejia Ext. 135
- Margarita Monsalve Ext. 104

En nuestro horario extendido, ósea de 6:00 p.m. a 10:00 p.m. las llamadas no se recibirán en el PBX sino en los números celulares 313 731 29 43, 313 731 29 53 y 313 731 29 89

Nota

Ningún otro funcionario a parte de los analistas de soporte especificados con anterioridad está autorizado para dar soporte en este horario extendido.

1.3 Medios para Realización del Soporte

1.3.1 Conexión Remota

Como políticas de la empresa se tiene establecido que el soporte se debe de dar por conexión remota, ya que reduce considerablemente los tiempos de respuesta a los requerimientos de nuestros clientes que en la mayoría de los casos no dan espera, debido a las transmisiones que se tienen que realizar a las diferentes entidades en las horas de la mañana, por tal motivo dicho método reduce tiempos ya que evita desplazamientos físicos a las instalaciones del cliente.

1.3.2 Soporte Presencial

Igualmente también se brinda el soporte presencial a nuestros clientes en la ciudad de Medellín en caso de que sea necesario, y por fuera de esta se acordara y negociara dicha programación. Pero como se menciona anteriormente lo ideal es tener con cada uno de nuestros clientes una conexión remota que nos permita ofrecerle una solución rápida y oportuna.

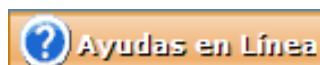
1.4 Helpdesk

Para el ingreso a nuestro aplicativo de soporte el usuario cuenta con varias rutas desde las cuales puede realizar el ingreso estas opciones se detallan a continuación:

1.4.1 Ingreso desde las Aplicaciones:

Cada una de nuestras aplicaciones tiene en su pantalla principal un link para el ingreso a nuestra aplicación de soporte. En cada una de ellas la opción se puede identificar con el siguiente logo:

- AppWeb Safyr



- AppWeb Safyr Fondos



- Mercamsoft



1.4.2 Ingreso desde la Página de Safyr

Para ingresar al helpdesk desde nuestra página, usted deberá ingresar a la dirección www.websafyr.net, allí dirigirse en el menú principal a la opción Soporte, deberán ubicar la opción Helpdesk y dar por ultimo clic en el botón Ingresar. Tal como lo muestra la siguiente imagen:



1.4.3 Url

También se puede ingresar directamente al aplicativo ingresando la siguiente dirección

<http://helpdesk.websafyr.net/secure/Dashboard.jspa>

Nota:

Es importante recordar que por políticas de la empresa no se podrá dar ningún tipo de soporte sino se encuentra una incidencia registrada en el aplicativo, así los analistas de soporte tengan claridad sobre el problema, por lo cual solicitamos toda la colaboración de nuestros usuarios para evitar confusiones en el servicio.

También cabe anotar que para el ingreso al helpdesk el usuario deberá contar con claves de acceso, por lo tanto se deberán solicitar dichas claves al personal de soporte con anterioridad.

2 Aplicación Helpdesk

2.1 Definiciones

2.1.1 Proyecto

Un proyecto en es una colección de temas, los cuales se definen de acuerdo con la organización de los requisitos. Para Safyr cada aplicación es un proyecto.

2.1.2 Incidencia

Una incidencia es el medio por el cual los usuarios de las aplicaciones se comunican con Safyr para informar sobre:

- Consultas sobre los aplicativos
- Anomalías o Errores de los aplicativos
- Solicitudes de Servicio: Cuando se hace necesarias nuevas capacitaciones o servicios adicionales
- Nuevos Desarrollos: Cuando la empresa requiere de un desarrollo nuevo y en la actualidad no se cuenta con él

Una incidencia al momento de su registro debe ser asociada a un proyecto.

2.2 Prioridad de las Incidencias

Todas las incidencias que son reportadas deben tener asociada una prioridad la cual define o indica el nivel de importancia de la solicitud, esta prioridad inicialmente está dada por el usuario pero según los parámetros que se describen a continuación esta puede ser modificada si no cumple con las condiciones necesarias para considerarse como tal.

Las prioridades existentes y los criterios para su asignación son:

Prioridad	Criterio de asignación
Stop	Una incidencia con prioridad stop es aquella que interrumpe de manera total el proceso. Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Error al ingresar al aplicativo - Errores en cierres de portafolios
Alta	Una incidencia es de prioridad alta cuando afecta directamente alguno de los procesos que pueden considerarse como críticos. Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Error al ingresar operaciones

	- Problemas en las valoraciones de títulos o portafolios
Media	La incidencia reportada no impide el desarrollo de los procesos y puede solucionarse en un mayor tiempo Ejemplo: - Problema en la generación de algún reporte
Baja	La incidencia reportada puede no implicar mayores trastornos al proceso y puede tomar aun más tiempo en su solución

2.3 Estados de las Incidencias

A continuación se detallan cada uno de los posibles estados que se pueden asignar a las incidencias reportadas a nuestro departamento:

2.3.1 Abierto

Es el primer estado y se asigna una vez el caso es registrado.

2.3.2 En Progreso

Cuando la incidencia ya ha sido asignada a un usuario de soporte y se ha iniciado la revisión del problema reportado.

2.3.3 Reabrir

Cuando el inconveniente persiste después de haberse solucionado y cerrado la incidencia, o cuando el caso fue autorizado cerrar por error.

2.3.4 Resuelto

Cuando la incidencia se encuentra solucionada y pendiente de retroalimentación del usuario de los resultados o pruebas obtenidas.

2.3.5 Cerrado

Cuando la solución de la incidencia fue satisfactoria y el usuario autoriza su cierre.

2.3.6 Pendiente Por Versión

Este estado se asigna cuando la solución de la incidencia fue realizada pero es necesario el envío de versión al usuario para corregirla.

2.3.7 Facturación

Este estado se asigna cuando la incidencia reportada fue generada por error de configuración o manejo por parte del usuario, e indica que la incidencia genera un cobro el cual deberá ser autorizado.

2.3.8 Cobro Autorizado

Este estado es asignado cuando el cobro que la incidencia género, fue autorizado por el usuario.

2.3.9 Stop

Este estado se presenta cuando la información asociada a la incidencia no es suficiente para realizar el análisis, o se requiere de otras opciones como conexión o bases de datos para continuar con el proceso.

3 Modelo de Soporte

3.1 Registro de la Incidencia

El usuario debe registrar su solicitud de soporte mediante el sistema de ayuda, en el debe de brindar la mayor información posible que permita o facilite la detección del error o solución de la incidencia.

Una vez el usuario registra la incidencia esta queda guardada automáticamente en la base de datos, y se le retornara un código con el cual la incidencia queda registrada, este código contiene el proyecto al cual se asocio la solicitud y un número consecutivo.

Inmediatamente la incidencia es creada por el usuario, esta es asignada a un usuario general y su registro es notificado a todos los analistas de soporte.

En este momento la incidencia queda registrada con un estado Abierto.

3.1.1 Asignación de la Incidencia

Tan pronto los analistas de soporte reciben la notificación del registro de la incidencia, esta es analizada de manera general y reasignada a un nuevo usuario en caso tal de que fuera necesario.

En este análisis previo se tiene en cuenta lo siguiente:

- Se verificar si hay necesidad de solicitar al cliente base de datos o ambiente de pruebas para dar tratamiento a la incidencia reportada, o algún análisis o información adicional que complemente el caso.
- Si la solicitud corresponde a un nuevo desarrollo se deberá asignar el caso al usuario destinado para ello y se le deberá informar al director de desarrollo sobre esta incidencia, esto con el fin de que el funcionario registre dicho caso en el documento de nuevos desarrollos donde se especificara documentación, cobros, tiempos etc. Características que posteriormente serán retroalimentadas al usuario.

Luego de este análisis previo la incidencia pasa al estado En progreso.

3.1.2 Tratamiento de la Incidencia

Una vez la incidencia ha sido asignada a la persona idónea, esta se analiza de forma minuciosa, identificando causas, consecuencias e impacto que pueda generar en las operaciones de la empresa del cliente.

En este análisis detallado se tiene presente los siguientes puntos:

- Pedir al usuario que soporte la solicitud mediante información detallada y puntual del caso, cuando fuere necesario.
- Pedir al usuario base de datos o ambiente de pruebas para dar tratamiento a la incidencia reportada.
- Detectar si la incidencia reportada genera un cobro ya que la solicitud no constituye objeto de soporte.

3.1.3 Retroalimentación de la Incidencia

Luego de haber analizado la incidencia y detectado la solución al problema, esta es retroalimentada en el sistema de ayuda, con el código correspondiente, allí se informa al usuario las causas o antecedentes que originaron el problema y la

solución realizada o a realizar por el cliente para obtener los resultados y la solución del inconveniente.

Estas retroalimentaciones no podrán ser enviadas o comunicadas al usuario por un medio diferente al sistema de ayuda, ya que con esto se garantiza la integridad de la información y permite la generación de informes y controles en caso tal de que fuera necesario.

Es en este punto donde las incidencias cambian de estado a las siguientes opciones:

- Resuelto: Ya fue documentada la solución de la incidencia y pasara a pruebas por parte del usuario para evaluar su efectividad.
- Pendiente de Versión: Cuando la solución ya fue detectada y para ser aplicada es necesario el envío de versión al cliente, en este caso la incidencia queda pendiente de nueva retroalimentación una vez la versión sea publicada.
- Facturación: Cuando la incidencia reportada fue originada por un error de manejo, configuración, entre otros, y al no constituir objeto de soporte generara un cobro el cual deberá ser autorizado por el cliente para ser facturado y modificado a un estado diferente. En este caso se retroalimenta la solución sin necesidad de que el cobro sea autorizado.
- Stop: la incidencia pasa a este estado cuando la información suministrada no es suficiente para el análisis o se encuentra a la espera de informes o ambientes de pruebas.

Todas las retroalimentaciones que son registradas en cada una de las incidencias, tanto por parte del usuario como de los analistas de soporte, los cambios de estado, o asignaciones de usuario, quedan debidamente registradas con fecha y hora, permitiendo con esto consultar un histórico de cambios. Adicional todas estas modificaciones, actualizaciones o comentarios realizados a las incidencias son de igual forma notificadas tanto al usuario como a los analistas mediante correo electrónico.

3.1.4 Cierre de la Incidencia

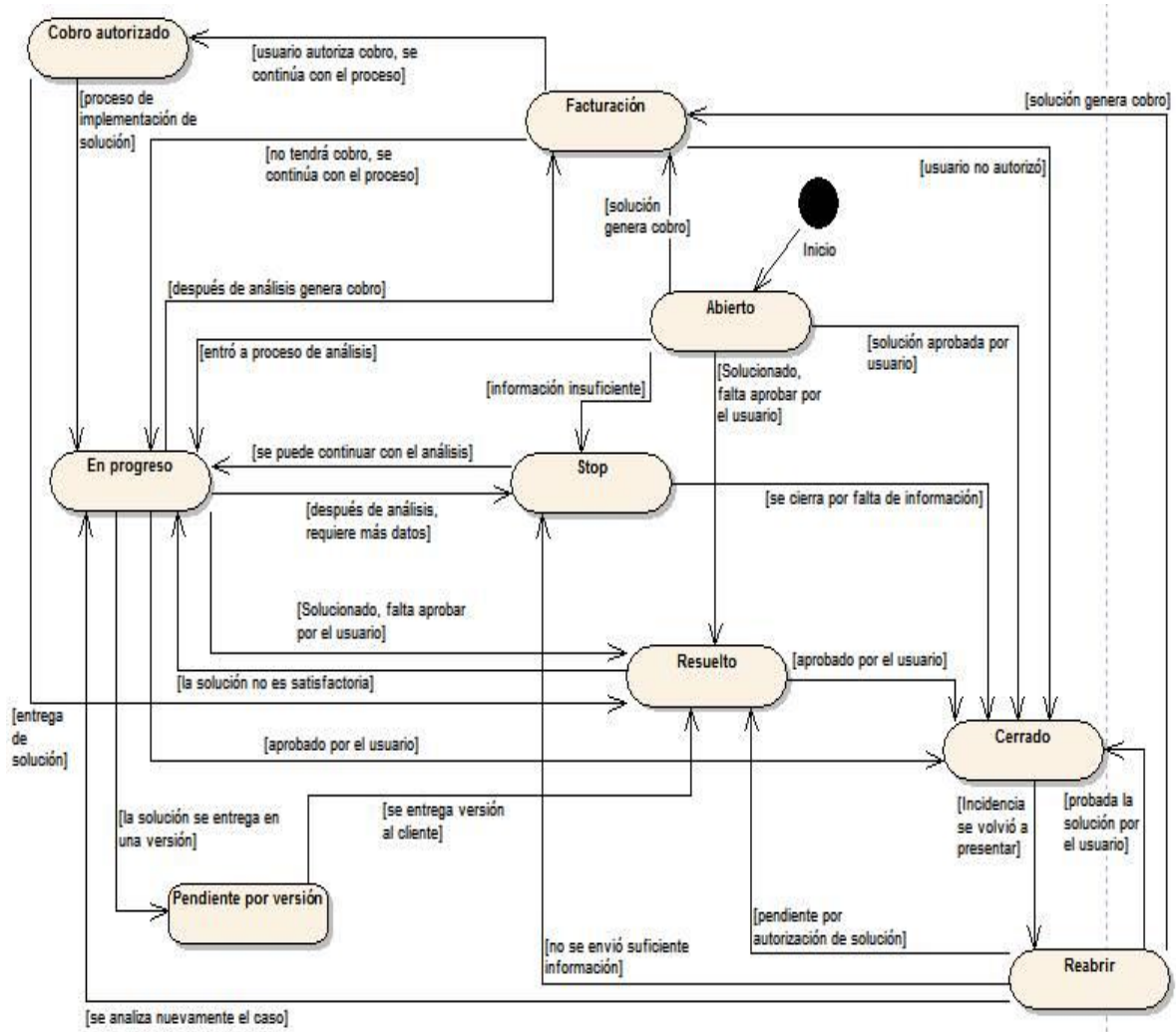
Una vez la incidencia ha sido retroalimentada al usuario con la solución correspondiente, esta es actualizada diariamente por los analistas de soporte solicitando al usuario la retroalimentación por parte de este, para así conocer el estado de la incidencia y los resultados de las pruebas.

La incidencia es cerrada si se presenta alguna de las dos siguientes opciones:

- El usuario autoriza el cierre del caso, puesto que la solución fue satisfactoria. Esta autorización debe quedar registrada en el historial de la incidencia.
- El caso es cerrado sin autorización del usuario por los analistas de soporte cuando pasado 3 solicitudes de retroalimentación el usuario no informa o comenta nada sobre la incidencia. En este caso la incidencia se cierra pero se notifica al usuario el motivo.

Un caso no es cerrado si este se encuentra pendiente de alguna autorización de cobro.

A continuación se puede ver gráficamente como es el proceso completo de una incidencia desde que es reportada en el sistema de ayuda hasta que llega al estado cerrado.



4 Cobro de Soporte

Existen algunas tipos de soporte o requerimiento que por su naturaleza no constituyen objeto de soporte según lo contemplado en el contrato de soporte y mantenimiento en el cual se encuentra estipulado lo siguiente:

"Prestar a la licenciada el servicio de soporte de las aplicaciones distribuidas por SAFYR S.A., consistente en los ajustes del software que fueran necesarios por las modificaciones legales del sector y que afectaren directamente los módulos, funciones y aplicaciones ya existentes en el software licenciado, así como el servicio de asistencia para la corrección de fallas o errores que se presenten en la operación del software licenciado y que se deban al mismo, a efectos de procurar la fluida utilización del software licenciado.

No corresponde al objeto del contrato o servicio de soporte la realización de mejoras de ningún tipo al software licenciado, ni la actualización en aspectos diferentes a los mencionados, ni la instalación o desarrollo de nuevos módulos, ni la capacitación a los operadores y en general ningún tipo de conducta diferente a las expresamente mencionadas en el objeto."

Por lo anterior incidencia reportadas como nuevas capacitaciones, errores de configuración, errores de manejo, entre otros serán facturadas, según la tabla de cobro vigente a la fecha.

Es importante aclarar que en la medida de lo posible los casos serán clasificados o analizados una vez estos sean registrados en helpdesk, es decir, al momento de recibir el caso en el departamento de soporte se pueden presentar tres opciones principalmente:

1. Que en el análisis previo que se realice a la solicitud se detecte que esta se debe a mal manejo de las aplicaciones o a solicitudes que no constituyen objeto de soporte por nuestro departamento. En este caso se le informará al cliente que el soporte generara un costo y que se requerirá de una autorización por parte del solicitante para poder cerrar la incidencia.
2. Que en el análisis previo se detecte que efectivamente la solicitud si constituye parte del objeto del servicio de soporte en el cual simplemente se procederá a realizar el análisis y posterior solución al caso como se procede en la actualidad.
3. Que en el análisis previo no se pueda detectar bien a qué se debe el problema, pero que una vez analizado y solucionado se detecte que este se presento debido a un error de usuario o mal manejo en la aplicación. En este caso se pasara una relación detallada del problema y el costo que dicho soporte género.