

# ANS CIEL INGENIO PARA LA VIDA

## 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, INGENIO PARA LA VIDA..... | 2 |
| PROCEDIMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DE CIEL, INGENIO PARA LA VIDA .....                                                                                | 3 |
| NIVELES DE ATENCIÓN .....                                                                                                                                                     | 3 |
| HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE SOPORTE .....                                                                                                                 | 4 |
| ANEXO 1. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO .....                                                                                                                            | 5 |

## SOPORTE CIEL® INGENIO PARA LA VIDA

El software instalado y configurado que cumple con los requisitos técnicos exigidos, no debe fallar, sin embargo, si llegase a tener mal funcionamiento en cualquiera de sus módulos, **Ciel® ingenio para la vida** solucionará 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 estos requerimientos se debe disponer de una conexión remota y existen tres posibilidades de conexión:

1. Garantizar conexión remota a través de VPN, VNC o escritorio remoto. (Recomendada, es la mejor forma de establecer una conexión remota)
2. Habilitar Skype corporativo o en su defecto Lync.
3. Mediante el software "Team Viewer v.11" o "AnyDesk" para proceder con el soporte remoto.
  - <http://www.teamviewer.com/es/index.aspx>
  - <https://anydesk.es/plataformas/windows>

Para cada procedimiento correctivo, verificación o configuración que deba hacerse, se deberá 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, INGENIO PARA LA VIDA

1. Para iniciar el uso del canal Ciel® te acompaña, será necesario enviar un correo a la cuenta [administrativosac@cielingeneria.com](mailto:administrativosac@cielingeneria.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: 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, Ciel® enviará al 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.

*Nota: 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.*

## PROCEDIMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DE CIEL, INGENIO PARA LA VIDA

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® (en Bogotá).
  - Portal clientes, Ciel® te acompaña: <https://desk.zoho.com/portal/cieling/es/signin>
  - Centro de atención telefónica. Tel: +57 (601) 3799000 / +57 3174013496
  - Email, [servicioalcliente@cielingeneria.com](mailto:servicioalcliente@cielingeneria.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, este se escala al coordinador de mantenimiento de Ciel® quien se encargará 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, podrá remitirse 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, sin embargo, presenta inconvenientes en la generación de reportes o administración del sistema. Para más información podrá remitirse 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, sin embargo, presenta inconvenientes en la estética de algunos de sus elementos físicos. Para más información podrá remitirse al **Anexo 1**. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

## 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:

- Entre: las 7:00 a.m. a las 7:00 p.m. en de lunes a viernes, y los sábados entre las 9:00 a.m. y las 12:00 m. para atención telefónica.
- Entre las 8:00 a.m. a las 6:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados entre las 9:00 a.m. a las 12:00 m. para atención en sitio.

| ANS SOPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (HORARIO HÁBIL ESTABLECIDO POR CIEL®)                                                             |                    |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NIVEL DE SERVICIO                                                                                                                         | CANAL              | PRIORIDAD CRÍTICA                                                                                                                                                                                      | PRIORIDAD MEDIA                                                                                                                                                                                        | PRIORIDAD BAJA                                                                                                                                                                                         |
| Primera respuesta (recepción de la solicitud y creación del ticket)                                                                       | Ciel® te acompaña  | INMEDIATO                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                           | Telefónico         | INMEDIATO                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                           | Correo electrónico | 2 horas (Máximo)                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |
| Soporte telefónico (segundo nivel)                                                                                                        | Todos              | 3 horas (Máximo)                                                                                                                                                                                       | 5 horas (Máximo)                                                                                                                                                                                       | 7 horas (Máximo)                                                                                                                                                                                       |
| Solución. Asistencia en sitio.                                                                                                            | Todos              | 8 horas en: Bogotá, Pereira, 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: Bogotá, Pereira, 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: Bogotá, Pereira, 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: Bogotá, Pereira, 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: Bogotá, Pereira, 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: Bogotá, Pereira, 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.

## ANEXO 1. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO

| PRODUCTO                                      | PRIORIDAD CRÍTICA                                                                                                                                                                       | PRIORIDAD MEDIA                                                                                                                                                | PRIORIDAD BAJA                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Digiturno®                                    | No genera turnos de ninguna cola.<br>No visualiza los turnos en ninguna pantalla.<br>No llama turnos en ninguna terminal.<br>No permite acceso a la aplicación en ninguna de las sedes. | No visualiza turnos en algunas de las pantallas.<br>No llama turnos en algunas de las terminales.<br>No permite acceso a la aplicación en alguna de las sedes. | No genera reportes.<br>Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.<br>Ajustes en la configuración.<br>No califica turnos.             |
| Comunicación Inteligente (Cartelería digital) | No visualiza el contenido en ninguna pantalla.<br>No actualiza el contenido en ninguna pantalla.<br>La página no carga o caducó la licencia.                                            | No visualiza el contenido en algunas de las pantallas.<br>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.<br>Configuraciones básicas en el sistema de medición de audiencia.<br>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.<br>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 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.<br>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.                                                                                                                                        |

|                                              |                                                                                                                             |                                                                                                                             |                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kioscos de pago                              | No imprime facturas en ninguno de los kioscos instalados.<br>No permite la navegación en ninguno de los kioscos instalados. | No imprime facturas en algunos de los kioscos instalados.<br>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 datáfono. |
| Sistema de cámaras DOMO (conteo de personas) | Todas las cámaras no registran video.<br>El servidor no funciona.                                                           | Una de las cámaras no registra video.                                                                                       | El video de la cámara es monocromático.                                                                                                          |