



PRODITMA

Proceso de Soporte a la Aplicación Gratuita

Versión 1 – Dic. 2017

Tabla de Contenidos

| | |
|---|----------|
| Introducción | 3 |
| Reporte de Incidentes y Solicitudes de Apoyo | 3 |
| Niveles de Atención | 4 |
| Manejo de Severidades Base | 4 |
| Disponibilidad del Servicio y Soporte | 5 |
| Escalamiento | 5 |
| Nivel Técnico | 5 |
| Cliente | 5 |
| Mensajes Tipo | 5 |
| Expectativa de tiempo a recuperación | 5 |

Introducción

El objeto del presente documento es describir el procedimiento de Soporte y Niveles de Servicio a los usuarios del Portal Gratuito de PRODITMA.

Reporte de Incidentes y Solicitudes de Apoyo

Una vez que Cliente identifica una necesidad de apoyo para resolver cualquier evento operativo o incidencia en la funcionalidad de PRODITMA, dicho requerimiento es comunicado a PRODITMA por los diferentes medios establecidos para dicho fin.

Medios de comunicación:

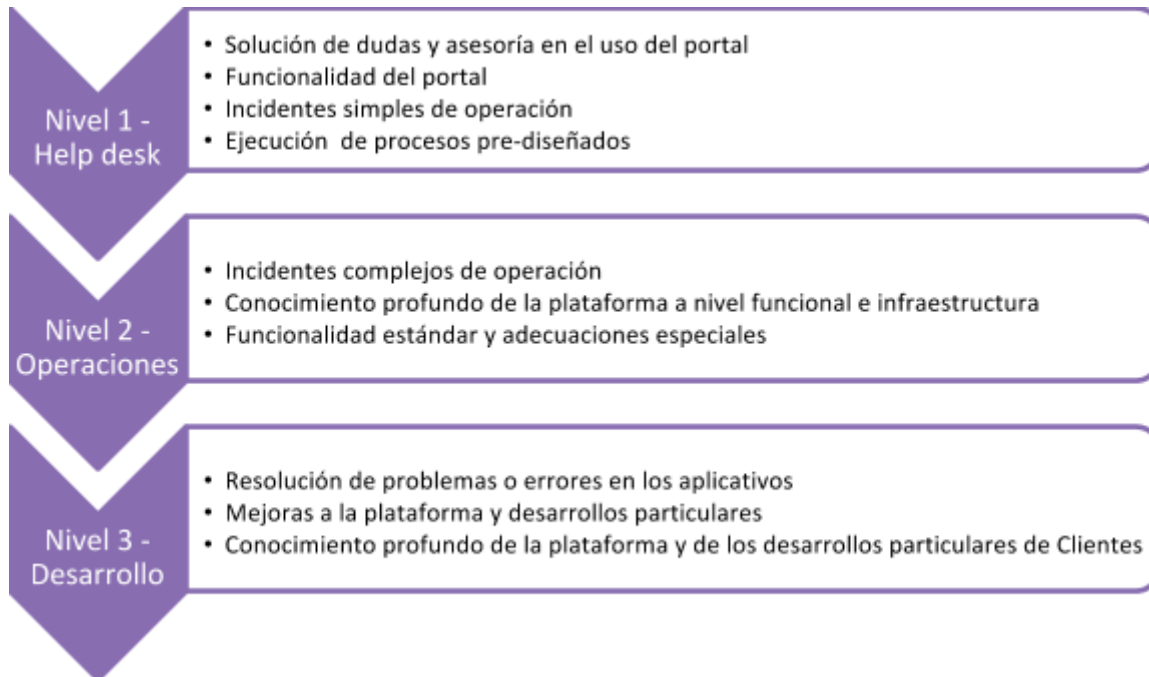
- Comunicación Telefónica: +52 (55) 5280 1241
- Correo Electrónico:
 - mesadeayuda@proditmapac.com
 - soportetecnico@proditmapac.com
- Portal Web:
 - <https://www.proditmapac.com/soporte-tecnico>

El equipo de Mesa de Ayuda tendrá un primer contacto con el Cliente para el entendimiento del requerimiento. En base al análisis e información recabada, se llevarán a cabo las siguientes actividades:

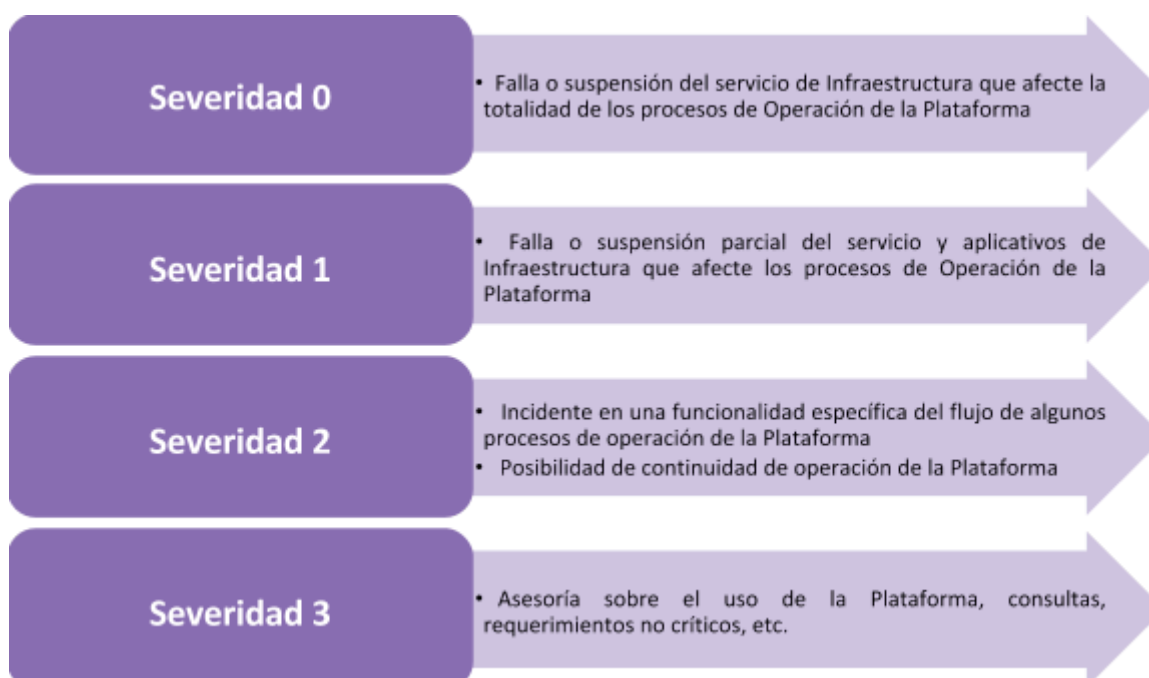
1. Clasificación de la severidad del requerimiento.
2. Valida solución por su área dependiendo el tipo y alcance del requerimiento.
3. Si es requerimiento de nivel 1 se canaliza con recurso de soporte Help Desk para su solución o la misma persona que atiende da solución al tema.
4. De no ser así canaliza ticket a Operaciones para su solución.
5. Este nivel es el contacto formal para notificar avances o cierre del ticket. Podrá existir contacto de los otros niveles pero solo como parte del proceso de solución.



Niveles de Atención



Manejo de Severidades Base



Disponibilidad del Servicio y Soporte



Escalamiento

En función de las definiciones que para el caso particular indique la Mesa de Servicios, se determinarán las PERSONAS o áreas funcionales que en cada nivel de atención deberán ser notificadas, de acuerdo a lo siguiente:

Nivel Técnico

Los Niveles 1, 2 y 3 de atención, con las reglas que apliquen según cada caso para determinar qué tipo de incidente atiende cada Nivel y el tiempo en que la ausencia de una resolución exige el escalamiento al Nivel próximo superior.

Cliente

En cada caso se determinará de común acuerdo un canal único de comunicación con el Cliente de los servicios afectados, y se negociarán en la forma de Niveles de Servicio la frecuencia y tipo de mensajes.

Mensajes Tipo

La Mesa de Servicio será responsable de definir los Textos y momentos de los mensajes de escalamiento, de acuerdo a sus propios procedimientos internos.

Expectativa de tiempo a recuperación

En cada caso, se deberá estimar con la información disponible en el momento de la elaboración del mensaje un Tiempo Estimado para Recuperación, que podrá refinarse en función de posteriores análisis, y que deberá acompañar a toda respuesta del responsable en la Comunicación de Escalamiento del Incidente.