

PROCEDIMIENTO PARA ESCALAR INCIDENTES DE SOPORTE A PULXAR

1. Entre la Gobernación de Antioquia y Pulxar se definen los siguientes niveles de servicio que rigen el servicio de soporte:

- Soporte 7x24 a la plataforma software Libre
- Tiempo respuesta
 - ALTO IMPACTO CRITICO – Sistema Fuera de Servicio: 2 horas.
 - URGENTE - Sistema parcialmente afectado: 4 horas.
 - PROGRAMADO: 24 horas

2. La Gobernación de Antioquia puede escalar soporte en horario laboral a través de dos medios:

- Telefónico: 6017940590 Opción 1
- email: soporte@pulxar.com.co

3. Quien escale el soporte por parte del cliente debe ser un contacto autorizado. No se atenderá soporte a quien no esté registrado.

4. Cuando escale el soporte, el cliente debe identificar los siguientes puntos:

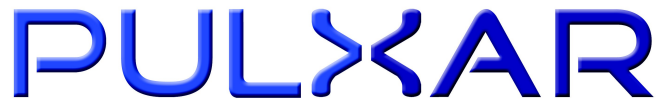
- Nombre servidor.
- Descripción del problema.
- Frecuencia del problema.
- Reportar si ha realizado cambios en sus redes eléctricas, y/o datos, entre otros.

5. Una vez recibido el incidente por Pulxar, se califica y de acuerdo a eso se maneja el tiempo de respuesta para la atención.

6. Durante el proceso, se interactúa con el contacto que escalo el incidente para obtener más información o realizar pruebas en conjunto.

7. Una vez sea verificado por el cliente, la solución del caso se da por cerrado, y el ingeniero de Pulxar consigna los datos en una orden de servicio que será enviada mensualmente vía email a la Gobernación de Antioquia.

8. Si el caso pasa a pruebas por parte de la Gobernación de Antioquia, y no da respuesta o comentario en las siguientes 24 horas, se asume que el caso ha quedado solucionado y se da por cerrado.



Reliable Solutions Leaders

REQUERIMIENTOS A LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

- La Gobernación de Antioquia, debe proveer el listado de contactos autorizados para escalar soporte. Se entregar nombre, cargo, teléfono fijo, teléfono celular y email.
- La Gobernación de Antioquia debe mantener actualizado el listado de contactos autorizados para escalar soporte, ya sea por retiro de la Gobernación de Antioquia o cambio de role.
- la Gobernación de Antioquia, debe entregar el listado de servidores a soportar
- Para el soporte remoto, la Gobernación de Antioquia ofrece el acceso por cada caso.

Cualquier inquietud o comentario con gusto será atendido.

Atentamente,

DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA.
Representante Legal.