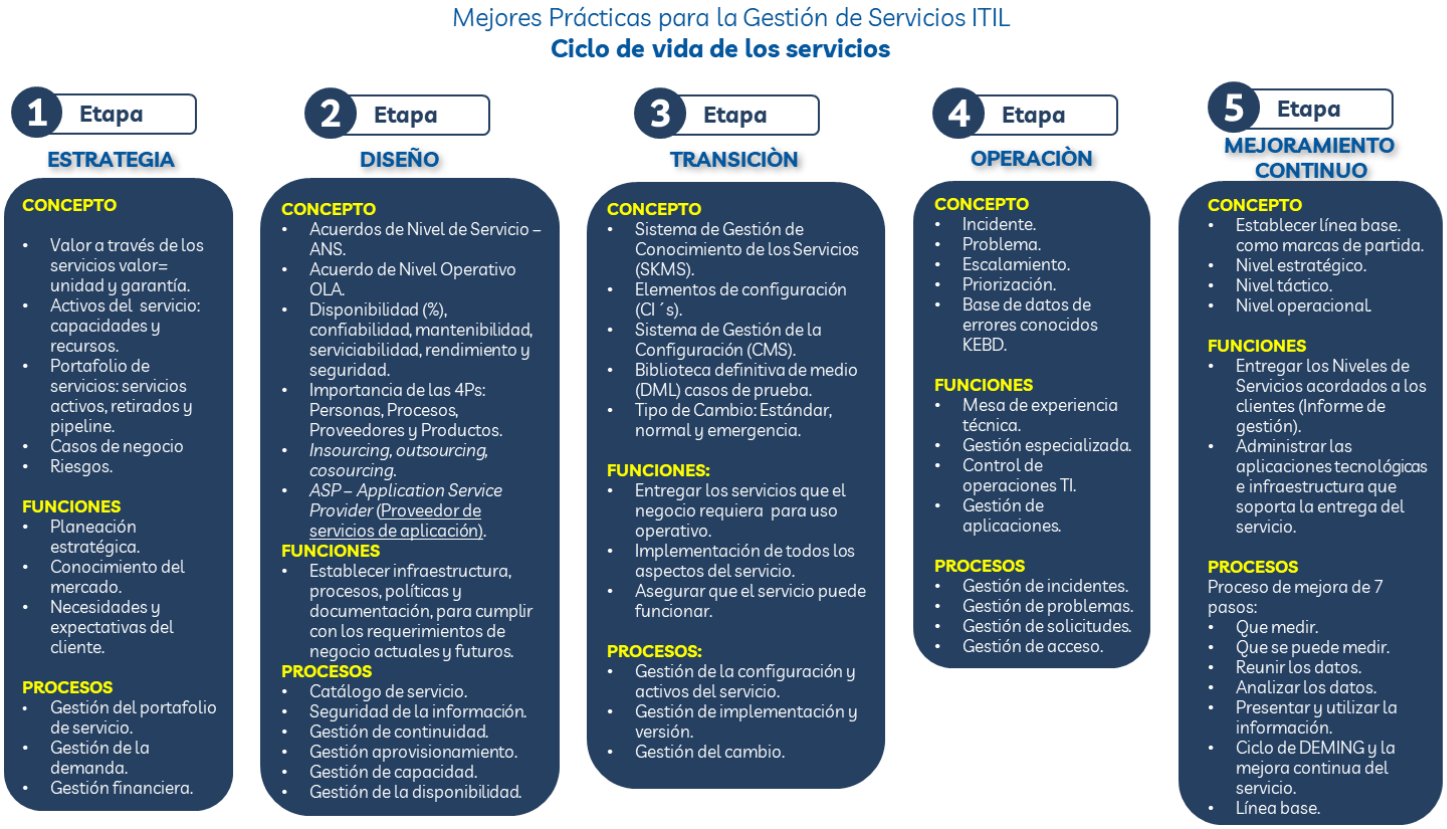
GUIA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS

En DIGITAL WARE S.A.S, la experiencia del cliente es un aspecto fundamental en la entrega de nuestros servicios. Para lograrlo, se emplean procesos basados en la *Guía de Buenas Prácticas ITIL Foundation*. Nuestro Modelo de Servicio abarca diferentes etapas, que van desde la estrategia inicial hasta el continuo mejoramiento del servicio. Garantizando que cada interacción con nuestros clientes sea excepcional y que sus necesidades sean atendidas de manera efectiva.

Cada etapa del ciclo de vida del servicio, en Digital Ware se apoya en procesos y funciones para brindar servicios de calidad en continuo mejoramiento. Estos procesos están alineados desde el momento en que recibimos la solicitud del cliente, el diagnóstico, hasta la entrega final.

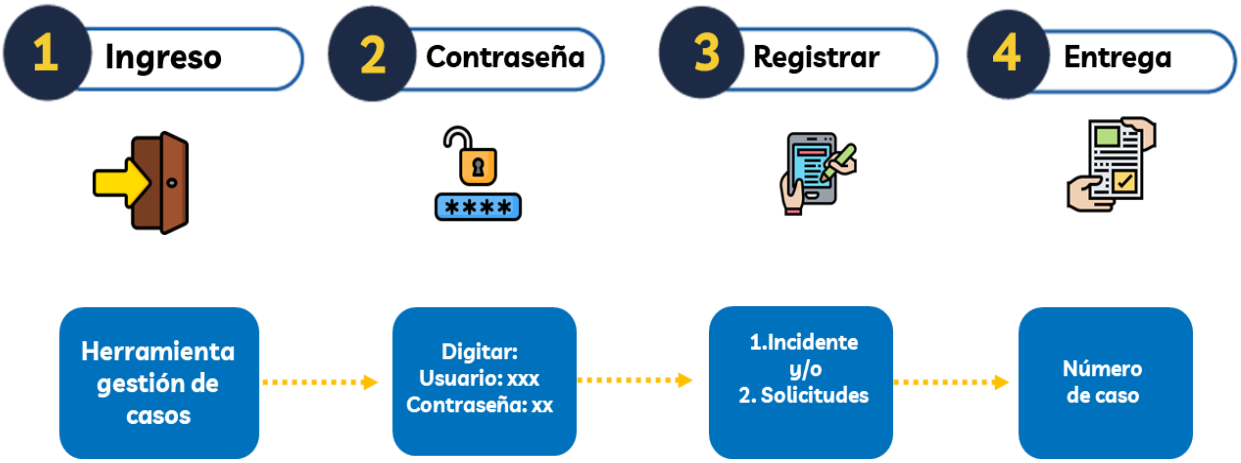


1. CANALES DE ATENCIÓN

Se han establecido diferentes canales de atención para el reporte y/o gestión de solicitudes, diseñados para facilitar el proceso y asegurar una atención eficiente. A través de los cuales se puede reportar incidentes, solicitudes, requerimientos y accesos.

1.1. Plataforma de reporte de casos.

Es el canal principal e inicial de atención, la persona autorizada por el cliente que tenga los datos de usuario y contraseña, realiza el reporte en la plataforma destinada para este fin en la página web **https://sac.digitalware.co**



En caso de interrupción o falla generalizada de la plataforma "*SAC*", se activará el protocolo de servicio donde sus solicitudes podrán ser atendidas a través de los canales dispuestos en el numeral 1.2 de la presente guía.

1.2. Seguimiento de solicitudes.

Una vez registrado en la plataforma el caso, puede realizar seguimiento a este, a través de los siguientes medios:

1.2.1. Línea telefónica.

Con el fin de facilitar la comunicación y asegurar que su llamada sea atendida de manera eficiente, en el PBX +57 (601) 9142208, lo invitamos a seguir las instrucciones

del conmutador para ser dirigido al área correspondiente y realizar el respectivo seguimiento:

- Opción: 2 Soporte KACTUS
- Opción 3 Soporte SEVEN
- Opción 4 Soporte HOSVITAL
- Opción 5 Soporte BPM

1.2.2. Mensajería instantánea.

Por el canal de WhatsApp +517 300 7978903 puede comunicarse con Digital Ware de manera rápida y sencilla, para realizar seguimiento a los casos que haya reportado.

1.2.3. Correo electrónico.

A través del correo electrónico *met@digitalware.com.*co puede realizar seguimiento de los casos registrados, solicitar y/o actualizar usuarios y registrar nuevas solicitudes cuando la plataforma de reporte de casos no se encuentre disponible.

1.3. Registro de PQRSF

La radicación y solicitud de gestión de PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones), se puede realizar a través de:

- Correo electrónico: servicioalcliente@digitalware.com.co
- Página web: https://digitalware.com.co/formulario-pqrsf/
- Plataforma de reporte de casos “SAC”, opción quejas y sugerencias.

2. INFORMACIÓN PARA REPORTE DE CASOS

Para la oportuna gestión de los casos se requiere contar como mínimo con la siguiente información para brindarle un servicio rápido, preciso y efectivo:

- Datos de contacto de la persona que realiza el reporte, teléfono, celular y/o correo de contacto.
- Nombre del programa o proceso relacionado con el caso.
- Versión del programa o versión de la aplicación web.

- Descripción detallada del caso presentado, adjuntando las evidencias necesarias en las que se exprese la situación que se está presentando con el resultado esperado.
- Las solicitudes relacionadas con incidentes de las aplicaciones, deben tener **la respectiva réplica** en el ambiente de pruebas. Esta práctica permite optimizar los tiempos de atención, mejorar la comprensión y visualización de los incidentes, y efectividad de nuestras soluciones. En caso de no contar con la réplica en el ambiente de pruebas, el caso será retornado al cliente para su verificación y poder dar continuidad a la solución del caso.

  Nota: Si no se cuenta con accesos de VPN no se podrá diagnosticar y se devolverá a cliente para su validación.

Antes de solicitar soporte técnico en el canal de atención, es necesario que garantice que tenga aplicadas las actualizaciones al último release o service pack liberado, publicadas en la plataforma de reporte de casos.

3. VENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO.

Las ventajas de nuestro sistema de gestión de servicio son:

- Brindamos una gestión integral del servicio, desde la apertura hasta el cierre de los casos categorizados: (incidentes, consultas, solicitudes/requerimientos y/o acceso).
- Contamos con el historial del servicio, lo cual nos permite analizar la información para evaluar regularmente la calidad en la atención brindada al cliente.
- Nuestro servicio de soporte está diseñado para clientes, cuyos sistemas de información se encuentran en la etapa de "producción", es decir, aquellos en los que ya se hayan implementado los sistemas y son utilizados por los usuarios finales en su trabajo habitual.
- Nuestro modelo de servicio incluye una Mesa de Experiencia Técnica (MET), donde se centraliza la operación para gestionar los casos. Esto implica la categorización, escalamiento y gestión del comité de control de cambios cuando sea necesario. Estos procesos nos permiten aplicar las mejores prácticas en la atención de los casos registrados, garantizando un servicio efectivo.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO

- Mesa de servicio disponible de lunes a viernes (no festivos o feriados), en un horario de 7:30 am a 6:00 pm, jornada continua.
- Mantener disponible las actualizaciones (service pack, release, hot fix) que se publiquen, durante la vigencia del contrato de prestación de servicios de soporte del sistema de Información.
- Proporcionar en la Mesa de Experiencia Técnica (MET) personal idóneo para la gestión de las solicitudes de forma eficiente.
- Contar con un Comité de Control de Cambios (CAB- Change Advisory Board), conformado por un equipo de expertos, quienes tienen la función de autorizar y asistir en la gestión del cambio, así como, evaluar y priorizar los cambios, especialmente aquellos que tienen un alto impacto en la arquitectura de la aplicación.
- Gestionar los Comités de Control de Cambios: Estándar, normal y de emergencia que haya lugar para la prestación del servicio coordinado en mutuo acuerdo con el cliente (aplica para clientes con contrato SaaS-Software as a Service).
- Proporcionar una herramienta o plataforma para la gestión de casos de tipo: incidentes, solicitudes/requerimientos y/o acceso.
- Realizar la priorización de los casos reportados teniendo en cuenta los siguientes niveles:

Nivel de prioridad	Descripción	Ejemplos
*P1 - Crítica	Caída del sistema	Cuando se presenta caída importante o falla total del sistema de información.
P2 - Alta	Suspensión crítica del sistema	Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema.
P3 - Media	Falla de una sola función	Cuando se presenta una novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación.
P4 - Baja	Tema de procedimiento menor	Puede estar asociado a preguntas de configuración, procedimiento u operación, investigación de problemas intermitentes, reimpresión de reportes actuales, entre otros.

** Para P1 Critica, el tiempo de atención a soporte por restablecimiento, estabilización y/o continuidad de operación de clientes es de máximo a 4 Horas.*

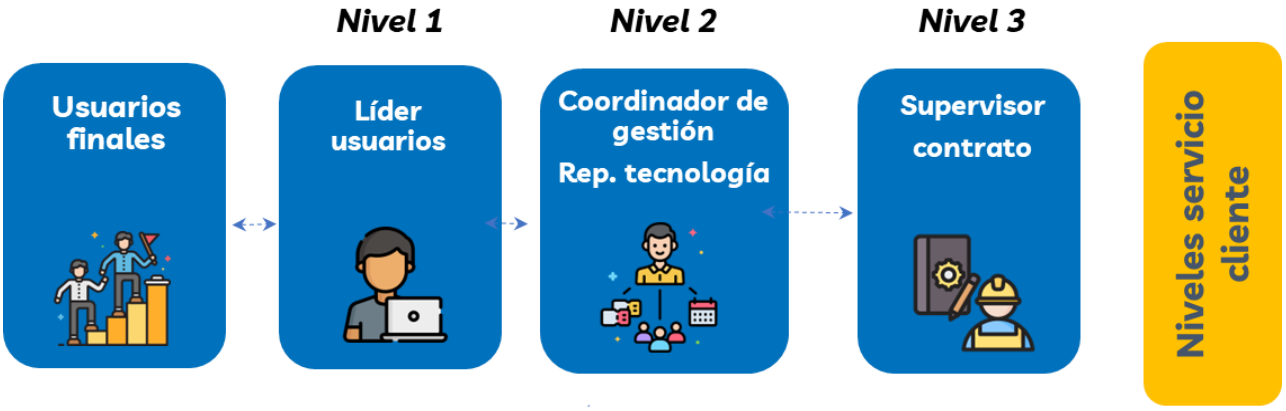
- Los siguientes son los tiempos de atención (en horas hábiles) de los casos según el impacto y urgencia:

Impacto / Urgencia	Alta	Media	Baja
Alta	8 horas	16 horas	32 horas
Media	16 horas	32 horas	64 horas
Baja	32 horas	64 horas	96 horas

- Los tiempos de solución de cada caso, dependerán del diagnóstico efectuado al recibo del mismo y el plan de trabajo que determine la Mesa de Experiencia Técnica, para solucionarlo.

5. NIVELES DE GESTIÓN CLIENTE

El propósito de esta guía es informar a los clientes la forma en la cual se centraliza y comunica los incidentes y solicitudes, que surjan al interior de la organización, respecto al sistema de información. Esto se realiza por medio del supervisor de soporte del cliente, quien será el conducto regular, para aceptar y reportar en el sistema de gestión de servicio. Así mismo definir las personas encargadas de desempeñar el rol en cada cargo así:



Nivel 0 usuario final

Este usuario es el encargado de utilizar el aplicativo y debe contar con el conocimiento y el perfil de acceso autorizado por el cliente, para su uso. Así mismo, debe haber recibido la inducción y capacitación certificada en el manejo óptimo de sus productos, la cual debió ser impartida por el personal interno del cliente, capacitado para tal fin o directamente por los consultores de Digital Ware.
Al presentarse alguna solicitud, incidente y/o requerimiento en la operación en el uso del aplicativo, se debe en primer lugar informar al soporte de primer nivel interno del cliente líder usuario.

Nivel 1 líder usuario

Es el usuario que participó en la implementación del sistema de información y/o se debe designar un líder usuario por módulo o funcionalidad, quien debe contar con el conocimiento detallado y funcional del aplicativo, con el fin de brindar soporte inicial al usuario final. Su rol incluye filtrar y validar si el incidente reportado se debe a problemas en el ambiente operativo, por una operación incorrecta, por falta de capacitación o por parámetros del aplicativo u otras causas. Tiene las competencias funcionales para identificar la causa para y solucionar o escalarlo al siguiente Nivel.

Nivel 2 coordinador de gestión y/o representante de tecnología

Debe tener un conocimiento amplio y general de la aplicación (funcionalidad, técnico, parametrización y configuración). Debe validar si el problema es un incidente para escalarlo o si es un problema de parámetros, operación incorrecta del usuario final por falta de capacitación, acceso, ambiente operativo, base de datos, entre otros. Si no ha sido posible solucionar la situación y corresponde a una incidencia de funcionalidad de las aplicaciones, se debe reportar el incidente en la herramienta de gestión.

Para los clientes con contrato SaaS (Software as a Service) es posible reportar incidentes relacionados con: caída del servidor, bloqueos de programas, bases de datos,

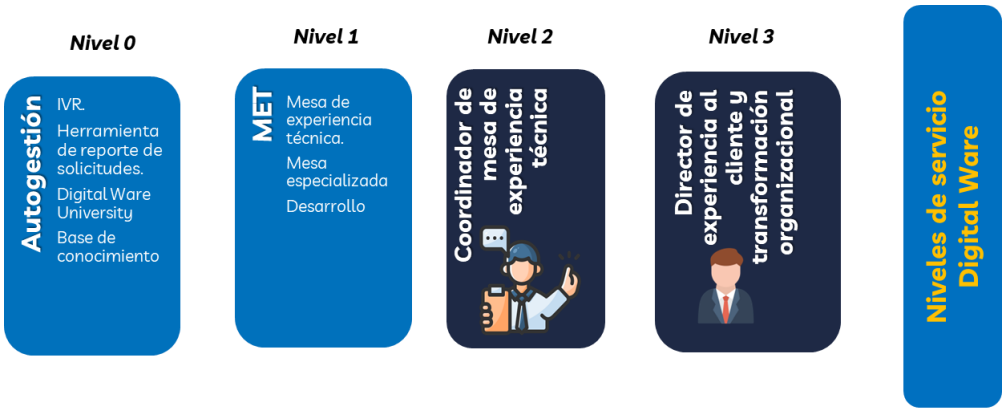
mantenimientos, restauración de ambientes de pruebas y ejecución de actualizaciones. Estas solicitudes pueden realizarse fuera del horario definido en las condiciones del servicio.

Este rol (coordinador de gestión o el representante del área de tecnología) estará registrado en la herramienta de gestión de solicitudes de Digital Ware, como la parte autorizada por el cliente y reconocida por Digital Ware para solicitar soporte.

Nivel 3 supervisor del contrato

El supervisor del contrato es quien representa al cliente, se comunica directamente con Digital Ware en lo relacionado con los posibles cambios o controles al contrato. Es responsable de hacer seguimiento al alcance, presupuesto y aseguramiento de calidad del servicio contratado y lleva a cabo reuniones de mejoramiento continuo del servicio con Digital Ware.

6. NIVELES DE GESTIÓN DE DIGITAL WARE



Digital Ware ofrece diversos niveles de escalamiento que detallan las actividades y participantes involucrados en cada etapa. Estos niveles se activan una vez que la solicitud ha sido registrada mediante nuestra herramienta de gestión de casos.

Nuestro enfoque en la experiencia del cliente nos impulsa a diseñar un sistema de escalamiento efectivo, que garantiza la atención oportuna y eficiente de todas las solicitudes recibidas. Cada nivel de escalamiento tiene como objetivo resolver los casos de manera progresiva, asegurando que los temas sean atendidos por el equipo idóneo para brindar la

mejor solución. La herramienta de gestión de casos es parte de este proceso, permitiendo mantener el registro y la trazabilidad de cada caso.

Nivel 0 autogestión

Este nivel está relacionado con la autogestión en las diferentes herramientas que ofrece Digital Ware (base conocimiento, plataforma Digital Ware University, documentación con manuales e instructivos) permitiendo consultar información con posibles soluciones a incidentes relacionados con las aplicaciones de manera inmediata.

Nivel 1 mesa de experiencia técnica (MET)

Corresponde a un equipo de profesionales de Digital Ware que realizarán la atención de los casos registrados a través de la herramienta de gestión, la comunicación se realiza con el segundo nivel de soporte de cliente, utilizando los diferentes canales establecidos.

Este nivel tendrá el siguiente proceso

- Diagnosticar la situación presentada con los datos entregados en la solicitud, entregando la solución del caso..
- Realizar comunicación con el cliente quedando el registro en el SAC
- En caso de identificar que la causa de la solicitud se debe a un incidente en la programación, se informará al cliente que requiere la intervención de desarrollo de software para dar solución al mismo.
- Realizar la gestión de cierre oportuna de los casos que se encuentran a cargo.

Nivel 2 Coordinador de mesa de experiencia técnica

Es el encargado de asegurar la eficacia y eficiencia en la resolución de solicitudes. Es el punto de contacto directo con los equipos técnicos y de desarrollo.

Sus responsabilidades incluyen:

- Supervisar los niveles de escalamiento.

- Garantizar la calidad del servicio.
- Monitorear los tiempos de respuesta con el fin de asegurar que, las solicitudes se atiendan dentro de los plazos establecidos.

  Garantizar el escalamiento oportuno de las solicitudes, en los casos en que estas requieran de una revisión adicional o no ha sido resuelta en los plazos definidos, y así asegurar su pronta atención.

Nivel 3 Director de experiencia al cliente y transformación organizacional

Este nivel es de escalamiento directivo, por tanto, se surte en situaciones excepcionales y que no han sido atendidas dentro de los tiempos establecidos contractualmente en los niveles de servicio definidos.

7. CIERRE DE CASOS

Una vez entregada la solución del caso por parte de Digital Ware a través de la herramienta de gestión de solicitudes, el cliente cuenta con 5 días hábiles para realizar sus respectivas validaciones, pruebas y dar por cerrado el caso o hacer las observaciones de lo encontrado. Una vez cumplido este tiempo la herramienta de manera automática procede a realizar el cierre del caso.

8. GESTIÓN PARA LAS SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS

Dentro del alcance del contrato de prestación de servicios de soporte de los sistemas de información, no se contemplan ni incluyen mejoras o requerimientos adicionales a las soluciones implementadas. En el caso de nuevas solicitudes de cambio por parte del cliente, esta debe reportarse por medio de la herramienta de gestión de casos para que sea escalado al equipo de postventa, y así llevar a cabo su diagnóstico, contactar al cliente y documentar el formato definido para tal fin. Estos requerimientos son evaluados, aprobados o rechazados por Digital Ware a través del comité de control de cambios. Durante esta revisión, se analizan criterios de viabilidad, impacto, tiempo, costo y recursos. Se requiere de aprobación de la propuesta económica por parte del cliente.

9. ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

Digital Ware pondrá a disposición de los clientes con contrato On Premise a través de la herramienta de gestión de casos, service pack, release, hotfix, paquetes, entre otros, necesarios para realizar la actualización de los sistemas de información por temas de ley, actualizaciones, mejoras, evolución tecnológica y solución de incidentes. El cliente será responsable de realizar la descarga, pruebas, actualización y puesta en producción de las actualizaciones.

Es necesario que el cliente **garantice que tenga aplicadas las **actualizaciones** más recientes publicadas en la plataforma de reporte de casos, para brindar el adecuado soporte, si no tienen la última versión no es posible brindar soporte.

Digital Ware notificará a los clientes con contrato SaaS las actualizaciones instaladas en el ambiente de pruebas e informará la fecha del despliegue en ambiente productivo en las ventanas de mantenimiento establecidas.

10. COMITÉ DE CAMBIOS (aplica para clientes con contrato SaaS-Software as a Service)

10.1 Roles

- **Gestor de cambios** - Propietario de proceso: Controla el ciclo de vida de todos los cambios. Su objetivo primario es viabilizar la realización de cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI. En caso de cambios de gran envergadura, buscará la autorización del comité de cambios.

- **Comité Control de Cambios (CAB):** Grupo de personas que aconseja al gestor de cambios en la evaluación, establecimiento de prioridades y programación de cambios. Se compone de representantes de todas las áreas de la organización de TI, la empresa, y terceros como, por ejemplo, suministradores.

- **Propietario del cambio:** Persona que propone un cambio y que cuenta con una asignación presupuestaria para su implementación. En la mayoría de los casos, el propietario del cambio coincide con quien da inicio a una solicitud de cambio (RFC).

10.2 Tipos de cambios

10.2.1 Cambios estándar: Los cambios estándar son habituales, suponen un riesgo bajo y están preaprobados. Se realizan con frecuencia y siguen un proceso documentado y aprobado. Por ejemplo, ampliar memoria o almacenamiento es un cambio estándar. Reemplazar un *router* que falla por otro idéntico y operativo es un cambio estándar. Crear una nueva instancia de una base de datos es un cambio estándar.

10.2.2 Cambios normales: Los cambios normales son cambios que no son urgentes ni tienen un proceso definido y previamente aprobado. Por ejemplo, mejorar a un nuevo sistema de gestión de contenido es un cambio normal. Migrar a un nuevo centro de datos es un cambio normal. Las mejoras del rendimiento también son cambios normales. No son estándar ni repetibles, e implican riesgos, pero no son ninguna urgencia. Esto significa que pueden entrar en la lista habitual de gestión de los cambios para la aprobación y evaluación del riesgo.

10.2.3 Cambios urgentes: Estos cambios surgen de un error o amenaza imprevistos y deben abordarse de forma inmediata, generalmente para que clientes o empleados puedan seguir utilizando un servicio, o para proteger los sistemas contra una amenaza.

10.3 Periodicidad y participantes

En el transcurso del año se cuentan con comités de cambios SaaS normales ya programados en cada semana. Está conformado por un grupo interdisciplinario de la Dirección de Tecnologías de la Información, Coordinaciones de infraestructura y MET y demás personas que se consideren necesarios.

Para los comités de cambios es posible que sea notificado el líder usuario o supervisor del contrato. Digital Ware podrá realizar las ventanas de mantenimiento que se requieran previa notificación de acuerdo con el nivel de criticidad del control de cambios a realizar.

- **Entrada / peticiones de cambio:** Toda solicitud de modificación de la infraestructura, que no provenga de cambios cíclicos o estandarizados ha de generar un RFC, que posteriormente tiene que ser registrado *Formato control de cambios (SaaS).*

- **Aceptación:** Cuando se ha registrado una RFC con todos los datos de los que pueda disponerse en ese momento, ésta ha de ser evaluada para detectar si sus peticiones tienen sentido, están fundamentadas, son claras y legibles, así como necesarias.

La presente guía está dentro del alcance dentro del Sistema Integrado de Gestión de Digital Ware, por lo cual su vigencia y aplicación está sujeta siempre a las últimas modificaciones incorporadas y administradas a través de sus las respectivas versiones.

11. ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN DIGITAL WARE

Para Digital Ware, el servicio es un pilar fundamental en su core de negocio, por tanto, pensando en generar valor en cada uno de sus clientes a continuación se describen los roles que apoyan, soportan y ayudan cumplir su misión:

- **KAM (Key account manager)** Es el responsable de gestionar y fortalecer la relación con el cliente, su enfoque esta en asegurar la satisfacción a largo plazo y a entender las necesidades específicas del cliente, ofreciendo soluciones que optimicen su experiencia y satisfacción.

Sus responsabilidades incluyen:

  - Punto de comunicación entre el cliente y los equipos internos de Digital Ware. Escalando con las áreas correspondientes las dudas o novedades que tenga el cliente en todo lo relacionado a la postventa.
  - Realizar diagnóstico de usabilidad de los diferentes sistemas que utiliza el cliente para identificar las necesidades, a través de un modelo consultivo.
  - Presentar los demos de los módulos y funcionalidades que incentiven a una mejor usabilidad del software y optimización de sus procesos.
  - Generación de informes mensuales de la prestación del servicio

- **Gerente de Postventa:**

Se encarga de definir e implementar soluciones estratégicas para el cliente, ofreciendo alternativas y servicios que responden a las necesidades identificadas.

Lidera al equipo de los KAM, para dar cumplimiento y/o respuesta a los requerimientos de postventa de los clientes.

12. MODELO DE SERVICIO OPERACIONAL

Consulte el anexo 1 I-SP-001 del modelo de servicio operacional para conocer más acerca de nuestros productos y servicios.

13. GLOSARIO

Acceso: Corresponde a creación o cambio de usuarios o claves de la herramienta de gestión de casos.

Base de Conocimiento Digital Ware (KBD – Know Data Base): Comprende una serie de **Tips,** aportados por la comunidad de usuarios que ayudan a tener un mejor manejo y control de los sistemas de información, así como solucionar problemas.

Comité de Control de Cambios (CAB- Change Board Advirsory): Equipo de expertos que existe para respaldar la autorización de cambios y asistir a la gestión del **cambio** en la evaluación y priorización de los mismos, y se establece para requerimientos de alto impacto que afectan la arquitectura de la aplicación.

Digital Ware University: Plataforma educativa exclusiva para los clientes de Digital Ware, en donde encuentran diversos recursos formativos que contribuyen en el conocimiento de los sistemas de información y posibles soluciones de incidentes,

Herramienta gestión de solicitudes: Es el sistema de gestión donde el usuario registra los incidentes, requerimientos y/o accesos (“SAC-WEB”). El sistema retorna un número de caso.

Hot Fix Package - (HotFix): Los hotfix sirven para solucionar un problema específico en la aplicación. Se liberarán y suele solucionar problemas críticos que fueron descubiertos recientemente.

Incidente: Se define como una interrupción no planeada o una reducción en la calidad de un servicio de TI. Corresponde a fallas o pérdida de funcionalidad de los aplicativos.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Biblioteca donde se publican las mejores prácticas de la gestión de los servicios de tecnología o guía de buenas prácticas de la gestión de servicios.

Paquete de Servicio: SP (Service Pack): Corresponden a un grupo de parches que actualizan, corrigen y mejoran las aplicaciones, estas se encuentran disponibles en la Web para el cliente con servicio activo.

Réplica: Reproducción exacta de un incidente, error o comportamiento observado en el ambiente productivo, llevada al ambiente de pruebas (cliente) con el fin de facilitar su análisis, diagnóstico y solución. La réplica debe incluir los datos, pasos y condiciones necesarios para que el equipo técnico pueda reproducir el problema de forma controlada y verificable.

Requerimiento/Solicitud: Corresponde a solicitudes del portafolio de servicios como, horas de Consultoría o nueva(s) funcionalidad(es). Estas requieren de cotización para el aprovisionamiento de las horas o funcionalidades solicitadas.

Solicitud de Cambio – RFC: La solicitud de cambio (Request for Change, RFC) es una requisición formal de cambio en espera de ser implementada. Incluye detalles del cambio propuesto, y puede estar en formato electrónico o en papel.