

Bogotá, 30 de Noviembre de 2023

**Señores:
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF
Ciudad**

Ref: Certificado de detalle de SOPORTE SVE

Cordial Saludo:

Nos permitimos presentar a continuación, la descripción para el servicio de soporte, mantenimiento Suite Visión Empresarial.

PENSEMOS S.A. dispone de un equipo técnico y profesional, el cual ponemos a su entera disposición para llevar a cabo del Proyecto de manera exitosa.

Agradecemos su atención y quedamos a la espera su pronta respuesta.

Cordialmente,



Dairo Andres Rodriguez
Gerente de Cuenta
318 696 2393
dairo.rodriguez@pensempos.com
PENSEMOS S.A






1. Soporte y Mantenimiento

El servicio de soporte y mantenimiento estará vigente por el término de un año a partir de la habilitación del sitio en la nube y su alcance es el siguiente:

Mesa de Ayuda:

Incluye la solución de inquietudes y la recepción de problemas relativos a configuración del sistema a la totalidad de los módulos que ha licenciado LA EMPRESA.

Los tickets o solicitudes pueden ser registrados:

-  Vía web en nuestro sistema de soporte: jira.pensemoss.com
A LA EMPRESA se le facilita un nombre de usuario y contraseña para acceder al sitio e ingresar los tickets. Estos deben estar centralizados en el líder funcional o técnico de LA EMPRESA, persona a la cual se le enseña a manejar la plataforma JIRA.
-  Vía web enviando e-mail a soporte@pensemoss.com
-  Vía telefónica al número +57 601 4898250 Ext: 1001,1002,1003 y 1005 (De lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).
-  Vía WhatsApp <https://wa.me/573185311099> (De lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).
-  Solicitudes de ajustes y/o actualizaciones serán atendidas desde las 5:00 p.m., previa coordinación y agendamiento con el equipo de soporte de PENSEMOS al correo soporte@pensemoss.com

Solución de problemas:


Los tickets son resueltos por nuestro equipo de especialistas de acuerdo al grado de severidad y de urgencia reportado por el cliente. La solución de los requerimientos se hará del acuerdo al Instructivo de Soporte Técnico entregado al administrador del Sistema y la siguiente tabla de niveles de servicio según la severidad.

TABLA: NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Tipo de solicitud	Descripción	Tiempo de Entrega
Alto (Severidad A):	Impacto catastrófico sobre la aplicación. Pérdida total de los procesos que hacen que se afecte la continuidad del negocio y de las operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 8 Horas. ➤ Si es imposible brindar una solución o alternativa sin necesidad de realizar cambios en el código la solución es a través de un parche a la aplicación. En este caso la entrega será en un plazo máximo de 5 días.
Medio (Severidad B):	Impacto moderado sobre la aplicación: Intermitencia o degradación significativa en la funcionalidad, sin embargo, la aplicación puede continuar su funcionalidad de manera razonable.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 16 Horas. ➤ Solución Definitiva: Nueva Versión próxima a liberarse la cual depende de la fecha de ingreso del ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.
Bajo: (severidad C):	Impacto mínimo sobre la aplicación: Básicamente funcionando con inconvenientes o fallas menores en los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 24 Horas. ➤ La solución definitiva con el cambio en el código se entregará en la siguiente actualización programada, la cual depende de la fecha de ingreso del ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.
Dudas	Inquietudes sobre la funcionalidad del software ya sea directamente en la Web o en la plantilla de cargue masivo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En un plazo máximo de 8 horas se dará la aclaración requerida.
Instalación, actualización, licenciamiento y scripts	Instalan nuevos sitios, acceso a nuevas versiones, actualizaciones de parches y generación de scripts	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 días ➤ A partir de la recepción de toda la información requerida y solicitada
Sugerencias	Ideas que aportarían al mejoramiento del producto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Una vez ingresada al sistema de calidad interno como una mejora a la SVE, será analizada en los comités de mejoras el cual analizará el impacto en la SVE y dependiendo del estudio se informará al cliente en un plazo máximo de 30 días si se

		<p>incluirá en el Roadmap o se cancela.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si la respuesta es que se incluirá en el Roadmap, pero el cliente tiene urgencia optar por patrocinarla y así acordar un tiempo de entrega acorde con su necesidad.
Quejas	<p>La percepción de incumplimiento por parte del cliente.</p> <p>Manifestación de Inconformidad del usuario ante el producto o servicio ofrecido por alguno de los miembros del equipo de Soporte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La solicitud será recibida por el líder de soporte, dando una respuesta a través del ticket creado, indicando si procede o no y cuál es el siguiente paso. ➤ Si procede, el comité de calidad analizará la causa del incumplimiento y tomará las medidas para subsanar dichas causas. El tiempo dependerá de la magnitud y acciones necesarias.

Es claro que para poder resolver una duda o un problema es necesario interactuar tanto con el administrador funcional y como con el técnico.

 **AnyDesk** Para poder realizar con la oportunidad mencionada el diagnóstico y solución de las solicitudes Pensemos ha implementado el uso del software de Mantenimiento a Distancia - Soporte Remoto ANYDESK, que con la autorización del administrador nos permite revisar en tiempo real el comportamiento del sistema y de esta forma proveer la solución en los tiempos descritos anteriormente. **En caso de que por alguna razón sea imposible usar ANYDESK, VPN o algún otro software para este propósito, los tiempos de respuesta serán mayores.**

Mantenimiento del software

Se realizan ajustes correctivos, que solucionan fallas operativas de los módulos que integran el software, asegurando las soluciones correspondientes a ellas.

Se corrigen las fallas de desarrollo del software, detectadas en las verificaciones periódicas del funcionamiento o por la misma utilización de los módulos.

Actualización del software



LA EMPRESA con el servicio de soporte activo tiene derecho a todas las actualizaciones y mejoras al software por el periodo de vigencia del contrato vía descarga del sitio web de Pensemos S.A. de acuerdo a los módulos adquiridos.

Las actualizaciones son una publicación formal de software que Pensemos S.A. ha clasificado como un lanzamiento “mayor o menor”.

1. Mayor: Que incorpora cambios mayores en funcionalidad al Software.

2. Menor: Que es un lanzamiento de “mantenimiento” que corrige deficiencias y/o problemas “bugs”, que afectan la ejecución conforme a las especificaciones publicadas por PensemOS S.A.

Todas las actualizaciones se descargan del sitio de soporte por el líder técnico de LA EMPRESA. Las actualizaciones con cambios mayores van acompañadas de un boletín donde se informan dichos cambios y vídeos donde se instruye a todas las personas de LA EMPRESA sobre la manera como operan las mejoras incluidas en la actualización. PensemOS S.A. garantiza que la funcionalidad de las actualizaciones es igual o mejor que la versión que se tiene instalada y en funcionamiento en LA EMPRESA. Las versiones de mantenimiento se hacen para solucionar los “bugs” que reportan los clientes. Las versiones de mejora se planifican con la colaboración de todos los clientes que participan activamente en la Comunidad SVE. Existen diferentes actividades que permiten el reporte de necesidades, ideación sobre las mejores soluciones a las necesidades recolectadas y priorización de dichas mejoras en las próximas versiones. Además, existirán otras actividades de ludificación que permitan generar un conocimiento mayor sobre la SVE y las metodologías que soporta.

Si LA EMPRESA requiere de un desarrollo de una funcionalidad que no posee Suite Visión Empresarial debe seguir estos pasos:

1. Documente su necesidad partiendo del problema que aún no ha superado y no de la solución que se imagina.
2. Participe en los eventos de la Comunidad SVE para contar su necesidad y escuchar las necesidades de otros.
3. Participe en otros eventos para proponer soluciones sobre las necesidades que han enviado los clientes, incluyendo las suyas.
4. Participe en la priorización de las soluciones para determinar cuáles entran a la nueva versión.
5. Esté atento para participar en las pruebas beta de modo que pueda dar realimentación temprana.
6. Reciba la nueva versión y participe en las actividades de entrenamiento sobre los cambios que trae la nueva SVE.

Ambientes

Los ambientes de Navegador que soporta la Suite Visión Empresarial en su versión 8 son:

- Microsoft Edge actualizado
- Mozilla Firefox actualizado
- Google Chrome actualizado

Los ambientes de Microsoft Office Excel

- Para el uso de plantillas (Excel), la Suite Visión Empresarial soporta Microsoft Office 2019 o 365 de 32 ó 64 bits.