

DOCUMENTO ALCANCE DE SOPORTE Y PROCEDIMIENTO

CLIENTE: UNIVERSIDAD DISTRITAL
CONTRATO: 1749 DE 2019
PROVEEDOR: UNION TEMPORAL MCO SICMES

FECHA INICIO: 15 DE MAYO DE 2020
FECHA FIN: 14 DE MAYO DE 2025

EQUIPOS: VER ANEXOS INVENTARIOS CISCO

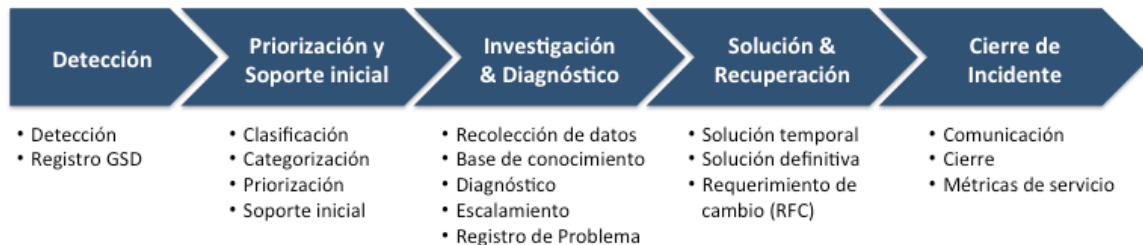
1.1. INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS SOPORTE 8X5X NBD MCO CARE

A continuación se detallan los procesos para atención de incidentes y requerimientos de los contratos MCO CARE. La lista de contactos de Soporte, así como los números para realizar escalamiento de casos .

1.2. GESTION DE INCIDENTES

El proceso general para atención de incidentes se realiza a través del Global Service Desk (GSD) de MCO como se muestra a continuación:

Gestión de Incidentes



Las actividades a realizarse en cada paso se detallan a continuación:

1. Detección y Registro: MCO Global pone a disposición de sus clientes diferentes alternativas de comunicación para que puedan fácilmente acceder al GSD. En líneas generales se dispondrá de acceso telefónico a través del número o email soportecol@mcoglobal.net como canales oficiales para la apertura de casos. Al momento de registrar un caso en el GSD el cliente recibirá un número de caso con el cual será posible hacer seguimiento al mismo desde su apertura hasta su cierre.

Al momento de reportar un incidente, el cliente deberá suministrar al especialista del GSD, al menos, los siguientes datos:

- tipo de equipo, modelo,
- número de serie,
- ubicación física

- o falla que presenta

A partir de entonces, el responsable de parte del CLIENTE recibirá un número de incidente y fecha / hora de registro. El número permitirá el seguimiento del incidente y la fecha / hora para efectos de medición de los tiempos de respuesta asociados a cada nivel.

El seguimiento y control de los incidentes registrados lo hace MCO GLOBAL a través de su herramienta de Gestión de Incidentes, que notifica al cliente por cada cambio de estado y le permite al cliente realizar actualizaciones al caso de forma simple a través de correo electrónico soportecol@mcoglobal.net.

2. Priorización y Soporte inicial: El personal del GSD de MCO determinará junto con el cliente la prioridad a ser asignada a cada incidentes o requerimiento registrado, para determinar esta prioridad.

MCO hará uso de prácticas y conocimientos en las tecnologías que soporta de forma de establecer prioridades de atención según el impacto del incidente sobre la infraestructura afectada. El nivel de impacto del incidente se clasificará según las siguientes categorías:

- **Prioridad 1:** Los servicios están “caídos” y el impacto sobre el negocio es crítico, todos los usuarios de los servicios están afectados. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido, para resolver la situación.
- **Prioridad 2:** La operación está severamente degradada o aspectos importantes del negocio se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de la infraestructura, múltiples usuarios están siendo afectados. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares para resolver esta situación.
- **Prioridad 3:** El desempeño de la infraestructura está deteriorado, sin embargo las operaciones del negocio funcionan normalmente, muy pocos usuarios son afectados por el deterioro de los servicios. Las partes comprometen recursos durante las horas de oficina normales para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.
- **Prioridad 4:** Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina normales para entregar la información o el soporte requeridos.

Una vez que el GSD haya junto con el cliente determinado la prioridad de un incidente o requerimiento se procederá a prestar una atención inicial la cual en el caso de incidentes dará pase a la siguiente fase de diagnóstico.

3. Investigación & Diagnóstico. En esta fase los especialistas del GSD colaborando con el cliente y el apoyo de los ingenieros especializados de MCO y (en caso de ser necesario) el soporte de los fabricantes de tecnología realizarán todas las labores de recopilación de información y determinación de la causa raíz del incidente generando a lo largo de este proceso la documentación de las evidencias recopiladas.

Si existiera la necesidad de trasladarse al sitio del incidente, el caso será escalado a un especialista de campo, el cual se presentará en el lugar dentro de los tiempos y los horarios establecidos para cada nivel de servicio de nuestros clientes con convenio vigente.

Estando en este punto del proceso será posible realizar una escalación del incidente. El cliente tendrá en todo momento acceso a niveles de escalamiento, de acuerdo al nivel de servicio, si a su criterio el incidente no es atendido en los tiempos previstos en el contrato o tiene problemas con el acceso a las líneas de soporte. La tabla de escalamiento de los contratos de servicio de MCO se muestra a continuación:

Tiempo para solicitud de Escalamiento	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
1 hora	GSD			
4 horas	Gerente de Soporte	GSD		
24 horas	Ejecutivo de Cuentas	Gerente de Soporte		
48 horas	Country Manager	Ejecutivo de Cuentas		
72 horas	General Manager MCO	Country Manager MCO	GSD Ejecutivo de Cuentas	

4.Solución y Recuperación. Aquí es donde las soluciones temporales son aplicadas a efectos de restablecer y normalizar servicios; al mismo tiempo se planifica la ejecución de cambios para poder realizar las soluciones permanentes, sí aplican.

5.Cierre del incidente. El último paso en el proceso de gestión de incidentes es el cierre, documentación del caso y comunicación al cliente.

1.3. Matriz de Escalamiento

Nivel	Cargo	Contacto	E-Mail	Teléfono
I	GSD	GSD soporte	soportecol@mcoglobal.net	+571 7460297



Nivel	Cargo	Contacto	E-Mail	Teléfono
				opcion 3
II	Lider De proyecto	Oscar sepulveda	osepulveda@mcoglobal.net	+57 316 4684495
IV	Ejecutivo de Cuentas	Clara Becerra	cbecerra@mcoglobal.net	+57 3162067891
V	Country Manager MCO Colombia	Miguel Sanchez	msanchez@mcoglobal.net	+57 3174016680
VI	General Manager MCO Global	Fernando Rodríguez	frodriguez@mcoglobal.net	+1 786 395 6827