



GUÍA DE ATENCIÓN CENTRO DE SERVICIOS OPEN GROUP S.A.S.

CENTRO DE SERVICIOS OPEN GROUP SAS

OBJETIVO

Garantizar la continuidad en la operación de los productos y servicios contratados por nuestros clientes.

1. Antes de efectuar una solicitud de servicio, usted deberá realizar las siguientes validaciones:

1. Cambios de Infraestructura

- ¿Se han conectado equipos nuevos o modificado conexiones físicas?

2. Equipos encendidos

- ¿Los equipos involucrados están encendidos?

3. Conectividad

- ¿Los equipos involucrados responden ping?

4. Configuración

- ¿La configuración de red de los equipos es correcta? (DNS, puerta de enlace, dirección IP, etc.)

5. Servicios

- ¿Sus servicios están operando correctamente? (Servidor DNS local, servidor web, servidor de correo, servidor NTP, etc.)

6. Manual del producto

- ¿Revisó el manual del producto?

7. Visite la sección de preguntas frecuentes (FAQ) de la plataforma de gestión de Tickets.

- Si no encuentra la solución a su pregunta, contáctenos.

8. Comuníquese con el Centro de Servicios de Open Group.

2. Ingrese al sitio web <http://soporte.opengroupsa.com> y registre su solicitud (consulte nuestra guía de usuario de la plataforma de gestión de tickets).

3. Después de crear el caso nuestro personal le mantendrá actualizado a través del correo electrónico del usuario registrado en el ticket, de ser requerido, le solicitará información adicional o la ejecución de pruebas respecto al caso. La información y/o resultados deberán ser suministrados a través de la plataforma.

4. El caso se considera cerrado cuando:

- 1
 - Usted recibe una solución o información que le permita resolver el caso y acepta que este ha sido resuelto.
- 2
 - Transcurran dos períodos de tiempo de nivel de servicio sin que tengamos respuesta de su parte. El primer lapso genera una advertencia.
- 3
 - La falla sea ajena al servicio contratado con Open Group (Ej: Falla del proveedor de servicios, equipos que no estén cubiertos dentro del contrato de soporte).

5. El ticket podrá ser tratado como un ticket nuevo, con nuevos tiempos de respuesta según el nivel de atención, si responde sobre el caso una vez haya sido cerrado.

HORARIOS DE ATENCIÓN

MODALIDAD	DISPONIBILIDAD	RESTRICCIONES
7 x 24	Lun-Dom 00:00 – 23:59	Por fuera del horario de atención lunes a sábado de 8:00 - 18:00 únicamente aplican casos de soporte de nivel de impacto alto y deben ser reportados telefónicamente.
6 x 8	Lun-Sáb de 8:00 – 12:00 y 14:00 – 18:00	No incluye días feriados.
5 x 8	Lun-Vie de 8:00 – 12:00 y 14:00 – 18:00	No incluye días feriados.

Tabla 1. Horarios de atención zona horaria UTC-5

CANALES DE ATENCIÓN



Software de gestión de tickets (portal Web para reportar incidentes).
<http://soporte.opengroupspsa.com>



Atención telefónica (ver números de contacto en Colombia en la tabla No. 2).
 (+57) 2 486 8080 opción 2

CIUDAD	TELÉFONO	CIUDAD	TELÉFONO
Armenia	735 7807	Montería	789 4157
Barranquilla	385 9720	Neiva	863 2404
Bogotá	745 6928	Pasto	737 4351
Bucaramanga	697 3926	Pereira	340 0661
Buenaventura	297 8238	Popayán	837 5876
Cali	486 8080	Santa Marta	436 5941
Cúcuta	595 5857	Tunja	747 3863
Facatativá	890 1954	Valledupar	589 8477
Girardot	888 9326	Villavicencio	684 9239
Ibaqué	277 1610	Yopal	633 3635
Medellín	604 0935		



Tabla 2. Teléfonos de contacto a nivel nacional

NIVELES DE ATENCIÓN

IMPACTO ALTO (1ª RESPUESTA – 1 HORA)

1

La operación total o una de las funcionalidades críticas del sistema en producción son interrumpidas. El riesgo para la operación es alto.

Notificaciones 3 horas

IMPACTO MEDIO (1ª RESPUESTA – 4 HORAS)

2

Envuelve una pérdida parcial o limitada de funcionalidades no críticas o servicios complementarios que afectan de manera aceptable la operación.

Notificaciones 6 horas

IMPACTO BAJO (1ª RESPUESTA – 6 HORAS)

3

Interrupción de forma aislada de la operación del sistema que afecta la productividad de manera menor.

Notificaciones 8 horas

CAMBIOS EN CONFIGURACIONES (1ª RESPUESTA – 6 HORAS)

4

Solo aplica en modalidad de servicio gestionado o administrado.

Notificaciones 8 horas

IMPORTANTE: El tiempo de 1ª respuesta hace referencia al tiempo máximo en que el personal del Centro de Servicios realizará e informará el diagnóstico del requerimiento, contabilizado dentro del horario contratado.

SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO

Cuando el contrato de servicio así lo estipule, el centro de servicio de Open Group SAS brindará la atención de soporte en sitio para los casos donde se determine que no es posible resolver el incidente de manera remota. Los tiempos de desplazamiento dependen de la ubicación regional:



SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ACTUALIZACIONES

El Centro de Servicios brindará el servicio de mantenimiento preventivo y actualizaciones de software para los equipos estipulados en el contrato de servicios, para los cuales el administrador de la plataforma deberá generar una ventana de mantenimiento dentro del horario de soporte contratado.

El centro de servicios de Open Group pone a su disposición una gran plataforma tecnológica y de recurso humano altamente calificado, dispuesto a monitorear, gestionar, administrar y soportar los componentes, sistemas y servicios pertenecientes a su infraestructura de TI, entre ellos:



Estas plataformas podrán contar con los siguientes servicios:

SOPORTE
ADMINISTRACIÓN
MONITOREO
SERVICIO GESTIONADO