**ANS PARA LA**

**MESA DE AYUDA DE TECNOLOGIA**

1. **OBJETIVO:** Establecer tiempos óptimos de respuesta para las incidencias presentadas a nivel de tecnología en el proceso de soporte, en el cual se ven involucrados: CLIENTE y AGENTE DE SOPORTE.

1. **ALCANCE:** Solicitudes del personal del **GRUPO EMPRESARIAL** asociadas a infraestructura tecnológica (hardware y software), comunicaciónde voz y datos entre sedes, disponibilidad de herramientas tecnológicas dispuestas por la compañía para la ejecución de labores diarias, integridad, confidencialidad y disponibilidad del Sistema de Información del grupo empresarial, asesoría en temas de tecnología que permitan mejorar la productividad y la eficiencia de los recursos del grupo.
2. **DEFINICIONES:**
* CLIENTE: Usuario del sistema de información digital del grupo empresarial
* AGENTE DE SOPORTE: Personal de tecnología que atiende las solicitudes de los clientes.
* GRUPO EMPRESARIAL: Grupo conformado por las empresas AVIOMAR SAS EXPRESOS AEREOS Y MARITIMOS, AGENCIA DE ADUANAS COLVAN SAS NIVEL I y SNIDER & CIA SAS.
* GLPI: Aplicación utilizada por TECNOLOGIA para la recepción, atención y gestión de solicitudes de los usuarios del sistema de información digital del GRUPO EMPRESARIAL.
1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

N/A

1. **CONDICIONES GENERALIDADES:**
	1. **MATRIZ DE ESCALAMIENTO:**

Para el reporte de incidencias o solicitud de requerimientos a nivel de tecnología se tiene establecida la siguiente matriz de escalamiento, por lo cual todo el personal del GRUPO EMPRESARIAL debe seguir este conducto regular:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **DESCRIPCION** | **CORREO ELECTRONICO** | **TELEFONO** |
| 1 | Soporte de primer nivel | mesadeayuda@aviomar.com.co | NA |
| 2 | Seguimiento | seguimiento.it@aviomar.com.co | 3132937956 – 5551800 ext. 2002 |
| 3 | Jefe de Tecnología | amontano@aviomar.com.co | 3173679431 |

* 1. **APLICACIÓN PARA ATENCION DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS:**

Se tiene establecido un aplicativo para la recepción, procesamiento y control de incidencias, en el cual se establecerán y controlaran los tiempos de respuesta, dicha aplicación es **GLPI**.

* 1. **MATRIZ DE PRIORIDADES:** Para establecer estos tiempos se ha creado una matriz con 5 ITEM y a cada ITEM se ha asignado un rango de tiempo de respuesta que sería el óptimo de acuerdo con los recursos del grupo y de la empresa:



* 1. **CATEGORIAS:** Se ha creado un grupo de categorías con base en el histórico de solicitudes que hacen los usuarios del grupo a la mesa de ayuda del proceso GESTION INFORMATICA, complementando con un análisis de la afectación que cada categoría podría generar a la compañía en caso de materializarse:

|  |  |
| --- | --- |
| **CATEGORIA** | **PRIORIDAD** |
| FALLA > ALAS | MUY URGENTE |
| FALLA > APLICATIVOS WEB | MUY URGENTE |
| FALLA > BIABLE | ALTA |
| FALLA > EMAIL | MUY URGENTE |
| FALLA > INCIDENTE DE SEGURIDAD | MUY URGENTE |
| FALLA > IMPRESIÓN | MUY URGENTE |
| FALLA > OFIMATICA | ALTA |
| FALLA > OTROS | MEDIANA |
| FALLA > PC | MUY URGENTE |
| FALLA > RECURSOS DE RED | MUY URGENTE |
| FALLA > RED | MUY URGENTE |
| FALLA > RF | MUY URGENTE |
| FALLA > S. UNO | MUY URGENTE |
| FALLA > SITRAD | MUY URGENTE |
| FALLA > TELEFONIA FIJA | MEDIANA |
| FALLA > TRAXX | MUY URGENTE |
| FALLA > VOXME | MUY URGENTE |
| FALLA > WMS | MUY URGENTE |
| REQUERIMIENTO > ALAS | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > APLICATIVOS WEB | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > BACK UP | ALTA |
| REQUERIMIENTO > BIABLE | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > EMAIL | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > IMPRESION | BAJA |
| REQUERIMIENTO > OFIMATICA | MUY BAJA |
| REQUERIMIENTO > OTROS | MUY BAJA |
| REQUERIMIENTO > PC | MUY BAJA |
| REQUERIMIENTO > PERIFERICOS | MUY BAJA |
| REQUERIMIENTO > RECURSOS DE RED | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > RED | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > S. UNO | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > TELEFONIA FIJA | MUY BAJA |
| REQUERIMIENTO > TRAXX | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > VOXME | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > WMS | MEDIANA |
| REQUERIMIENTO > WMS > CREAR TERCERO | MUY URGENTE |

* 1. **TIEMPO:**
1. El tiempo óptimo para atención de incidencias está dado en horas hábiles laborales, directamente asociado a las horas laborales del área administrativa, de 7:30 am a 5:30 pm de lunes a viernes (excepto sábados y festivos).
2. Si un caso es escalado por el personal de tecnología a un tercero (proveedor de tecnología externo) o se entra a depender del tiempo de un colaborador del grupo el caso se marcará como **en espera**, y el tiempo de ejecución será congelado y se hará todo el seguimiento pertinente al proveedor o colaborador para buscar una respuesta rápida y efectiva.
3. **DESCRIPCION DE LA MODIFICACION:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **CAMBIO** | **RESPONSABLE** |
| N/A15 | Se lleva a versión 15 por implementación del MGI.Se lleva a versión 15 por modificación en el objetivo y en la matriz de prioridades y sus categorías.  | Jefe de MGI  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Elaboró:** Jefe de Tecnología. | **Aprobó:** Jefe de MGI |