

GIM Grupo Industrial Mexicano, S. A. de C. V.

Capítulo 1 Definición de Soporte y Tipos de Soporte

Introducción

El Departamento de Tecnologías de la Información de GIM Grupo Industrial Mexicano, S.A. de C.V. proporciona dos tipos de soporte técnico: Básico y Urgente. El soporte Básico es aquél proporcionado durante el horario normal de trabajo. El soporte técnico Urgente está disponible después del horario del soporte Básico y está enfocado únicamente a problemas con Prioridad 1.

Registrada la solicitud de soporte por parte del usuario, ésta no podrá dejarse sin contestación en un período máximo de 48 hrs., pasado este tiempo, el personal de soporte podrá cerrar dicha solicitud por falta de retroalimentación del usuario solicitante.

Asimismo, los tipos de soporte pueden estar divididos en niveles de atención, de acuerdo a la severidad del requerimiento y orquestación de la atención.

La naturaleza del soporte brindado está dirigido a dos áreas principales: a) Infraestructura, Redes, telecomunicaciones y equipos; y b) Software y aplicaciones.

Soporte Técnico Básico

Horario de Servicio:

El horario de soporte técnico Básico aplica para las dos áreas principales de cobertura y se encuentra disponible de las 07:30 a las 19:30 hrs. de lunes a viernes, excluyendo días festivos. Después de ese horario y si el servicio es tipificado como Urgente se sujetará a los lineamientos de soporte técnico de Urgencia que entraran en vigor.

Procedimiento:

Dentro del horario de soporte técnico Básico, el Cliente deberá enviar su solicitud de soporte a través de [INTRANET | GIM Grupo Industrial Mexicano, Ayuda para crear una solicitud de soporte](#), lo cual no lo limita a enviar mensaje de WhatsApp, correo o llamada a los siguientes números telefónicos:

En Cd. De México: 55-1500-0327 – PAPSA Vallejo

En San Luis Potosí: 444-8700823 – PEASA SLP Eje 130

CEL: 444 802 5284 - Miguel Rangel – miguel.rangel@GrupoGIM.mx

444 216 26 93 – Julio Martínez – julio.martinez@GrupoGIM.mx

444 870 08 00 - Rocío González - ocio.gonzalez@GrupoGIM.mx

- Saúl Ibarra – saul.ibarra@GrupoGIM.mx

55 3717 8540 – Javier Aspeitia – javier.aspeitia@GrupoGIM.mx

Manual de Soporte	No. Versión	Fecha inicio vigencia	Autoriza:
	V20231229	29/12/2023	Alejandro Zapata

Manual de Soporte

Donde le contestará personal de soporte a quien deberá proporcionarle su nombre, número telefónico, correo electrónico y una breve descripción del problema.

A cada solicitud recibida es asignado un número de reporte el cual será HABILITADO por el área de soporte y le dará seguimiento y registro para soporte a usuarios en el sistema de inventario de equipo de cómputo, para su seguimiento.

Si el Cliente no se encuentra disponible cuando el Ingeniero de Soporte se ponga en contacto, éste dejará un mensaje en el buzón de voz y/o correo electrónico con la siguiente información:

- Con el número de reporte asignado
- Su nombre completo
- Número telefónico donde puede ser localizado

Para el caso en que la persona que reciba el primer contacto del cliente está en posibilidades de brindar la asistencia necesaria para la resolución de la problemática, realizará el proceso de solución y notificará al cliente. En caso de el que problema requiera de asistencia mayor podrá escalarse según el siguiente diagrama:

Niveles de Escalación GIM Grupo Industrial Mexicano

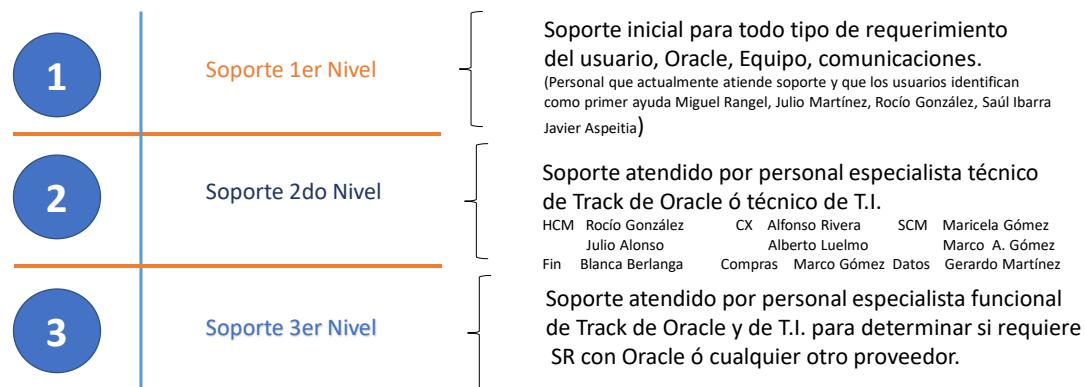


Figura 1. Niveles de Escalación

Manual de Soporte	No. Versión	Fecha inicio vigencia	Autoriza:
	V20231229	29/12/2023	Alejandro Zapata

Manual de Soporte

Información Requerida Para poder abrir el reporte: la información primaria proporcionada por el Cliente deberá ser, en cualquier caso:

a) Datos completos del equipo o aplicación con conflicto: Modelo, Número de serie, número de versión, aplicación/URL y cualquiera otro que se considere necesario.

b) Errores Obtenidos. Estos errores deberán estar documentados con el detalle de número de error, texto, momento en que se presenta, pantallas, archivos log, etc.

Es importante señalar que mientras más información y detalle sean proporcionados a nuestros Ingenieros de Soporte, contribuirá a agilizar el procedimiento de solución del mismo.

Soporte Técnico de Urgencia

Horario de Servicio:

El soporte técnico de Urgencia está disponible a partir del momento en que el horario de soporte Básico termina, incluyendo fines de semana y días festivos y está enfocado únicamente a problemas categorizado como Urgente.

Procedimiento:

Dentro del horario de soporte técnico de Urgencia, el Cliente deberá llamar al número de la red celular de GIM con el Ingeniero de Soporte del proceso asignado donde se acordará con el Cliente la criticidad del reporte y en su caso ser turnado con el Ingeniero de Soporte del proceso involucrado.

Para reportes abiertos por parte del Cliente como Urgente, se entiende el compromiso por ambas partes, por lo que tanto el Cliente como el Ingeniero de Soporte asignado, no podrán retirarse hasta que el problema sea resuelto o bien desescalar su prioridad y continuar trabajando en el problema en el día siguiente hábil.

Información Requerida:

Para poder abrir el reporte, la información primaria proporcionada por el Cliente deberá ser, en cualquier caso:

a) Justificación de Urgencia

b) Datos completos del equipo o aplicación con conflicto: Modelo, Número de serie, número de versión, aplicación/URL y cualquiera otro que se considere necesario.

c) Errores Obtenidos. Estos errores deberán estar documentados con el detalle de número de error, texto, momento en que se presenta, pantallas, archivos log, etc.

Es importante señalar que mientras más información y detalle sean proporcionados a nuestros Ingenieros de Soporte, contribuirá a agilizar el procedimiento de solución del mismo.

Manual de Soporte	No. Versión	Fecha inicio vigencia	Autoriza:
	V20231229	29/12/2023	Alejandro Zapata

Manual de Soporte

Capítulo 1 Definición de Soporte y Tipos de Soporte

Introducción:

La prioridad es un indicador del impacto que se tiene como resultado del problema presentado. Con lo anterior, el Cliente debe de definir el nivel de prioridad con el cual debe de abrirse el reporte, manejándose prioridades de Urgente a Baja. Es importante señalar, que la prioridad no debe de confundirse con la especificación del tiempo en el cual regresará la llamada por parte del Ingeniero del Soporte.

El nivel de servicio se refiere a los tiempos de atención (**no. tiempos de solución**) que con base a la prioridad deben de tenerse que un Ingeniero de Soporte se comunique con el Cliente una vez que se ha abierto el reporte correspondiente.

Definición de Prioridades:

La siguiente información proporciona una guía para la definición de la prioridad que debe de darse a los problemas que son reportados por el Cliente.

Urgente

Condición de Urgencia o problema Urgente como “sistema caído” o cualquier problema que represente un riesgo para la salud, seguridad (física y tecnológica), cumplimiento ante autoridades (fедерales, estatales o municipales) o riesgo de pérdida inminente de negocios. Esta prioridad debe de ser asignada cuando el problema está afectando a más de 2 usuarios y/o deja inoperable al conjunto de usuarios afectados.

Alta

Cuando se tiene una condición del alto impacto asociada a la operación del equipo y/o aplicaciones corporativas de gestión, producción y que a su vez afecte solo a un usuario.

Media

Cuando se tiene un problema de bajo impacto o bien, para aquellos problemas que se presenta de manera intermitente.

Baja

Preguntas relacionadas con el funcionamiento y operación de los sistemas instalados con los usuarios, así como instalaciones de software.

Niveles de Servicio

Los siguientes tiempos de atención, basados en la prioridad del problema, representan el tiempo en el cual después de haber sido recibidos el mismo, el Ingeniero de Soporte asignado se comunicará vía telefónica con el Cliente para el inicio formal del soporte, así como el correspondiente seguimiento del problema.

- | | |
|---------|---------------------------|
| Urgente | - Inmediato a 30 minutos. |
| Alta | - Dos horas. |
| Media | - Cuatro horas. |
| Baja | - Ocho horas. |

Seguimiento del Problema

Manual de Soporte	No. Versión	Fecha inicio vigencia	Autoriza:
	V20231229	29/12/2023	Alejandro Zapata

Manual de Soporte

Atención a problemas en general:

Procedimiento: Una vez enterado del problema, el Ingeniero de Soporte deberá:

- a) Preguntar al Cliente si tienen algún respaldo actualizado de su información.
- b) Solicitar en el momento la autorización para prestar los servicios solicitados.
- c) Informar de los cambios necesarios que tomarán efecto en el equipo de cómputo.
- d) Reiniciar el equipo reportado y realizar las pruebas pertinentes para validar la solución del problema.
- e) Documentar acción en el sistema de inventario de equipo de cómputo.
- f) Solicitar al cliente su autorización del cierre del reporte en el sistema.
- g) Realizar una llamada al Cliente 3 días hábiles posteriores al cierre del reporte para verificar que la solución al mismo fue la correcta.

En adición a lo anterior, el Ingeniero de Soporte podrá:

- a) Ingresar remotamente al equipo del usuario afectado.
- b) Solicitar contraseñas de acceso a las aplicaciones en problemas.
- c) Desinstalar software o aplicaciones fuera de las instaladas por GIM Grupo Industrial Mexicano, S.A. de C.V. que generen conflictos con los problemas asociados al reporte levantado.
- d) En cualquier caso, el Ingeniero de Soporte responsable podrá solicitar que se realice alguna actividad adicional para identificar la causa del problema previa autorización del cliente.
- e) Escalar la atención del problema según la tabla descrita en la figura 1. Niveles de escalación

Satisfacción: Al finalizar la atención de soporte, existirá una evaluación recíproca entre el solicitante y el equipo de solución, de tal forma que permita establecer métricas de valoración para mejorar la interacción y optimizar la resolución de problemas. Esta encuesta estará disponible en la Intranet/URL provista al finalizar la atención.

Manual de Soporte	No. Versión	Fecha inicio vigencia	Autoriza:
	V20231229	29/12/2023	Alejandro Zapata