

## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE APLICACIÓN CERO

# PragmaCero S.A.S

Expertos en soluciones de  
Gestión de Riesgos

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. ROLES .....	4
2. INGRESO A LA APLICACIÓN .....	5
3. REGISTRO DE PETICIONES U SOLICITUDES.....	6
4. ESTADOS .....	13
5. TIEMPOS DE RESPUESTA .....	16
6. TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PETICIONES REGISTRADAS.....	17
7. NIVELES DE ESCALAMIENTO .....	18

## INTRODUCCIÓN

Para facilitar la administración de peticiones o requerimientos entre PRAGMACERO y sus clientes, se seleccionó como herramienta de apoyo Scarab.

Scarab es un sistema de seguimiento de peticiones o nuevos requerimientos tanto técnicos como no técnicos, permitiendo el ingreso de información a través de formularios, a los usuarios involucrados con una incidencia le llega un correo electrónico informando sobre cambios de estados, además permite a los usuarios realizar consultas personalizadas dependiendo de sus necesidades.

Este documento pretende explicar el manejo de peticiones para todos los roles.

## 1. ROLES

Para la administración de peticiones se crearon los siguientes roles:

<b>Cliente</b>	
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>
<b>Usuario Funcional</b>	Es el encargado por parte del cliente de realizar la revisión de los productos entregados o de ingresar los nuevos requerimientos, además es único encargado de cerrar o anular las peticiones. Este rol también lo realiza el personal de Pragma encargado de realizar algunas veces las validaciones antes de entregar al cliente.
<b>PRAGMACERO</b>	
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>
<b>Director Soporte</b>	Es el encargado por parte de PRAGMACERO de revisar las peticiones que ingresa el Usuario Funcional y asignarla a la persona respectiva.
<b>Soporte</b>	Es el encargado de realizar una verificación de la incidencia registrada por el cliente y gestionar la solución.
<b>Director de Producto</b>	Es el responsable de gestionar el proceso de desarrollo de CERO
<b>Desarrollo</b>	Es el encargado de solucionar las fallas o ajustes a la aplicación CERO, generando la solución mediante parche o nueva versión.

## 2. INGRESO A LA APLICACIÓN

Para ingresar a la aplicación debe digitar la siguiente URL:

<https://interno.pragma.com.co/scarab/issues>

Para ingresar a la aplicación se debe digitar usuario y contraseña, en caso de olvido se enviará un correo electrónico con la nueva clave. Cuando se realiza el ingreso por primera vez siempre se solicita cambio de clave.

La regla para el usuario es la dirección de correo y la clave la primera vez es **pragma**.



Tracking de Peticiones de Pragma S.A.

pragma

Login

Nombre de usuario

Contraseña

¿Olvidaste la contraseña? [Nueva contraseña +](#)

¿No estás registrado? [Regístrate +](#)

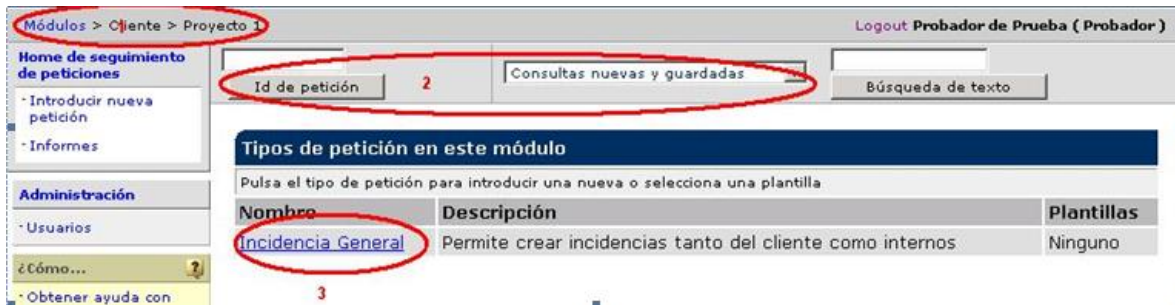
Login

© 2001-2006 Collabliet | Scarab 0.21-200811061733

Una vez autenticado le aparece al usuario solo los proyectos en los que puede ingresar o visualizar información, la pantalla es similar a la siguiente:

Seleccionar módulo	
Nombre	Descripción
<a href="#">Cliente &gt; Proyecto 1</a>	Proyecto 1
<a href="#">Cliente &gt; Proyecto 2</a>	Proyecto 2

El usuario debe seleccionar el proyecto en el que desea trabajar, aparece entonces una pantalla como la que sigue:



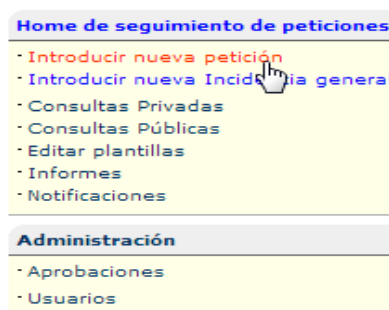
En la **zona 1**, aparece el cliente y el proyecto seleccionado.

En la **zona 2**, permite realizar consultas.

En la **zona 3**, aparecen los tipos de peticiones que se pueden ingresar.

### 3. REGISTRO DE PETICIONES U SOLICITUDES

Para el ingreso de peticiones: Home de seguimiento de peticiones > Introducir nueva petición > Incidencia general.



#### Tipos de petición en este módulo

Pulsa el tipo de petición para introducir una nueva o selecciona una plantilla

Nombre	Descripción	Plantillas
<a href="#">Incidencia general</a>	Para manejar las incidencias detectadas por el cliente y Pragma	Ninguno

Después de seleccionar la **Incidencia General**, es posible ingresar información, a continuación se describen los campos generales:

**Información General** (\* indica campo requerido)

\* Asunto

Modulo CERO

\* Clasificación de la incidencia

\* Prioridad de atención

\* Descripción. En caso de falla se deben especificar los pasos para reproducción

\* Estado incidencias Clientes CERO

\* Número de la versión donde se detecto la incidencia

**Adjuntos**

**Añadir adjunto**

\* los campos de adjunto son sólo requeridos si el Path está activo

Path  No se ha seleccionado ningún archivo

Pulsa "Examinar" y selecciona un fichero.

\* Descripción

\* Tipo

Otro (tipo mime: )

**Enviar nueva petición**

Razón

Después del envío

Descripción de los campos del formulario de registro:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>Asunto</b>	Este campo es el título de la petición.
<b>Modulo CERO</b>	Se debe identificar la ruta en la aplicación CERO donde se debe revisar.
<b>Clasificación de la incidencia</b>	Esta permite clasificar el tipo de la incidencia: <u>Falla:</u> Cuando el funcionamiento de la aplicación no es el correcto. <u>Cambio:</u> Cuando se requiere nuevas funcionalidades que no se encuentran en el alcance actual de la aplicación. <u>Soporte:</u> Cuando se requiere algún tipo de atención como aclaración, dudas o apoyo en alguna tarea. <u>Ninguna de las anteriores:</u> Cuando no se cumple ninguna de las anteriores se debe usar esta clasificación.
<b>Prioridad de atención</b>	Se define la prioridad de atención de la incidencia, esta puede ser: <u>Alta:</u> Atender en máximo 4 horas <u>Media:</u> Atender en máximo 1 día <u>Baja:</u> Atender en máximo 2 días Sin Definir: Cuando el cliente no tiene claro la prioridad.
<b>Descripción</b>	En el caso de falla se debe describir los pasos para reproducir la petición, en los demás casos se debe describir de la forma explícita la solicitud.
<b>Estado</b>	Estos se describieron en la sección de estados
<b>Número de la versión donde se presenta la incidencia</b>	Versión en donde se presenta la petición.



ADJUNTOS	
<b>Path</b>	En el ingreso de la incidencia se permite adicionar anexos a la incidencia. Ubicación y selección del archivo a adjuntar.
<b>Descripción</b>	Referencia del archivo que se adjunta
<b>Tipo</b>	Clasificación del archivo adjuntado
<b>Otro</b>	Se selecciona esta opción, si el tipo del archivo adjuntado es diferente a las opciones que nos presenta en el campo anterior.
ENVIAR NUEVA PETICIÓN	
<b>Después del envío</b>	Acción que se debe de realizar una vez es ingresada la nueva petición relacionada a una incidencia registrada <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar Petición</li> <li>• Ver esta petición</li> <li>• Añadir comentario inicial</li> <li>• Volver a la home</li> </ul>

## ACTUALIZACIÓN

En el reporte de peticiones se selecciona en el id de petición de la incidencia que se desea actualizar.

1 of 3 | [Siguiente >](#)

Seleccionar	<a href="#">↑ Id de petición</a>	<a href="#">Asunto</a>	<a href="#">Modulo CERO</a>	<a href="#">Prioridad de atención</a>	<a href="#">Fecha de creación</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CAMC2</a>	Presentación de la información generada en una única pantalla	-----	Baja	12/08/2010
<input type="checkbox"/>	<a href="#">CAMC4</a>	SEGUIMIENTO PLANES DE ACCION	-----	Baja	07/12/2011

Después de seleccionar una incidencia es posible modificar la información básica (atributos), además cuenta con las siguientes pestañas:

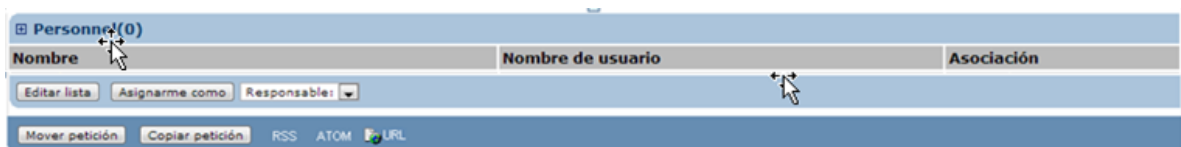
Atributos | 1 Comentarios | 0 Personal | 1 Related Issues | 0 Adjuntos / 0 URLs | Historial

- **Comentarios:** En esta pestaña permite visualizar los comentarios realizados a la incidencia en forma descendente, además permite ingresar nuevos comentarios. Todas las observaciones y aclaraciones deben hacerse en la pestaña *Comentarios*.



- **Personal:** Permite adicionar responsables a las peticiones, para esto se debe ingresar en la pestaña y dar clic en el botón **Editar Lista**.

Aparece una pantalla como la siguiente:



De la lista de usuarios se debe seleccionar los usuarios responsables de la incidencia, y se debe dar clic en el botón **Añadir a la lista de asignados**, una vez se finalice de

ingresar esta información se debe dar una razón y dar clic en el botón **Hecho** para que realmente se realicen los cambios.



Personal asociado con la petición CATH164

- [Pulsa aquí](#) para seleccionar usuarios a asociar con esta petición
- Los cambios no se guardarán hasta que pulses "Hecho"

Nadie asignado.

**Razón** Este texto se añadirá a la petición como un "Motivo del cambio" cuando pulses en **hecho**

Hecho Asigname como Responsable

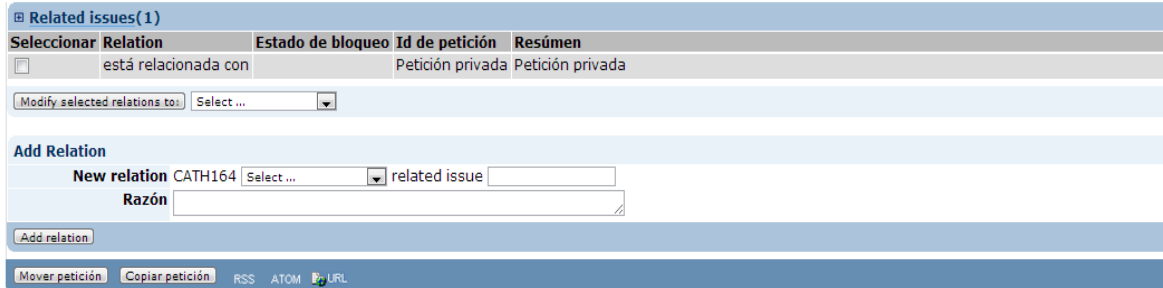
Usuarios

Filtrar esta lista Nombre completo Filtro

1 of 2 | [Ver lista](#)

Seleccionar	Nombre de usuario	Nombre completo	Asociación
<input type="checkbox"/>	<a href="#">admin</a>	Scarab Administrator	Responsable

- Related issues / Temas Relacionados:



Related issues(1)

Seleccionar	Relation	Estado de bloqueo	Id de petición	Resumen
<input type="checkbox"/>	está relacionada con		Petición privada	Petición privada

Modify selected relations to: Select ...

Add Relation

New relation CATH164 Select ... related issue

Razón

Add relation

Mover petición Copiar petición RSS ATOM URL

- Adjuntos / URLs: Permite visualizar los archivos adjuntos de una incidencia, así como adicionar nuevos.

Atributos 1 Comentarios 0 Personal 1 Related Issues 0 Adjuntos / 0 URLs Historial

**Attachments(0)**

Añadir adjunto (\* los campos de adjunto son sólo requeridos si el Path está activo)

Path  No se ha seleccionado ningún archivo

\* Tipo

Tipo MIME a medida:

\* Descripción

**Related Links(0)**

Añadir URL

URL  Descripción

[RSS](#) [ATOM](#)

- **Historial:** Permite visualizar todos los cambios que se han realizado a una incidencia, con fecha, que hizo y responsable.

Atributos 1 Comentarios 0 Personal 1 Related Issues 0 Adjuntos / 0 URLs Historial

**Historial de cambios**

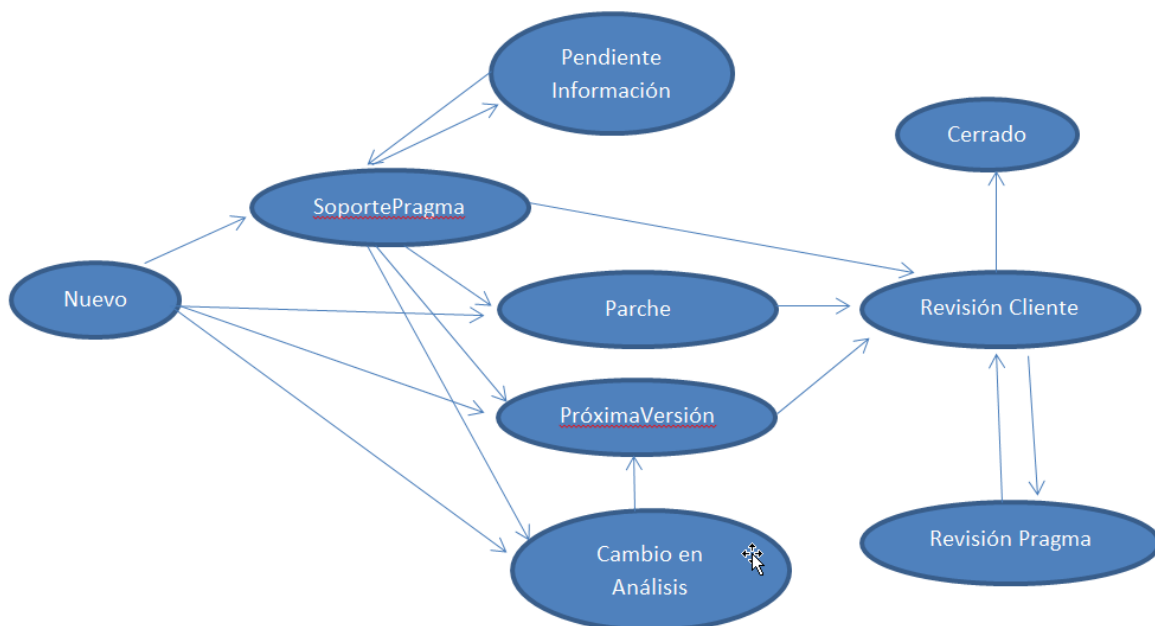
Fecha	Acción	Razón	Por
31-may-2012 14:19:32 GMT-05:00	El valor de "Estado de la incidencia" ha cambiado de "Asignado" a "Cambio en análisis"	No proporcionado.	<a href="#">juan david delgado ramirez</a>
31-may-2012 14:18:36 GMT-05:00	El valor de "Estado de la incidencia" ha cambiado de "Para Asignar" a "Asignado"	No proporcionado.	<a href="#">juan david delgado ramirez</a>

#### 4. ESTADOS

Para realizar un seguimiento a las peticiones, se definieron unos estados que permiten gestionar el proceso de solución. Una vez resuelta la incidencia solo el cliente podrá cerrarla.

A continuación se muestran los diferentes estados:

#### MÓDULOS CLIENTES DE CERO



Estado	Descripción	Responsable
<b>Nuevo</b>	<p>Al ingresar las peticiones estas quedan en estado “Nuevo”, cualquier rol puede ingresar peticiones, estas pueden ser para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte</li> <li>• Solución de una Falla</li> <li>• Solicitud de Cambio</li> <li>• Otros</li> </ul> <p>Al registrarse una incidencia en estado Nuevo, el rol Director revisa la incidencia y de acuerdo a ésta se asigna al rol Soporte o al Desarrollador.</p>	<b>Director Soporte</b>
<b>Soporte Pragma</b>	<p><b>SOPORTE PRAGMA:</b></p> <p>Cuando el área de soporte está en la capacidad de solucionar la incidencia, presta la solución. de acuerdo a los niveles de solución</p> <p>En el caso de requerirse soporte presencial, el tiempo de solución se cuenta desde la visita en sitio, el tiempo que tome la programación de la cita depende de la gestión del cliente.</p> <p>Al finalizar el soporte al cliente, el Ingeniero responsable de la solución debe de realizar y enviar al cliente con copia al Director de Soporte el informe del soporte prestado con los respectivos tiempos.</p>	<b>Director Soporte y Soporte</b>
<b>Pendiente Información</b>	<p>Es cuando al validar la incidencia por el rol Soporte o el rol Director, hace falta información para la adecuada solución del incidente.</p> <p>Cuando el cliente complete la información pendiente debe cambiar el estado a Soporte Pragma.</p>	<b>Cliente</b>

	Las peticiones que se encuentren en éste estado son responsabilidad del cliente y hasta no tener la información necesaria no se podrá atenderla.	
<b>Revisión Cliente</b>	<p>Los roles de: Director y Soporte pueden cambiar el estado a “Revisión Cliente”.</p> <p>Las peticiones que se encuentren en éste estado son porque ya se dio una solución final por parte de PRAGMACERO.</p> <p>Es responsabilidad del clientes validar la solución y en el caso de estar conforme con la solución cerrarla o de lo contrario devolver a PRAGMACERO.</p>	<b>Cliente</b>
<b>Parche</b>	<p>Cuando el Rol Soporte, verifica que la incidencia es una falla de la aplicación, de acuerdo al grado de criticidad acordado con el Clientes, se prioriza la solución mediante un Parche de la versión que tiene el cliente y se entrega en el menor tiempo posible.</p> <p>Es importante aclarar que los Parches solo se generan sobre la versión actualmente certificada por PRAGMACERO y no sobre versiones anteriores.</p>	<b>Desarrollo</b>
<b>Próxima Versión</b>	<p>Cuando el Rol Soporte, verifica que la incidencia es una falla de la aplicación, de acuerdo al grado de criticidad acordado con el Clientes, se establece que la solución se dará en la siguiente versión.</p>	<b>Desarrollo</b>
<b>Cambio en Análisis</b>	<p>Cuando el Rol Director o Soporte validan la incidencia y se concluye que lo solicitado es un cambio en la aplicación, ésta entra a una validación por el comité de cambios, donde se definirá si se tendrá en cuenta o no para una futura versión.</p>	<b>Director Soporte y Soporte</b>
Revisión Pragma	<p>Cuando la incidencia está en estado Revisión Cliente, el Cliente valida la solución dada por PRAGMACERO</p>	Director Soporte

	y ésta no es de su conformidad, devuelve la incidencia para volver a darle atención.	
Cerrado	Una vez PRAGMACERO entrega la solución de la incidencia, el cliente realiza la respectiva revisión estado Revisión Cliente, y si esta es satisfactoria cierra la incidencia	Cliente

## 5. TIEMPOS DE RESPUESTA

VALIDACIÓN DE INCIDENCIA NUEVA	
DESCRIPCIÓN	TIEMPO
<p><b><u>Nivel Alto:</u></b></p> <p>Se consideran fallas de nivel alto aquellas que interrumpen la operación de toda la operación y no hay forma alterna de trabajar en cualquier parte de la aplicación.</p>	Atender en máximo 4 horas
<p><b><u>Nivel Medio:</u></b></p> <p>Se consideran fallas de nivel medio, aquellas que son intermitentes o se pueden solucionar con planes alternos o de contingencia.</p>	Atender en máximo 1 día
<p><b><u>Nivel Bajo:</u></b></p> <p>Se consideran fallas de nivel bajo aquellas que no impactan significativamente la operación del Cliente y deberán esperar próxima versión para ser instaladas en los ambientes del cliente.</p>	Atender en máximo 2 días



## 6. TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PETICIONES REGISTRADAS

Solución de soportes.

<b>TIEMPOS DE SOLUCIÓN SOPORTE PRAGMA</b>			
<b>TIPOS DE SOPORTE / NIVEL DE ATENCIÓN</b>	<b>DIAS</b>		
	<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
<b>SCRIPT</b>	2	3	4
<b>ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	2	3	4
<b>SOPORTE PRESENCIAL TÉCNICA</b>	3	5	7
<b>SOPORTE PRESENCIAL FUNCIONAL</b>	2	4	7

Solución de fallas de la aplicación nivel crítico.

<b>TIEMPOS DE SOLUCIÓN POR PARCHE SEGÚN NIVELES DE COMPLEJIDAD</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>BAJA</b>	Máximo 2 días
<b>MEDIA</b>	Máximo 1 semana
<b>ALTA</b>	Máximo 2 semanas

## 7. NIVELES DE ESCALAMIENTO

Si luego de radicado la petición se alcanza el tiempo máximo de atención y PRAGMACERO no ha dado respuesta, se podrá acudir al siguiente nivel de Escalamiento (se debe tener en cuenta siempre haber agotado el nivel inferior antes de recurrir al nivel superior).

Nivel	Punto	Forma de ubicación
1	WEB: Radicación de peticiones por medio de SCARAB.	<a href="https://interno.pragma.com.co/scarab/issues">https://interno.pragma.com.co/scarab/issues</a>
2	Telefónico Centro de atención	Medellín: (574) 605 25 23 Bogotá: (571) 745 2523 Panamá: (507) 838 9972 Lima: (511) 222 8032
3	Skype (opcional)	Usuario: soportecero y pragmacero
4	Contacto 1er Nivel	Fernando Bernal Cel: 57 301 737 5115 <a href="mailto:fbernal@pragma.com.co">fbernal@pragma.com.co</a>
5	Contacto 2do Nivel	Carlos Bastidas Cel: 57 314 880 0094 <a href="mailto:cbastidas@pragma.com.co">cbastidas@pragma.com.co</a>

