

26 Servicios de soporte GSI

Nuestra empresa cuenta con un Area de Soporte para prestar los servicios a nuestros clientes con proyectos en ejecución, proyectos ya ejecutados, servicios puntuales solicitados y por contratos de soporte con acuerdos de servicios (SLA). Contamos con una plataforma para gestionar los requerimientos de los clientes donde se le provee al cliente un usuario y contraseña de forma tal que pueda acceder a la plataforma y remitir sus incidencias.

Las prioridades son:

- Prioridad 1:** Crítico, el sistema de producción se encuentra inoperable.
- Prioridad 2:** Grave, la funcionalidad de uno de los sistemas no opera de acuerdo con las especificaciones, sin que EL CLIENTE haya encontrado una solución temporal.
- Prioridad 3:** Importante, existe pérdida parcial de la funcionalidad de alguno de los sistemas o el mismo aparenta no funcionar según la documentación, pero EL CLIENTE ha encontrado una solución alterna.
- Prioridad 4:** Baja, consulta técnica sin ningún impacto importante o solicitud de información.

Cada una de las solicitudes o llamadas será identificada por un número único de solicitud o número de ticket, que le facilitará el seguimiento y resolución de servicios de soporte técnico.

Se debe ingresar a la dirección <https://helpdesk.e-gsi.net>

Comercio servicio de apoyo X

https://helpdesk.e-gsi.net

GSI **SERTRACEN**

Bienvenida e inicio de sesión...

Atención al cliente de soporte del Grupo Corporativo GSI-SERTRACEN.

Por favor, detalle claramente su solicitud de soporte, ingresando toda la información que le es requerida.

Debe iniciar sesión indicando el nombre de usuario y la contraseña que le fue proporcionada. Si tiene problemas para iniciar sesión en esta página, comuníquese con personal de TI, según la correspondencia:

CSJ COSTA RICA (506) 2238-2124	CSJ EL SALVADOR (503) 2381-0718
CSJ GUATEMALA (502) 2381-4718	CSJ NICARAGUA (505) 2386-1514
CSJ REPUBLICA DOMINICANA (809) 412 5312	GGI PANAMA (507) 210-2410
SERTRACEN EL SALVADOR (503) 2281-7500	SERTRACEN PANAMA (507) 215-6850

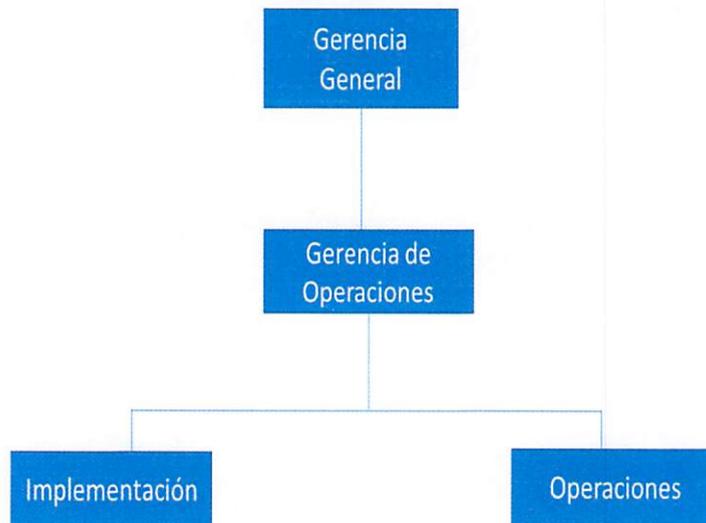
Inicio de sesión (nombre de usuario):

Contraseña:

(Nota: Las credenciales se guardarán en este equipo entre sesiones a menos que explícitamente "Cierre sesión".)



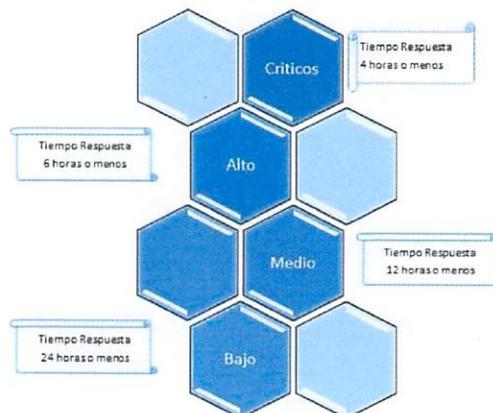
Estructura de Soporte al cliente:



GSI ofrecerá seguimiento de incidentes con las condiciones descritas:

- Disponibilidad 8x5 vía teléfono y email, horario extendido o 24x7 opcionales
- Apertura de caso como máximo 15 min. desde el contacto inicial.
- Asistencia de un ingeniero como máximo cuatro (4) horas después de contacto inicial.
- Escalación a la Gerencia de Soporte máximo a las seis (6) horas de contacto inicial.
- Escalación a los niveles ejecutivos máximo a las doce (12) horas tras contacto inicial.

TIEMPOS DE RESPUESTA - INCIDENTES



Soporte Tecnico - Niveles de Impacto

Impacto	Descripción	Tiempo de Respuesta	Canal
Bajo	Se pueden afectar funcionalidades del sistema, pero que no son críticas para la operación del mismo. Por ejemplo lentitud en la obtención de un reporte	24 Horas	Email/Telefono
Medio	La plataforma opera con alguna afectación bien sea en sus funcionalidad o en la velocidad de respuesta. Se afecta hasta un 30% la operación de la plataforma	12 Horas	Email/Telefono
Alto	El problema afecta algunas de las funcionalidades del sistema, afectando hasta en un 50% la operación normal de la plataforma	6 Horas	Email/Telefono
Crítico	El problema impide de manera total la operación de la plataforma	4 Horas	Email/Telefono

** FIN DEL DOCUMENTO ***

