

# ANEXO II

## SOPORTE TÉCNICO

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de soporte se estructura con tres niveles:

El **Nivel 1** funcionará como soporte de resolución a los requerimientos operativos e incidentes básicos de los usuarios finales del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO URBANO. Este servicio de primer nivel debe ser prestado por el **MUNICIPIO**. Cuando un incidente no pueda ser resuelto en este nivel, el mismo debe escalar al Nivel 2.

El **Nivel 2** funcionará como "Soporte Técnico" para la resolución de los problemas e incidentes que escalen del Nivel 1, exclusivamente relacionados con problemas surgidos en la administración, uso y configuración del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO URBANO. Este rol estará a cargo de la **UNLP**.

Finalmente, el **Nivel 3** estará soportado por el o los fabricantes de los productos de software utilizados en la organización.

### NIVEL 1: SOPORTE OPERATIVO:

Las responsabilidades del primer nivel de soporte pueden resumirse en:

- ▶ Atender los requerimientos referidos a usuarios finales del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO URBANO.
- ▶ Registrar los requerimientos en el sistema de administración de reclamos provisto para tal fin.
- ▶ Escalar los requerimientos que no pudieron ser resueltos, al Nivel 2 de Soporte.
- ▶ Realizar el seguimiento del requerimiento hasta su resolución.
- ▶ Confirmar la satisfacción de los usuarios con respecto a las soluciones brindadas.

### NIVEL 2: SOPORTE TÉCNICO

En el segundo nivel las responsabilidades son:

- ▶ Resolver los problemas que no puedan ser resueltos por el Nivel 1, únicamente a través de la herramienta de gestión de incidentes provistas por la **UNLP**.
- ▶ Resolución en conjunto con las áreas del **MUNICIPIO** involucradas en el proyecto.
- ▶ Escalar los problemas que no pueden ser resueltos a este nivel, al Nivel 3 (Soporte Técnico del Fabricante) y hacer un seguimiento de los mismos, hasta lograr la efectiva resolución.
- ▶ Intervenir técnicamente ante problemas en la configuración o funcionamiento de la plataforma.
- ▶ Solución a los incidentes de procedimientos de resguardo y esquemas de disponibilidad de la solución sobre la plataforma.
- ▶ Brindar soporte a los requerimientos de cambios (actualización de versiones o aplicación de parches sugeridos y recomendados para resolver un incidente) sobre la plataforma.
- ▶ Mantenimiento de las Bases de Datos:
  - Administración de copia y recuperación de datos (Backup & Restore).
  - Realizar análisis de optimización, performance e integridad.
  - Chequeos de Seguridad de las bases de datos y control de las políticas de acceso a las mismas.
  - Monitoreo permanente y ajuste de umbrales para monitoreo.

### NIVEL 3: SOPORTE TÉCNICO DEL FABRICANTE

Finalmente en el nivel 3, las responsabilidades comprenden:

- ▶ Proveer soporte técnico vía telefónica, mail o a través de bases de conocimiento sobre configuración, operación y administración de los componentes y sistemas que conforman la plataforma.
- ▶ Proveer workarounds, patches y nuevas versiones de los productos y software que conforman la plataforma en caso de ser necesario para la resolución de un incidente.
- ▶ En caso de requerir otra forma de soporte o un acuerdo de tiempos de respuesta menores será necesario que el **MUNICIPIO** contrate los servicios extendidos con los fabricantes.

## ROLES INVOLUCRADOS Y RESPONSABILIDADES

A continuación se detallan los roles involucrados y quien debe llevar a cabo cada actividad para la correcta prestación de los servicios dentro del proceso de soporte definido por la **UNLP**.

Rol	MUNICIPIO	UNLP
Usuarios Finales (Automovilistas, Comercios)	X	
Mesa de Ayuda de Primer Nivel	X	
Centro de Atención de Incidentes y Errores de los sistemas.		X
Gestión de Incidentes y Errores		X

## ACUERDO DEL NIVEL DEL SERVICIO (SLA):

Tiempo de caída del SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO URBANO debe ser inferior a 60 minutos semanales por cada sistema respectivamente.

## ALCANCE DE LAS ACTIVIDADES

### ALCANCE DEL SERVICIO

- ▶ Soporte exclusivamente remoto para los días y horario en que esté activo el Estacionamiento Medido.
- ▶ El soporte remoto será prestado desde las Oficinas de la **UNLP** vía acceso remoto, telefónica, e-mail o mensajería instantánea según se considere adecuado.
- ▶ Todos los servicios serán prestados exclusivamente sobre el SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO URBANO entregado/s.

### LÍMITES DEL ALCANCE

Están fuera del alcance de este proyecto:

- ▶ La resolución de aspectos no relacionados directamente con el SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO MEDIDO y/o del SISTEMA DE GESTIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO URBANO.
- ▶ Soporte sobre temas relacionados con Hardware y/o Servicios de Redes internos del **MUNICIPIO** y los comercios adheridos.
- ▶ Cualquier tema relacionado con la atención a usuarios finales del sistema (Automovilistas, Comercios, etc.).

## PRECONDICIONES Y SUPUESTOS DEL PROYECTO

- ▶ Se asume que se tendrá acceso a toda información que se considere necesaria para la realización de las tareas. Se firmarán a tal fin los acuerdos de confidencialidad que se requieran.
- ▶ Se asume que el **MUNICIPIO** dispone de las licencias de uso y de servicio de soporte y actualización de la plataforma.

## CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

En esta sección deben definirse de forma clara, completa y explícita cuales serán las condiciones de aceptación de los servicios de la **UNLP**.

Estas condiciones deben definirse en conjunto con el **MUNICIPIO** y no deben contemplar ambigüedades, no deben estar sujetas a diferencias de opinión ni subjetividades y deben ser concretas, simples y medibles.

En base al análisis realizado y de común acuerdo con el **MUNICIPIO** se especifican como únicas condiciones de aceptación de los servicios de la **UNLP** los siguientes puntos.

Condición o Caso de Prueba	Resultado Esperado
Servicio de soporte ante incidentes.	Brindar servicios de soporte de acuerdo al SLA establecido.

## PROCESO DE ESCALAMIENTO DE RECLAMOS

Todos los incidentes se deberán reportar a la herramienta de registro de reclamos provisto por la **UNLP**, donde se realizará la apertura del mismo y se le asignará un número de gestión (Ticket), siendo éste el único canal de comunicación para la atención de reclamos.

El Centro de Atención de Soporte, analizará el perfil del recurso necesario según el tipo de incidente reportado y derivará el mismo al consultor que se hará cargo. La atención del reclamo se realizará en el lapso comprometido según el SLA.

Toda la información será registrada en una base de incidentes, y de esta forma poder contar con el seguimiento, estadísticas e información de resolución del problema, para ser consultado por el **MUNICIPIO** en todo momento.