Servicios

Soporte Técnico

Canales de Soporte

OGTIC pondrá a disposición los siguientes canales de soporte técnico para la atención de consultas, incidencias y solicitudes de asistencia relacionadas con la plataforma:

- Correo electrónico: Se habilitará una dirección de correo electrónico específica para el soporte técnico, a la cual los usuarios podrán enviar sus consultas y reportar incidencias.
- Teléfono: Se establecerá una línea telefónica directa para atención a incidentes críticos o que requieran una comunicación inmediata.
- Otros pueden aplicar.

Horarios de Atención

El equipo de soporte técnico de OGTIC atenderá las solicitudes de los usuarios durante los siguientes horarios:

- Días hábiles: De lunes a viernes.
- Horario: De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Fuera de este horario, se habilitará un sistema de respuesta automática que informará al usuario sobre los canales alternativos de contacto y los tiempos de respuesta esperados.

Tiempos de Respuesta

OGTIC se compromete a brindar una respuesta inicial a todas las solicitudes de soporte técnico dentro de los siguientes plazos:

- Incidentes críticos: 4 horas
- Incidentes mayores: 8 horas
- Consultas generales: 48 horas

La resolución completa de una incidencia dependerá de su complejidad y se comunicará al usuario un plazo estimado para su solución.

Procesos de Cambio

Solicitudes de Cambio

Para solicitar cambios o mejoras en la plataforma, los usuarios deberán seguir el siguiente proceso:

1. Formulario de solicitud: Los usuarios deberán completar un formulario de solicitud de cambio, el cual incluirá la siguiente información:
    - Descripción detallada del cambio solicitado.
    - Justificación del cambio y sus beneficios esperados.
    - Impacto estimado del cambio en otras áreas de la plataforma.
    - Prioridad del cambio.

2. Presentación de la solicitud: El formulario de solicitud deberá ser enviado al equipo de soporte técnico de OGTIC a través de los canales designados.

Evaluación de Cambios

OGTIC evaluará todas las solicitudes de cambio recibidas considerando los siguientes criterios:

- Alienabilidad con los objetivos estratégicos: Se evaluará si el cambio propuesto contribuye a los objetivos generales de la plataforma y a los objetivos estratégicos del MAP y de OGTIC.
- Impacto en la funcionalidad: Se analizará el impacto del cambio en la funcionalidad existente de la plataforma, así como en el rendimiento y la estabilidad del sistema.
- Costo-beneficio: Se evaluará la relación entre los beneficios esperados del cambio y los costos asociados a su implementación.
- Prioridad: Se considerará la prioridad asignada a la solicitud por el usuario, así como la urgencia del cambio.
- Viabilidad técnica: Se evaluará la viabilidad técnica de implementar el cambio, considerando los recursos disponibles y las restricciones tecnológicas.

Una vez evaluada la solicitud, OGTIC emitirá una respuesta formal al usuario, indicando si el cambio ha sido aprobado, rechazado o si se requiere más información.

Implementación de Cambios

Los cambios aprobados serán implementados siguiendo el siguiente proceso:

1. Planificación: Se elaborará un plan de implementación detallado, incluyendo las tareas a realizar, los recursos necesarios y los plazos de entrega.
2. Desarrollo: Se realizarán las modificaciones necesarias en la plataforma, siguiendo las mejores prácticas de desarrollo de software.
3. Pruebas: Se llevarán a cabo pruebas exhaustivas para verificar que el cambio implementado funciona correctamente y no afecta negativamente a otras funcionalidades de la plataforma.
4. Implementación en producción: Una vez que las pruebas hayan sido aprobadas, el cambio será implementado en el entorno de producción.
5. Verificación: Se realizará una verificación final para confirmar que el cambio se ha implementado correctamente y que cumple con los requisitos establecidos.
6. **Comunicación:** Se comunicará a los usuarios afectados por el cambio, informándoles sobre las nuevas funcionalidades o modificaciones introducidas.

Revisión #2
Creado 2 julio 2025 14:00:28 por Luis Matos
Actualizado 10 julio 2025 16:12:26 por Luis Matos