

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

INTERWAPP 3, 4, 5, 6 y 7.0 (en sus diferentes reléase)

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

InterWAPP, es un sistema basado en tecnología WEB, Responsive, Android, IO's... mediante el cual se tendrá la posibilidad de acceder desde cualquier ubicación por medio de una aplicación Móvil, navegador o explorador. También cuenta con un sistema de seguridad que permite la asignación de usuarios (Roles y perfiles) con su correspondiente contraseña, donde solo los usuarios autorizados podrán ingresar al sistema por medio de la definición de perfiles que se implementaría a cada una de las plataformas, módulos, administradores y usuarios (Líderes y Operativos de la plataforma) a nivel nacional.

InterWAPP es una plataforma transaccional y de Gestión, que funciona a través de Internet y Dispositivos Móviles como (PDAs, Handhelps, Colectores de datos, tables y celulares), es la solución que permite hacer más eficiente y productiva a la empresa, garantizando que la gestión de los flujos de información, de entradas de documentos, salidas de documentos, ventas, comercio virtual (e-commerce), servicios de recogida, entrega y despachos de mercancía que cumple con los objetivos fijados para dicho fin.

Algunas de sus características de la plataforma:

- Acelerar el flujo de la información.
- Disminuir la intervención física y humana en el intercambio de la información.
- Permitir evaluar de una manera más eficiente el desempeño de sus colaboradores.
- Trazabilidad total de la operación de documentos y entregas.
- Medición de horas exactas de ejecución de las tareas en el proceso.
- Comparativos de productividad por cada centro de trabajo y usuario o mensajero.
- Conteo y administración real de documentos.
- Control y gestión de los documentos físicos
- Reporte de incidentes de devoluciones.
- Manejo y control de documentos, manejo de ubicaciones, tablas de retención y de valoración de los documentos.



Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
 Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

Este sistema permite administrar toda la gestión operativa a través de la actualización de estados permitiendo ubicar cada una de las guías, órdenes de servicio, remisiones, # Documentos en el estado del proceso en el cual se encuentra.

Existe además una porción del software que se maneja a través del celular y permite hacer más eficiente la gestión, pues envía informes en línea de los paquetes recogidos o entregados. La empresa podrá utilizar el celular para soporte en línea, control, consulta de tiempos de entrega, gestión de flujos entre otros.

Facilidad de Personalización

La configuración y personalización de la aplicación se realizan utilizando los módulos de administración, posibilitando la creación de un entorno a medida de las necesidades del usuario o la compañía a la que prestamos nuestros servicios.

Implantación y Conectividad

Nuestro enfoque, basado en una metodología propia, se adapta a la naturaleza de este tipo de proyectos, y a las características técnicas y funcionales de la solución.

Sus herramientas de última generación permiten la rápida implantación y conectividad con el resto de los sistemas de la empresa.

Seguridad

Esta aplicación permite el seguimiento de cualquier documento y la trazabilidad de todas las incidencias, para medir la calidad del trabajo y garantizar el conocimiento de quién, cuándo, qué se ha hecho y quién lo ha autorizado en todo momento bajo estándares de auditoría.

Cifrados de Seguridad

Para el encripta miento y cifrado de información nuestra plataforma cuenta con la funcionalidad **MD5 Hast Generator** – algoritmo que encripta la trama de información para el manejo de contraseñas, usuarios y roles y perfiles tanto para las soluciones WEB, WAP, Pagos en línea y dispositivos móviles.

Desarrollo Seguro

La empresa cuenta con prácticas de desarrollo seguro como “OWASP Secure Coding Practices” orientado sobre la implementación y mejores prácticas dirigidas a complementar el acceso y la vulnerabilidad a la plataforma **InterWAPP** – también manejamos una metodología Propia para la implementación y desarrollo de proyectos como es la metodología IBP (*implementation of business projects*) con esta metodología clara garantizamos la implementación y desarrollo a proyectos para las empresas con el fin de controlar por medio de fases y ambientes la implementación de cualquier proyecto donde se garantizaran los tiempos de entregas y garantizar la seguridad de la información dentro de sus ciclos de desarrollo.

Nuestras metodologías utilizan prácticas claras en la implementación y desarrollo de software:

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
B/: Pontevedra 3
PBX.: (57 – 601) 2001796
Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

- Definir claramente los roles y responsabilidades.
- Proporcionar a los equipos de desarrollo de software de seguridad con formación adecuada
- Ponemos en marcha ciclos de vida de desarrollo de software seguros.
- Se tienen estándares de codificación segura.
- Se tienen construidos una biblioteca de objetos reutilizables y bases del conocimiento para la implementación de cada objeto o funcionalidades.
- Se realizan monitoreos y auditorías de efectividad en los controles de seguridad.
- Se establecen prácticas de desarrollo externalizados seguros, incluido para cada uno los requisitos de seguridad y metodologías de verificación.

Flujos de Trabajo

La actividad diaria implica la definición y ejecución de flujos de trabajo o workflows, es decir, un conjunto de tareas ejecutadas de forma secuencial o en paralelo por distintos usuarios para la consecución de un mismo objetivo.

Los flujos de trabajo incluyen en su secuencia de tareas la gestión de documentos, como, por ejemplo: la generación y aprobación de documentos como órdenes de compra, generación de pedidos, alistamientos, despachos y salidas de productos, etc.

Durante la ejecución de procesos están disponibles múltiples funciones:

- Envío de avisos o correos a las personas de las actividades de su responsabilidad y que son parte de un Workflow.
- Control de estados: gestión del acceso al documento por distintos usuarios de modo que no se solapen modificaciones ni se generen conflictos de múltiple concurrencia.
- Definición y control de alertas según criterios de tiempo, evento o condición, provocando así algún mensaje a un supervisor, un escalado de actividades a otras personas para que las resuelvan o una reasignación automática.
- Consulta de procedimientos "on line" para cada instancia del proceso.
- Seguimiento de las tareas en curso. GIT- DOC permite el conocimiento del estado de los procesos.
- Generación de procesos programados (Crom-Jobs) con el fin de automatizar y controlar procesos de alarmas, alertas o eventos.

Sistema de Auditoria

La plataforma cuenta con sistemas de auditoría transaccional y operativa con el fin de tener la trazabilidad y el correcto desarrollo a nivel de cada uno de sus procesos (creación, edición, cancelación y novedades) en los procesos generales de la plataforma. La plataforma cuenta con la siguiente información de auditoría como son:

- Usuario

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

- Fecha y Hora (transacción)
- Programa que ejecuta
- Módulo y Ambiente.
- IP Origen - Final
- Flags de confirmación
- Cuenta con 5 campos más de auditoría si se requiere evaluar otras métricas del sistema.
- Según la plataforma y cliente cuenta con un Módulo de auditoria Transaccional de toda su operación o módulos adquiridos por nuestro cliente.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL SERVIDOR DEDICADO (DATOS Y APLICACIÓN):

Solución de Servidor Dedicado WEB, que les permitirá alojar la aplicación y sus documentos o archivos de datos en un entorno seguro.

Es nuestro interés proporcionar soluciones óptimas, flexibles y confiables, que cumplan con las expectativas de su compañía y también con las normas de calidad y de seguridad de esta.

Sabemos que su información es la vida de su empresa; **InterWAPP** es consciente de esto le aseguramos que ofrecerá: Confidencialidad, seguridad, alta disponibilidad y respaldo de su información.

Características del servidor propuesto:

Por favor solicitar documento asociado para cada cliente, esta información no se comparte por razones de seguridad. [FCSERV000-PY00. PDF](#)

Característica General del servidor dedicado WEB ofrecido:

Spelling (Apache). Esta prestación permite definir una página de error que se sirve cuando el servidor no ha encontrado el recurso solicitado. Proporciona una página web configurable generada por el servidor que muestra, por ejemplo, su estado de funcionamiento o su nivel de respuesta.

Bfnsgd (AOLServer), mod_gd (Apache). Permite realizar gráficos partiendo de texto y de fuentes True Type.

Throttle (Roxen), mod_throttle (Apache). Facilitan herramientas para limitar la velocidad del servicio de HTTP, en función del usuario, del servidor virtual, servidor de aplicaciones etc.

Nsxml (AOLServer), tDOM (AOLServer), mod_xslt (Apache). Permiten transformar ficheros XML a partir de XSL.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

Kill Frame (Roxen). Envía con cada página web un código que evita que la web quede enmarcada (como “frame”) dentro de otra página web. En cierto modo, evita que nos “roben” nuestra página web, aplicativos WEB o Portales de Intranet.

Servidor de alto rendimiento. Esto está enmarcado en las características que mostraremos a continuación.

Esta plataforma estará soportada bajo un sistema Operativo Linux.

SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN PLATAFORMA – SERVIDOR DEDICADO WEB

Sistema de Backups.

Nuestra compañía ofrece un proceso seguro para realizar copias de seguridad cifradas de los archivos y carpetas, servicios, aplicaciones que sean elegidas por el cliente o A través de una interfaz de fácil manejo, **InterWAPP** permitirá a los usuarios realizar y respaldar el sistema de backups de forma segura e interna de su información.

InterWAPP a nivel de procesos sistematizados comprime y encripta todos los ficheros que incluya en la copia de seguridad, puede configurarse para crear un archivo autoextraíble y soportar el sistema de Backups de forma remota a través de conexiones directa a su información o servidores WEB o procesos virtuales, tanto para las bases de datos, aplicaciones, archivos, documentos y procesos almacenados (Data Marck).

Además, **InterWAPP** dispondrá de un sistema y contacto directo para satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios más exigentes en el que podremos configurar y restaurar la información de su compañía.

Las siguientes son las actividades definidas para este servicio profesional de backup de aplicaciones y de datos Servidor dedicado WEB.

1. Sistema de Backups Funcionales.

A Continuación, se detallan las actividades que desarrollamos con el sistema de Back Ups:

- Copias en Medios electrónicos o virtuales de restauración.
- Realizaremos Copias Incrementales y Diferenciales con el fin de garantizar las aplicaciones y los datos de su compañía.
- Definimos sistemas de copias de información, diaria, semanal y mensual para tener la información que solicite su compañía.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

- Programamos el sistema de back up, para copiarlo y guardarlo en "lugar seguro", donde respaldaremos de la siguiente manera la información por fuera en un servidor WEB Externo a las compañías de forma segura y confiable para el cliente y otra copia que residirá internamente en nuestra compañía, de acuerdo con la periodicidad programada.

Hacer backup no es una tarea trivial, e involucra recursos y costos que generalmente ni los usuarios finales ni las empresas consideran. Es ahí donde **InterWAPP** entra a ofrecer sus servicios profesionales en el tema de respaldo de información (Backups). Disponemos de un Servers Storages, servidores dedicados exclusivamente para los backups y sin conexión directa a Internet, donde hacemos copias de seguridad de la información de su empresa. Contamos con personal calificado que se encargará de realizar los Backups en la frecuencia que el proyecto se defina, y restaurar los mismos cuando sean necesarios.

2. Integración con Aplicaciones

La plataforma tiene la funcionalidad de Integración con otras aplicaciones C/S (Cliente Servidor) y plataformas WEB, OpenSource y demás, por ser una plataforma en ambiente WEB pose 3 esquemas de acceso e integración de la información y de los datos.

- **Proceso En Batch:** Este proceso se genera a partir de archivos Planos (txt, Unicode y CSV). Tanto para importar y exportar.
- **Proceso Batch Automatizado:** Este proceso carga o aloja información automáticamente y programado los procesos de archivo (Crome Jobs). (Archivos Planos).
- **Proceso OnLine - WS:** Este proceso se genera a partir de conectar con diferentes motores de bases de datos la información totalmente en línea por medio de un Webservice construido dentro de la plataforma nuestra.
- La plataforma **INTERWAPP 3.0, 4.0, 5.0, 6.0 y 7.0** se ha conectado con varios ERP (Sistemas de Información) tales como Oracle / JDedwards /Seven / People Soft / Business Suit/ entre otros. Motores de Bases de datos como (MySQL, PostgreSQL, DB2 – SQL Server – Oracle – R3 entre otros).

3. Niveles de Seguridad

Con respecto a la seguridad de la información, dentro de sus políticas de contratación contempla la firma de "Acuerdos de Confidencialidad" sobre la información entregada por el cliente y sobre la información que por el desarrollo mismo del proyecto vaya conociendo. También cuenta con todos los estándares manejados con **Itil V3** para el manejo de información.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
 Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

Si la empresa requiere encriptar las transacciones que viajan por WEB de la plataforma INTERWAPP 5.0 lo podemos implementar, está preparada para codificar todas las transacciones por medio de **VeriSign SSL (Certificados SSL – Firma de Código)**.

Nota: Esta funcionalidad no se encuentra incluida dentro de esta oferta económica, ya que genera unos sobre costos, si lo requieren deben solicitar la cotización de esta funcionalidad.

4. Soporte WEB

A continuación, detallamos las características generales del Soporte y Administración Remoto sobre el Servidor Dedicado - WEB

La siguiente es la cobertura del soporte Técnico a nivel web del servidor y sus respectivas bases de datos, a la que le daremos soporte remoto a estas aplicaciones y servicios:

Características del servicio:

A. Conversación por teclado y voz

Las funcionalidades del “InterChat - <https://interwap.freshdesk.com/support/home>” por teclado y voz permiten que los profesionales de soporte puedan gestionar las peticiones de servicios en línea sin necesidad de una conexión telefónica.

B. Herramientas de permisos

Soporte Web ofrece una herramienta de acceso remoto para el soporte, monitoreo y control de su aplicaciones y servicios WEB de forma remota. Para proteger la información y al usuario contra intervenciones no deseadas. Esta herramienta consulta las diferentes aplicaciones, Bases de datos, Servicios para el manejo de cualquier sesión de monitoreo o control remoto de propiedad de InterWAP, podemos personalizar permisos y seguridades para permitir o rechazar de forma selectiva las características de control que aplican a determinados ficheros o aplicaciones de su servidor.

- Control Remoto** Permite a los profesionales de soporte tomar control de un PC remoto a condición de que el cliente haya otorgado el permiso de acceso remoto.
- Videoconferencia** El video en vivo permite personalizar las sesiones de soporte. Utilizando el sistema de video se puede difundir un fichero con extensión AVI previamente grabado, o una imagen en vivo registrada con una webcam de PC estándar a todos o cualquiera de los asistentes. También es posible permitir la transmisión de las cámaras de los participantes de la reunión y realizar una videoconferencia en grupo.

Calle 95 # 75 – 11 Torre I Oficina 1703
B/: Pontevedra 3
PBX.: (57 – 601) 2001796
Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

- Compartición de pantalla/Monitorización remota** Da soporte de visualización de un PC remoto a un técnico de soporte. De forma alternativa, el personal de soporte puede transmitir una vista de sus propios ordenadores para realizar labores de formación.

C. Gestión de una sesión de soporte On line

Para facilitar una sesión de soporte en tiempo real, Integra posee un esquema de aplicación en línea para recibir órdenes de servicio de forma electrónica **Sistema OS** coordinando el enrutamiento de Ordenes de Servicio entre el técnico de soporte y el cliente, gestiona y administra el estado de una orden de servicio donde el cliente puede ver y controlar cada una de sus solicitudes.

- Las llamadas se pueden transferir fácilmente entre los técnicos de soporte para asegurar que el técnico más adecuado dé el soporte al cliente.
- Gestión de Informes Online, Permite la revisión completa de los registros de los servicios, estados y manejo de cada uno de los servicios y tener un informe diario para realizar seguimientos.

IMPLEMENTACIÓN Y PROYECTOS NUEVOS

El proceso de implementación y desarrollo tiene muchos matices (Formulación, Análisis, Diseño y Desarrollo). Genera actividades complementarias a las que ya tiene implementadas y/o como reemplazo de lo que se tiene operando actualmente. En la implementación de un nuevo proyecto hay que definir la funcionalidad requerida por medio de un levantamiento de información, tanto en su función (lo deseado) como en su proceso (cómo lo hacen), como un acuerdo entre el proveedor y el cliente; es imprescindible definir además hasta dónde llega el desarrollo o proyecto nuevo que se implementará y será sobre el que se dará el recibido del mismo. Debe predominar la funcionalidad general del módulo, en especial en los procesos donde la implementación o desarrollo (Proyecto nuevo) hace parte del mejoramiento de proceso(s). Por tanto, con base en lo anteriormente descrito se establece que el software se adaptará a la compañía y no la compañía al software. InterWAP es flexible en cuanto a la inclusión de reglas nuevas del negocio, las cuales son definidas previamente entre las partes también. Este tipo de cambios y ajustes especiales para el negocio se conoce como parametrización, implementación de un Proyecto. En la implementación o desarrollo de un nuevo proyecto se tendrá en cuenta para generar el menor impacto a los usuarios, las funciones que hoy se tienen resueltas y que no están incluidas en el software y por medio de un requerimiento se desean incluir dentro del software se llama implementación o

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

desarrollo de un proyecto. Manejamos procesos ágiles de manejo de cambios que permite atender al usuario y resolver inquietudes en forma definitiva, a satisfacción tanto de la empresa como del usuario.

El costo de un proyecto se basa de acuerdo con el levantamiento de información realizado para dicho requerimiento.

MANTENIMIENTO ANUAL

Este programa propende por la continuidad, el mantenimiento y las actualizaciones del sistema, Asegura básicamente que el programa (InterWAP en su versión 3.0), se mantenga en el mejor estado de actividad, ofrece el mantenimiento de cada uno de los módulos adquiridos y proporciona un soporte remoto y en línea a través de Internet o de una red interna. Se actualizará tan rápido como surjan nuevas versiones del producto. Busca el mejoramiento continuo y potenciar el uso de InterWAP. Proveer estabilidad en la infraestructura. Cuenta con monitoreo y control: monitorear Base de datos y aplicación de la plataforma InterWAP para asegurar que todos los componentes autorizados estén correctamente registrados y en funcionamiento. Se realizan auditorias periódicas para asegurar que la información registrada coincide con la configuración real y se mantiene la integridad del sistema en Información y seguridad. Normaliza los servicios de los servidores, colas de trabajo, memorias lógicas, colas de impresión, gestionar el espacio en disco y asegurarse que los backups se han realizado con los estándares mínimos de la aplicación.

EL CLIENTE, contará con un programa integral de mantenimiento ANUAL que optimiza la estabilidad y el correcto funcionamiento de la aplicación, que incluye:

- ✓ Soporte remoto o presencial con personal altamente calificado y con experiencia y conocimiento de la aplicación.
- ✓ Plan correctivo – preventivo.
- ✓ Recomendaciones permanentes para mantener su sistema en el mejor grado de operación posible.
- ✓ Actualizaciones, mejoras y arreglos que se generen para los módulos implementados.
- ✓ Una mesa de ayuda (IT Suport - <https://interwap.freshdesk.com/support/home>), donde se clasifican sus servicios de acuerdo con la prioridad y el nivel de servicio que solicitan.

El soporte se atiende telefónicamente, orden de servicio o a través de CHAT. Adicionalmente, SIS Soluciones Integrales de Software SAS, tiene para usted una aplicación WEB “IT Suport - <https://interwap.freshdesk.com/support/home> ”, basada en tecnología de punta y orientado a

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
B/: Pontevedra 3
PBX.: (57 – 601) 2001796
Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

metodología **Itil Ver. 3**, a través de la cual puede contactarnos para dar respuesta a cada uno de sus requerimientos y así establecer un compromiso de eficiencia con el Cliente. Mediante esta aplicación, buscamos ofrecer soluciones y gestionar sus necesidades de manera inmediata a través de nuestro módulo de órdenes de servicio.

Nuestro sistema permite gestionar sus requerimientos y tener la descripción de las actividades realizadas en sus instalaciones, inclusive determinar en qué estado se encuentra la gestión de su requerimiento. Es por eso por lo que hacemos más rápida y exitosa la gestión del servicio.

A continuación, presentamos algunas de las ventajas de esta Aplicación:

- Comunicación rápida y certificada de requerimientos.
- Verificación de los estados del proceso del servicio.
- Servicio los 365 días del año (sistema 7X24 para registro de tickets y consultas).
- Garantía de cada servicio prestado.
- Consolidado de servicios prestados con la descripción de tiempos, fechas, etc.
- Estadística de servicios como: Número de servicios, estados, fechas, tiempo de solución, personal encargado, entre otros.

El costo del mantenimiento anual es un % sobre el valor del software que se cobra Anualmente, por este servicio.

SOPORTE:

Este programa esta creado para conducir regularmente los procesos, administración de datos, manejos especializados en el software, capacitación, back-ups de los datos de los clientes, apoyar pequeños cambios y modificaciones dentro del software que no tengan que ver con cambios de alcance o generación de nuevos proyectos, ofrece soporte help desk (IT Suport - <https://interwap.freshdesk.com/support/home>) y en especial con la incorporación de nuevas funcionalidades y ajustes a requerimientos futuros, todo por mensualidades fijas, bolsas de horas y a tiempos y Materiales

Manejar la administración y mantenimiento de los datos y de la aplicación con personal idóneo en mantenimiento de la tecnología que sabrá completamente cómo administrarla. Desligarse de los procesos que no tienen que ver con las funciones principales de la empresa.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
B/: Pontevedra 3
PBX.: (57 – 601) 2001796
Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

También podemos incluir servicios Out sourcing, In sourcing, donde podemos colaborarles con procesos funcionales y operativos de la plataforma, administración de usuarios o procesos it de su organización, organización de back Ups y procesos estandarizados a nivel de roles, perfiles, usuarios, administración de servidores etc...

Con este programa tendrá un enfoque sistemático del servicio centrado en los procesos y procedimientos y establecer estrategias para la gestión operativa. Entre otros:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de Parámetros

Gestión de Incidentes

Los objetivos principales son:

Registrar y clasificar los eventos que causen la interrupción del servicio, la detención del sistema, comprometan la integridad y/o la seguridad de la información. Se evalúa el evento y se toman medidas preventivas de detección y/o Correctivas.

Se asignan de manera oportuna los recursos necesarios y se establece su uso adecuado.

Gestión de Problemas

Cuando algún tipo de incidente se convierte en recurrente o tiene un fuerte impacto en la actividad de la aplicación, es la función de la Gestión de Problemas el determinar sus causas y encontrar posibles soluciones, con el fin de reducir el volumen de incidentes, interrupciones en el servicio y generar menos incidentes escalados a los siguientes niveles de gestión. Reducir los esfuerzos de diagnósticos con los errores conocidos y enfocar los recursos a nuevas actividades.

Gestión de Cambios

Las principales actividades de la Gestión de Cambios se resumen en:

Registrar, evaluar, aceptar o rechazar los Incidentes recibidos.

Monitorizar y dirigir todo el proceso de cambio.

Convocar reuniones para analizar los incidentes que tienen impacto en la información.

Documentar los errores y soluciones.

Gestión de Parámetros

Los objetivos principales son:

Basados en la documentación generada en la Gestión de Cambios se procede a realizar la parametrización del proyecto, cambio y/o modificación que sean requeridos.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com



	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

El proceso de Parametrización se realizará en un ambiente de pruebas.
Se hacen las pruebas en el ambiente de parametrización y se hacen ajustes que se requieran.

Como en el servicio de mantenimiento Anual utilizamos un sistema donde podemos gestionar y controlar sus solicitudes de requerimientos, permitiendo gestionar sus solicitudes para tener la descripción de las actividades realizadas en sus instalaciones, inclusive determinar en qué estado se encuentra la gestión de su requerimiento. Es por eso por lo que hacemos más rápida y exitosa la gestión del servicio.

NIVELES DE SERVICIO POR PARTE DEL AREA DE SOPORTE

Requerimiento del Cliente:

En caso de que la plataforma presente algún funcionamiento que no esté acorde a la operación del cliente o a los requerimientos iniciales objeto de las negociaciones contractuales, el cliente debe seguir el procedimiento de “Solicitud de servicio o Ticket - <https://interwap.freshdesk.com/support/home>” para ser reportado ante **SIS Soluciones Integrales de Software SAS** su necesidad frente a la plataforma.

Tipos de Requerimiento

Incidente: El cliente genera un requerimiento de acuerdo con el procedimiento “Solicitud por parte del Cliente”, establecido por SIS Soluciones Integrales de Software SAS, Posterior al diagnóstico inicial por parte de SIS Soluciones Integrales de Software SAS, se determina que es un incidente de la funcionalidad de la plataforma. Para lo cual el consultor que realiza el diagnóstico inicial debe emitir respuesta mediante correo electrónico donde especifique: 1. que el requerimiento del cliente corresponde a un defecto de la plataforma, 2. el tiempo en el cual se soluciona el defecto, 3. Fecha de entrega, 4. Recursos que debe proveer el cliente en el caso que aplique (ejemplo ingreso a las instalaciones del cliente, información, acceso al servidor... etc.). 5. Nivel de criticidad de afectación de la operación.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
B/: Pontevedra 3
PBX.: (57 – 601) 2001796
Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

Mejora: El cliente genera un requerimiento de acuerdo con el procedimiento “Solicitud por parte del Cliente” establecido por SIS Soluciones Integrales de Software SAS. Posterior al diagnóstico inicial por parte de SIS Soluciones Integrales de Software SAS, se determina que la funcionalidad solicitada no está contemplada en los términos iniciales del contrato. Para lo cual el comité de desarrollo emite una respuesta al cliente mediante correo electrónico, el cual debe incluir: 1. cotización del servicio, 2. Tiempos de Ejecución, 3. Recursos que debe proveer el cliente (Información, accesos, permisos...) 4. Fecha de entrega. 5. Nivel de Criticidad de afectación de la operación.

Niveles de Criticidad:

Establece los parámetros de afectación de la operación del cliente por el funcionamiento no adecuado de la plataforma de **SIS Soluciones Integrales de Software SAS**. Sirve para clasificar y priorizar las solicitudes del cliente.

NIVEL DE CRITICIDAD	AFECTACION DE LA OPERACIÓN DEL CLIENTE
ALTO	La operación diaria del cliente no se puede desarrollar de manera adecuada, impacta económicamente al cliente.
MEDIO	Hay afectación de la operación del cliente sin que esta represente impacto económico.
BAJO	No hay afectación de la operación diaria del cliente, No hay impacto económico para el cliente

Tiempo de respuesta Inicial:

Posterior a que el cliente reporte el requerimiento bajo los lineamientos del procedimiento “Solicitud por parte del Cliente” definido SIS Soluciones Integrales de Software SAS, se abre una SOLICITUD a la cual se le asigna un consecutivo, se dará inicio al tiempo de respuesta el cual permite hacer las revisiones correspondientes y emitir un diagnóstico inicial. Este diagnóstico será comunicado al cliente mediante correo electrónico, permite continuar con la ejecución del requerimiento del cliente o cerrar la SOLICITUD.

ACTIVIDAD	DURACIÓN	ENTREGABLE
Diagnóstico Inicial y asignación de consecutivo	2 horas Hábiles posterior al requerimiento del cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consecutivo de la Solicitud. 2. Diagnóstico Inicial mediante

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

Determinar Tipo de Requerimiento		3. Clasificación por tipo de requerimiento y nivel de criticidad
Determinar Nivel de Criticidad		

Tiempo de respuesta de acuerdo con el tipo de requerimiento y Nivel de Criticidad

TIPO DE REQUERIMIENTO	NIVEL DE CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Defecto	Alto	4 horas (Hábiles o No hábiles) posteriores al diagnóstico inicial
	Medio	2 días (hábiles o no hábiles) posteriores al diagnóstico inicial
	Bajo	4 días (hábiles o no hábiles) posteriores al diagnóstico inicial
Mejora	Alto	1 días (hábiles o no hábiles) posteriores al diagnóstico inicial
	Medio	4 días (hábiles o no hábiles) posteriores al diagnóstico inicial
	Bajo	6 días (hábiles o no hábiles) posteriores al diagnóstico inicial

*Estos tiempos están sujetos a la negociación y a los servicios comerciales establecidos con nuestros clientes.

Procedimiento “Solicitud por parte del Cliente”

Estos son los pasos que el cliente debe seguir para hacer el requerimiento.

1. Diligencie el correo con la información detallada del requerimiento
 - De acuerdo con la clasificación de tipos de requerimiento, defina si es defecto o Mejora
 - Especifique detalladamente cual es el evento que se está presentando a nivel de la plataforma, de ser necesario incluya pantallazo y toda la información que considere pertinente.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
 Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

2. Envíe el formato al siguiente correo electrónico interwapsosporte@gmail.com, sosporte@interwapp.com, sosporte@interwap.co

NOTA:

- La clasificación que realiza el cliente es una guía que muestra la percepción del cliente, para el área de soporte, **NO** determina la clasificación final de la solicitud.
- La clasificación final es realizada por el consultor de soporte, quien será nuestro primer nivel de servicio.
- El proceso se desarrollará de acuerdo con la **clasificación que genere el consultor** no la del cliente.
- El consultor en el diagnóstico inicial debe informar al cliente la clasificación final.

Horario para la gestión de las solicitudes de los clientes

Soporte en Horario hábil **Soporte 6/24, 7/24 (Según servicio adquirido por nuestros clientes).**

Recuerde que cada requerimiento debe ser enviado formalmente y de acuerdo con el nivel del contratamiento puede comunicarse a nuestras oficinas:

Pbx.: 057 601 - 200 1796  **057 350 529 7091 – 300 606 2638**

A continuación, presentamos algunas de las ventajas de este servicio:

- Comunicación rápida y certificada de requerimientos.
- Verificación de los estados del proceso del servicio.
- Servicio los 365 días del año (sistema 6X24 para registro y consulta).
- Garantía de cada servicio prestado.
- Consolidado de servicios prestados con la descripción de tiempos, fechas, etc.
- Estadística de servicios como: Número de servicios, estados, fechas, tiempo de solución, personal encargado, entre otros.

GARANTÍA

Garantía del Proyecto – **SIS SOLUCIONES INTEGRALES DE SOFTWARE SAS**. Garantiza que, en condiciones normales de uso y servicio, y durante un periodo dos (2) meses, contarán con el

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
B/: Pontevedra 3
PBX.: (57 – 601) 2001796
Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com



	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

derecho a un respaldo del trabajo realizado (el cual se denomina como el "Periodo de Garantía"), el respaldo determina que, durante este periodo, el desarrollo realizado operará de acuerdo con los términos específicos establecidos en la negociación.

El periodo de garantía contara desde la fecha de inicio de operaciones en la compañía que tome el servicio (Salida a Vivo).

Esta garantía se aplicará para la implementación del proyecto de la compañía y sus demás servicios.

Garantía de los Servicios de Consultoría y Desarrollos – **SIS SOLUCIONES INTEGRALES DE SOFTWARE SAS.**, garantiza los servicios proporcionados y desarrollos realizados según las actividades relacionadas en el plan de trabajo, por lo tanto, dichos servicios serán proporcionados con la diligencia adecuada y de manera profesional, de acuerdo con los estándares comerciales en la industria. Sin embargo, **SIS SOLUCIONES INTEGRALES DE SOFTWARE SAS.**, no será responsable de posibles retrasos, no debidos a fallos o negligencias de **SIS SOLUCIONES INTEGRALES DE SOFTWARE SAS.**, o que no hayan podido ser razonablemente previstos o contrarrestados.

SISTEMA DE BACKUPS

Nuestra compañía ofrece un proceso seguro para realizar copias de seguridad cifradas de los archivos y carpetas que sean elegidas por el cliente.

A través de una interfaz de fácil manejo, **SIS Soluciones Integrales de Software SAS** permitirá a los usuarios realizar y respaldar el sistema de backups de forma segura e interna de su información.

SIS Soluciones Integrales de Software SAS a nivel de procesos sistematizados comprime y encripta todos los ficheros que incluya en la copia de seguridad, puede configurarse para crear un archivo autoextraíble y soportar el sistema de backups de forma remota a través de conexiones directa a su información tanto para las bases de datos y la aplicación.

Además, **SIS Soluciones Integrales de Software SAS** dispondrá de un sistema y contacto directo para satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios más exigentes en el que podremos configurar y restaurar la información de su compañía.

Las siguientes son las actividades definidas para este servicio profesional de back up de aplicaciones y de datos para los clientes de InterWAP.

Sistema de Backups Funcionales de SIS Soluciones Integrales de Software SAS

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
 Latam - Colombia
www.interwapp.com



	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

A Continuación, se detallan las actividades que desarrollamos con el sistema de Back Ups:

- Copias en Medios electrónicos o cintas de restauración;
- Realizaremos copias en CD, DVD y Unidades extraíbles donde garantizamos la copia de los datos.
- Realizaremos Copias Incrementales y Diferenciales con el fin de garantizar las aplicaciones y los datos de su compañía.
- Definimos sistemas de copias de información, diaria, semanal y mensual para tener la información que solicite su compañía.
- Programar el sistema de backup, copiarlo y guardarlo en "lugar seguro", donde respaldamos de la siguiente manera la información por fuera en un servidor WEB Externo a las compañías de forma segura y confiable para el cliente y otra copia que residirá internamente en nuestra compañía, de acuerdo con la periodicidad programada.

COPIAS DE SEGURIDAD

1. Copias De Seguridad En Hosting Compartido

SIS Soluciones Integrales de Software SAS realiza respaldos de seguridad diarias y/o semanales en todos nuestros servidores compartidos para asegurar los cuales se sobrescribe cada vez que se genera una copia nueva. Sin embargo, **SIS Soluciones Integrales de Software SAS** no es responsable de la pérdida de datos, tiempo, ingresos económicos ó cualquier otro recurso, a causa de las copias de seguridad defectuosas o inexistentes.

Dado lo anterior es recomendable que cada cliente mantenga copias de seguridad locales por motivo de redundancia. Los datos en nuestros servidores compartidos son respaldados diariamente y/o semanalmente en discos duros independientes. No podemos garantizar el 100% de la recuperación de los datos, sin embargo, si su cuenta o los datos se pierden debido a problemas de hardware, restauraremos sus archivos desde backup del servidor o copia local, sin costo adicional, pero si el cliente no garantiza el buen desempeño y rendimiento que sus aplicaciones, software o plataformas almacenas y/o no cumplan con los requisitos mínimos servidores y/o funcionamiento establecidos por nuestros servicios, nuestra empresa no se hace responsable de las horas de ingeniería especializadas que se requieran para la restauración, copia, almacenamiento y funcionamiento del servidor o servidores.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

Si su cuenta de alojamiento se encuentra suspendida o próxima a cancelación, HostDime generará un cobro de \$95.000, para habilitar el servicio por 48 horas y de esta manera el cliente pueda generar la copia de información de su cuenta.

2. Copias de Seguridad En Servidor Dedicado Ó VPS

Debido a la naturaleza de los Servidores VPS y Servidores dedicados, **SIS Soluciones Integrales de Software SAS** no proporciona ningún tipo de solución de respaldo de seguridad por defecto adicional al servicio contratado.

En los backups de servidores dedicados y VPS, el cliente es responsable de la configuración, manejo, almacenaje seguro y verificación de funcionamiento de los Backups. Las copias de seguridad dependen directamente del cliente, para mantener respaldo de sus propios datos.

InterWAPP, tiene a disposición las siguientes opciones para realizar las copias de seguridad, a un costo adicional.

Para las cuentas de VPS, le recomendamos la compra de una cuenta de almacenamiento FTP remoto para configurar el servidor, y así realizar copias de seguridad a nivel local y luego al FTP de almacenamiento remoto. Si algo le pasa a su cuenta VPS, las copias de seguridad remotas permanecerán intactas y disponibles para usted, así como a nuestro equipo de soporte técnico. Además de esta medida, también le recomendamos que mantenga al menos 1 copia de sus datos en su almacenamiento local y/o máquinas de oficina para mejorar la redundancia de datos y recuperación de fallos.

Para las cuentas de servidor dedicado, es bastante recomendable tener una opción para las copias de seguridad de su servidor, como también guardar las copias de sus datos fuera del sitio para casos de emergencia. Puede comprar una unidad secundaria o terciaria para mantener sus datos de copia de seguridad a nivel local ó puede comprar una cuenta de almacenamiento FTP remoto. Si se producen fallos de hardware y la pérdida de datos, usted es responsable de la restauración de los datos. InterWAPP no será responsable por la pérdida de datos en ninguna circunstancia.

Si elige activar las copias de seguridad de su disco o partición local VPS, el espacio de las copias de seguridad contará como espacio total utilizable en ese disco. En caso de que el disco falle, sea hackeado, o de otro modo sea vulnerado, **SIS Soluciones Integrales de Software SAS** no se hace responsable por la falta de copias de seguridad de sus datos.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
 Latam - Colombia
www.interwapp.com

	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
	CLIENTE:	Nuestros Clientes
	TIPO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVIDORES
	PLATAFORMA:	WEB Y APP FCPRYINT03VER04

Sus datos son la columna vertebral de su negocio y le instamos a tomar las mejores precauciones para asegurarlos. Por favor, póngase en contacto con nuestro equipo de ventas si tiene alguna pregunta.

Hacer backup no es una tarea trivial, e involucra recursos y costos que generalmente ni los usuarios finales ni las empresas consideran. Es ahí donde **SIS Soluciones Integrales de Software SAS**. Entra a ofrecer sus servicios profesionales en el tema de respaldo de información (Backups). Disponemos de un Servers Storages, servidores dedicados exclusivamente para los backups y sin conexión directa a Internet, donde hacemos copias de seguridad de la información de su empresa. Contamos con personal calificado que se encargará de realizar los Backups en la frecuencia que usted disponga, y restaurar los mismos cuando sean necesarios.

Frecuencia diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual. Dado que el aplicativo como tal no tiene razón de cambiar el Backup del mismo debería de ser mensual; El backup de la base de datos que es la información almacenada en MySql, PostgreSQL, SQL Server en algunos de nuestros productos y servicios debería ser en lo ideal diario, o por lo menos semanal, teniendo en cuenta que a mayor frecuencia menos trabajo implica para el departamento encargado el desatrasarse de la información perdida entre el tiempo del siniestro y el último backup realizado.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE CUENTAS

Los servicios de alojamiento que No son pagados oportunamente son suspendidos. El servicio se reactivará una vez el pago sea confirmado.

En caso de que no exista pago, el servicio estará Suspendido por 30 días, después de este tiempo pasará a Cancelación, donde se elimina del servidor el servicio y todo tipo de información que este contenga.

Existe otro tipo de Suspensión de servicios, que se debe a motivos principalmente técnicos, como abuso de recursos o incumplimiento en las políticas de servicio establecidas por nuestros proveedores de servicios Externos (HostDime y/o Goddady). En estos casos usted deberá contactarse con nuestra mesa de ayuda a sopORTEinterwap@gmail.com, sopORTE@interwapp.com y/o sopORTE@hostdime.com.co para revisar su caso y posibles soluciones.

Calle 95 # 75 – 11 Torre | Oficina 1703
 B/: Pontevedra 3
 PBX.: (57 – 601) 2001796
 Móvil: 350 5297091 – 300 6062638
info@interwapp.com
Latam - Colombia
www.interwapp.com