

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 1 de 14

1. OBJETIVO

SysCafé SAS planifica la implementación y la gestión de la prestación de los servicios mediante su Sistema de Gestión de los Servicios y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO/IEC 20000-1 vigente.

Para esto se han identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de los Servicios y su aplicación, los cuales están contenidos en el Mapa de Operación por Procesos, que pertenece al Sistema de Gestión de Calidad. Para el cumplimiento de la norma ISO/IEC 20000-1, se ha contemplado los servicios entregados a los clientes o usuarios externos relacionados con el Software SysCafé y de facturación electrónica.

En general se dispone de los procesos y procedimientos, conocimientos, sistemas y recurso humano necesarios para el diseño, transición, operación y soporte de los servicios. En especial, se brinda a todos los usuarios un punto de contacto único para la gestión de los servicios, con asistencia que puede variar en función de los niveles de servicio acordados.

2. ALCANCE

El presente documento contempla las actividades de planeación de la gestión de los servicios ofrecidos en el catálogo de servicios y están relacionados con el alcance que se le da estos por medio del Software SysCafé y de facturación electrónica, y debe ser aplicado por todos los procesos de SysCafé SAS.

3. RESPONSABLES

- Director Tecnológico
- Líderes de Proceso y Áreas de SysCafé

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

SysCafé	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	Fecha: 15/09/2023
		Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001
		Página 2 de 14

4. POLÍTICAS

En la planificación de la gestión del servicio se ha tenido en cuenta la política de gestión del servicio, los objetivos de la gestión del servicio, los riesgos y las oportunidades, los requisitos del servicio y los requisitos especificados en la norma ISO/IEC 20000-1.

SysCafé SAS establece y controla la Planificación de servicios nuevos o modificados, diseño, y construcción y transición de los servicios, a través de las siguientes políticas:

- Siempre se debe tener en cuenta la disponibilidad de información que especifique las características del producto y servicio.
- Donde sea necesario, se debe contar con instrucciones de trabajo.
- Se debe gestionar la utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- Las autoridades y responsabilidades para las actividades de diseño, construcción y transición;
- Las actividades que realizará la organización u otras partes, con sus cronogramas;
- Los recursos humanos, técnicos, de información y financieros;
- Las dependencias de otros servicios;
- Las pruebas necesarias para los servicios nuevos o modificados;
- Los criterios de aceptación del servicio;
- Los resultados previstos de la prestación de los servicios nuevos o modificados expresados en términos medibles;
- El impacto en el SGS, en otros servicios, en los cambios planificados, en los clientes, en los usuarios y en otras partes interesadas.

5. ALCANCE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Se ha considerado establecer los diferentes lineamientos de los servicios a prestar a nuestros clientes por medio de un documento denominado "Propuesta de Servicios" que en resumen contiene las características de los servicios que son solicitados por los clientes y

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

SysCafé	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 3 de 14

que en la mayoría de los casos obedece a un contrato, solicitud u orden de compra. La propuesta de servicios incluye, entre otros, la Organización, ubicación, descripción de los servicios ofrecidos, alcance o cubrimiento, condiciones técnicas, tiempo de duración, costos, condiciones comerciales, jurídicas y económicas, entre otros. Los servicios expresados en dicha propuesta forman parte del Catálogo de Servicios que se definió para los clientes y que está disponible en nuestra página Web.

El documento Propuesta de servicios forma parte de la salida o registros del proceso de Gestión Comercial de nuestro mapa de operación por procesos definido en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para determinar el alcance de la gestión de los servicios se han considerado los siguientes aspectos:

- a. Nuestros servicios están relacionados con la solución de software denominada “Sistema Integrado de Gestión Empresarial SysCafé y de facturación electrónica” que consideran características uniformes para su entrega a los clientes y se basan en los módulos licenciados que los clientes adquieran.
- b. En el documento “Contrato de Licenciamiento de Uso de Software”, se especifican las características de los servicios a prestar por medio la garantía se prestará con un contrato de soporte y mantenimiento.
- c. Los procesos que se ejecutarán en la planeación de la gestión de los servicios son los siguientes: Gestión de niveles de servicio, Presentación de informes del servicio, Gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio, presupuesto y contabilidad de los servicios, Gestión de la capacidad, Gestión de la seguridad de la información, Gestión de las relaciones, Gestión de proveedores, Gestión de incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de problemas, Gestión de la configuración, Gestión de cambios y Gestión de versiones.
- d. Se ha definido por medio del proceso de Gestión del Talento Humano se ha definido la estructura de roles y responsabilidades que la alta dirección sugiere para gestionar los servicios, incluido el nivel directivo, el dueño del proceso y la gestión de los procesos que conforman la norma ISO/IEC 20000-1.

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 4 de 14

- e. Las interfaces entre los procesos para la gestión de los servicios y la forma en que las actividades deben coordinarse están indicadas en el mapa de operación por procesos y en los diferentes procedimientos.
- f. En el procedimiento de gestión de riesgos (GSI-PRC-003), se dan las pautas para identificar, evaluar y gestionar los riesgos para el logro de los objetivos del servicio. En tal sentido se han identificado los riesgos relacionados con el servicio que se va a ofrecer a los clientes y los riesgos que se generan producto de su gestión.
- g. Para lograr la armonización de las versiones en producción que soportan los servicios prestados y los que se están creando o modificando, se implementó el procedimiento de Gestión de Desarrollo (DDS-PRC-001).
- h. Los aspectos relacionados para la planeación de los recursos, instalaciones y presupuesto necesarios para la prestación de los servicios se especifican por medio del proceso de Gestión de la Capacidad.
- i. Para sustentar los procesos que soportan la gestión del servicio, se cuenta con herramientas administrativas, técnicas y procedimentales.
- j. Con el objeto de auditar, gestionar y mejorar la calidad de los servicios se estableció el procedimiento de mejora continua, el cual se indica claramente en el ítem 4.4. de este documento.

5.1. Enfoques para la planificación

Debido a que las necesidades de nuestros clientes no son particulares, se ha definido un plan de gestión de los servicios, que está expresado en la Propuesta general del licenciamiento de software y se les envía, buscando dar atención a su solicitud.

La Planificación para la realización de los Servicios es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y de Seguridad de la Información (SGSI). En la planificación que se realiza para la prestación de nuestros servicios, se tiene en cuenta el procedimiento de Plan Estratégico (GGE-PLA-001) y el procedimiento de Gestión Comercial (DCM-PRC-001).

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 5 de 14

En el proceso de Gestión Comercial, por medio del procedimiento de Gestión Comercial (DCM-PRC-001) se definieron las actividades que permiten traducir en servicios los requisitos del cliente y las intenciones de la alta dirección, el resultado de este procedimiento es la propuesta documentada que guía el proceso de atención de las necesidades del cliente.

Los requisitos especificados por el Cliente se identifican en el Contrato, licitación, solicitud verbal o escrita u orden de servicios, compra o trabajo, documentos externos y que son de control de nuestros clientes, los cuales son la base integral de los contratos que sustentan nuestra actividad comercial y en los cuales se fijan cada una de las necesidades, requisitos, alcance, diseño y desarrollo del servicio, verificación, validación, control de cambios, y todos aquellos aspectos relacionados con el servicio que se prestará, y en los cuales se establecen las cláusulas que conforman el Servicio contratado.

6. IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Para llevar a cabo el desarrollo de la implementación de la gestión del servicio y la prestación de este, se incluyen los aspectos relacionados con el Control de las partes involucradas en el ciclo de vida del servicio con el objeto de revisar los requisitos especificados en la norma ISO 20000-1 y la prestación de los servicios.

Para garantizar la gestión y prestación de los servicios SysCafé SAS se encarga de asignar los recursos necesarios de acuerdo con la planificación del servicio. Así mismo, provee los recursos para garantizar la entera satisfacción del Cliente. En SysCafé SAS se controla la asignación de los recursos humanos, técnicos y económicos para dicho fin como lo plantea los requerimientos y el alcance de los servicios ofrecidos.

- a. Para la asignación del presupuesto para la prestación y soporte de los servicios, SysCafé SAS cuenta con un procedimiento establecido y controlado denominado Gestión Contable (GAF-PRC-002).
- b. Para la asignación de funciones y responsabilidades, se definió el documento denominado Perfil Ocupacional (GTH-FRT-013), el cual describe las funciones específicas tanto a nivel de cargos como de áreas funcionales, dichas especificaciones son descritas a partir de la estructura orgánica. Proporciona información a los funcionarios describiendo las funciones y ubicaciones específicas de cada cargo, además de las líneas de autoridad y responsabilidad; comprendidas todas estas dentro de la estructura general de SysCafé SAS.

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
---	---	--

COPIA NO CONTROLADA

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 6 de 14

- c. SysCafé SAS estableció, documentó, implementó y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Servicios y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018. Se identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión de Servicios, y su aplicación, por medio de un Mapa de Operación por Procesos. SysCafé SAS establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos.
- d. En SysCafé SAS se ha evaluado las probabilidades de ocurrencia de las amenazas que se han identificado para la gestión de los Servicios. En tal sentido, se ha generado un procedimiento de gestión de riesgos (GSI-PRC-003) que contempla una visión sistémica acerca de la administración y evaluación de riesgos de los servicios a prestar, consolidado en un Ambiente de Control adecuado a los servicios, brindando una orientación clara y planeada de la gestión de riesgos, dando las bases para el adecuado desarrollo de las actividades de control. Esto permite, proteger los recursos del servicio, resguardándolos contra la materialización de los riesgos, establecer las acciones de mitigación resultado de la administración del riesgo, involucrar y comprometer a todos los colaboradores en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos y asegurar, de ser necesario, el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.
- e. Para la gestión de los equipos de trabajo, en cuanto a la contratación y desarrollo del recurso humano y la gestión de la continuidad de este, se han definido los procedimientos establecidos y controlados. Los procedimientos son:
- Procedimiento de Gestión del Talento Humano (GTH-PRC-001)
 - Procedimiento Disciplinario (GTH-PRC-002)
- f. Para la gestión de recursos y presupuestos, se cuenta con procedimientos establecidos y controlados. Los procedimientos son:
- Procedimiento de Compras (GAF-PRC-001)
 - Procedimiento Gestión Contable (GAF-PRC-002)
- g. Para la gestión de los grupos de trabajo incluidos en el área de soporte, se cuenta con procedimientos establecidos y controlados. Los procedimientos son:
- Procedimiento de Gestión de Servicios (DST-PRC-011)
 - Procedimiento de Gestión Operativa (DST-PRC-012)
 - Procedimiento de Gestión de Incidentes (DST-PRC-013)
 - Procedimiento de Gestión de Problemas (DST-PRC-014)

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
---	---	--

COPIA NO CONTROLADA

SysCafé	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 7 de 14

- h. Para llevar a cabo el seguimiento e informe sobre la gestión de los servicios para cada uno de los procesos se han establecido Indicadores que permiten medir y validar el grado de cumplimiento del objetivo del proceso, y en general, el cumplimiento de los objetivos de cada sistema de gestión, las políticas generales, el cumplimiento de los niveles de servicio y la satisfacción de los clientes.
- i. Para coordinar los procesos de la gestión del servicio, se estableció, documentó, implementó y mantiene un Sistema de Gestión Integrado compuesto por los sistemas de gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Gestión de Servicios, y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e ISO 20000-1:2018.

7. MONITOREAR, MEDIR Y REVISAR

SysCafé SAS planifica e implementa los procesos de monitoreo, medición y revisión necesarias para demostrar la conformidad con los requisitos de los servicios. Los requisitos especificados por el Cliente se identifican en el Contrato, licitación, solicitud verbal o escrita u orden de servicios, compra o trabajo, documentos externos y que son de control de nuestros clientes, los cuales son la base integral de los contratos que sustentan nuestra actividad comercial y en los cuales se fijan cada una de las necesidades, requisitos, alcance, diseño y desarrollo del servicio, verificación, validación, control de cambios, y todos aquellos aspectos relacionados con el servicio que se prestará, y en los cuales se establecen las cláusulas que conforman el Servicio contratado.

En cada proceso que adelanta SysCafé SAS, se han establecido los indicadores de gestión para el seguimiento y medición del Servicio prestado, de forma tal que se puede monitorear, medir y revisar el estado de las acciones emprendidas y la operación de los procesos.

SysCafé SAS aplica encuestas de servicio al término de la prestación de mismo, así como a lo largo de la prestación de algún nuevo servicio en el que siempre se prevén las actividades de seguimiento y medición. Adicionalmente, en la planificación que se realiza para la prestación de nuestros servicios, y en general se establece y precisa el seguimiento, medición y revisión específicas de los servicios, los recursos a aplicar para cada uno de los servicios prestados y los procedimientos operativos que les corresponden, todo integra los criterios de aceptación de los servicios.

Para asegurar la conformidad del SGS con los requisitos de la Norma se programan y desarrollan las actividades descritas en el procedimiento de Auditorías Internas (GGE-PRC-

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 8 de 14

004) y mediante el procedimiento de Revisión por la Dirección (GGE-PRC-001), buscando la mejora continua del Sistema de Gestión de Servicios y por ende, cada uno de los servicios prestados, se lleva a cabo la atención y solución de las no conformidades detectadas, por medio del procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (GGE-PRC-003) y de los resultados registrados en el procedimiento de Revisión por la Dirección (GGE-PRC-001).

8. MEJORA CONTINUA

8.1. Política de Mejora Continua

Nuestra política de mejora continua en SysCafé SAS expresa el compromiso que se tiene a todo nivel, razón por la cual se ha definido:

“SysCafé SAS se compromete con el mejoramiento continuo de sus productos y servicios, así como del sistema integrado de gestión y todos sus componentes.”

En SysCafé SAS se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión Integrado a través del análisis de la eficacia de los sistemas que lo componen, mediante el cumplimiento de las Políticas y Objetivos definidos, Resultados de Auditorías Internas, las Acciones Correctivas, la Revisión por la Dirección y el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los procesos.

8.2. Actividades de Mejora Continua

SysCafé SAS a efecto de dar cumplimiento a los niveles de servicio ofrecidos y contratados por nuestros clientes, recolecta y analiza datos para establecer la línea base y comparar la capacidad de la atención de los servicios ofrecidos, dicha información se obtiene de las necesidades del cliente y se incluye en nuestro documento Propuesta, la cual contiene las consideraciones y supuestos utilizados para el dimensionamiento de los servicios del Service Desk en el ítem de “Condiciones Técnicas” que se incluye en cada una de nuestras propuestas u ofertas comerciales.

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
---	---	--

COPIA NO CONTROLADA

SysCafé	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 9 de 14

Para identificar, planificar e implementar las mejoras de los servicios, se realizan las actividades tendientes a verificar el cumplimiento de los niveles de servicio y calidad establecidos en los documentos: Propuesta y SOW, que son tomados como la línea base de los servicios. Resultado de la revisión de las mejoras planteadas y de común acuerdo con el cliente, se establecen los nuevos niveles de servicio y calidad, que permitirán medir el cumplimiento de estas nuevas metas. Siempre las metas que se establecen son medibles y están relacionadas con las metas inicialmente establecidas.

Adicionalmente, y para la mejora continua de los servicios SysCafé SAS revisa las políticas de nuestros clientes, los procesos y procedimientos internos y externos, y los planes de gestión (contenidos en nuestra propuesta y el documento SOW) cuando sea necesario y antes de planificar e implementar las mejoras de los servicios. Las mejoras a los servicios se llevan a cabo de común acuerdo con nuestros clientes y se siguen acciones que permitan verificar y controlar que la actualización del servicio se lleva a cabo y que las actividades necesarias logran sus objetivos

9. PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS O SERVICIOS MODIFICADOS

9.1. TEMAS CONSIDERADOS

Con el objeto de garantizar que los nuevos servicios y los cambios a los servicios se podrán prestar y gestionar con el costo y la calidad del servicio acordados, SysCafé SAS cuenta con el proceso de Gestión Comercial en el cual se incluyen las actividades para determinar los costos, las nuevas características organizacionales, técnicas y comerciales que se podrá producir como resultado de la prestación y la gestión del servicio.

Para garantizar la gestión y prestación de los servicios se ha establecido un presupuesto necesario para dar atención a los servicios nuevos o modificados, así mismo se busca asignar los recursos de personal, se establecen los niveles del servicio que se incluyen en la propuesta inicial. De otro lado, se revisan y de ser necesario adecuan, los procesos y procedimientos existentes para la gestión de los servicios, su documentación y su alcance.

El documento Propuesta incluye los siguientes aspectos con el objeto de dar cumplimiento a lo sugerido para la planificación e implementación de nuevos servicios o servicios modificados:

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

SysCafé	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	Fecha: 15/09/2023
		Versión: 02
Nivel 7	DST-PLA-001	Página 10 de 14

- a. Se definirá la estructura de roles y responsabilidades que la dirección sugiere para dar atención al servicio, incluido el nivel directivo, el dueño del proceso y la gestión de proveedores.
- b. Para los cambios en los servicios y en la estructura para la gestión del servicio existente se tiene documentado el procedimiento de Gestión de Desarrollo (DDS-PRC-001)
- c. Para la comunicación con las partes correspondientes se tiene documentado el Procedimiento de Control de Comunicaciones (GID-PRC-002).
- d. Para cumplir con los requisitos de contratación y recursos humanos es necesario llevar a cabo los procedimientos de Gestión del Talento Humano (GTH-PRC-001).
- e. Los aspectos relacionados para la planeación del presupuesto y la capacidad necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio nuevo o modificado se deben llevar a cabo las actividades del procedimiento Gestión Comercial (DCM-PRC-001).

9.2. CATALOGO DE SERVICIOS

En SysCafé SAS se ha establecido un documento denominado Catálogo de Servicios que se encuentra publicado en nuestra página WEB (<https://syscafe.com/gestion-comercial/>) y presenta la descripción de los productos o servicios que se entregan a los clientes. Para algunos clientes el alcance de sus servicios obedece a la adquisición de los módulos definidos en nuestro catálogo de servicios. El alcance de los servicios a ofrecer esta dado por:

- **Una necesidad establecida.** Las necesidades comerciales de una organización pueden basarse en una demanda del mercado, un avance tecnológico, un requisito legal o una regulación del gobierno.
- **Una descripción del alcance del producto.** Documenta las características del producto que se deberá crear por solicitud del cliente. La descripción también documenta la relación entre los productos o servicios que se están ofreciendo y la necesidad comercial que el proyecto atenderá.

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

SysCafé	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	Fecha: 15/09/2023
		Versión: 02
Nivel 7	DST-PLA-001	Página 11 de 14

9.3. REQUISITOS DEL SERVICIO

En la planificación de los servicios se establecen los requisitos de los servicios que están directamente relacionados con el desarrollo de software que se traduce en nuestro ERP Licencias que incluye los procesos de Facturación Electrónica.

Los requisitos del servicios como entradas para el diseño y desarrollo de los productos y servicios están dadas principalmente por los aspectos relacionados con los clientes, aspectos contables y legales, lineamientos de la organización y las buenas prácticas para el desarrollo de software. La normatividad legal que nos rige está fundamentada en aspectos contables, tributarios o laborales, incluyendo los relacionados con facturación electrónica.

Como lineamientos de la organización consideramos la documentación de diseños anteriores como útiles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios de software. Las buenas prácticas para el desarrollo de software son consideradas para llevar a cabo el diseño de nuestros productos y servicios.

Así se determinan los requisitos funcionales y de desempeño; incluyendo información de actividades previas de diseño y desarrollo; los requisitos legales y reglamentarios; normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar, y los riesgos debido a la naturaleza de los productos y servicios.

SysCafé SAS propone modificaciones a sus productos cuando se presentan cambios de ley, requerimientos de los clientes o nuevos desarrollos. Mediante el proceso de Gestión de Desarrollo se priorizan las solicitudes de cambio y las propuestas de servicios nuevos o modificados, para alinearse con las necesidades del negocio y con los objetivos de la gestión del servicio teniendo en cuenta los recursos disponibles.

La gestión de los servicios en la etapa posterior a la venta corresponde a los procesos de Soporte, con el acompañamiento del proceso de TI. También son estos departamentos los responsables de las acciones de contingencia que pudieran ser necesarias.

Más allá de los requisitos establecidos por contrato y aceptados por el cliente, en el momento de la solicitud del servicio pueden existir requisitos de cambio puntuales que son revisados, registrados y acordados con el cliente. A modo de ejemplo, horario, lugar de atención, etc. Estos requisitos se revisan y aprueban antes de la liberación del servicio, resolviendo las diferencias con los requisitos del cliente, en caso de que existieran.

En el desarrollo de los procesos directamente relacionados con los servicios se han definido y se aplican actividades para la medición y la evaluación del desempeño de los procesos, la

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 12 de 14

medición y la evaluación de la eficacia de los servicios y de los componentes de los servicios para cumplir los requisitos de estos.

9.4. CONTROL DE LAS PARTES INVOLUCRADAS EN EL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

SysCafé SAS por medio del proceso de Gestión Administrativa, Financiera y Contable por medio del procedimiento de Compras (GAF-PRC-001) ha asignado responsables de gestionar la relación, los contratos y el desempeño de los proveedores externos directamente relacionados con la prestación de los servicios.

Se ha definido un Listado de proveedores (GAF-FRT-009) que permite conocer los proveedores a gestionar y con los cuales se han definido contratos, ordenes de servicio o acuerdos para la prestación de sus servicios y que incluyen alcance de los servicios, los componentes del servicio, los requisitos que ha de cumplir el proveedor externo, los objetivos del servicio, otras obligaciones contractuales, los responsables del proveedor externo y aquella información que se considere necesaria.

La organización a intervalos planificados hace seguimiento del desempeño de los proveedores externos, para esto se ha definido el formato de Evaluación de Proveedores (GAF-FRT-007). Cuando no se cumplen los objetivos del nivel de servicio u otras obligaciones contractuales, la organización se asegura que se identifiquen oportunidades de mejora.

Cuando se presentan disputas entre la organización y el proveedor externo se registran y gestionan hasta que su solución.

Para la prestación de los servicios no se han considerado proveedores internos o clientes que actúe como proveedor, por lo tanto, la organización no desarrolla, acuerda y mantiene acuerdos documentados entre las partes.

9.5. SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS

La planificación de los servicios nuevos o modificados obedece principalmente a los cambios que se presenten en la ley contable y de facturación electrónica que se tiene

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
---	---	--

COPIA NO CONTROLADA

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 13 de 14

vigente en el País o por cambio en algunas funcionalidades nuestro ERP Licencias que incluye los procesos de Facturación Electrónica.

Los servicios nuevos o modificados se gestionan por medio de los procedimientos de gestión comercial (DCM-PRC-001) y de desarrollo (DDS-PRC-001) los que incluyen actividades para registrar, clasificar, evaluar y aprobar las solicitudes de servicios nuevos, cambio o nuevos desarrollos. Estos procedimientos consideran el propósito de los servicios o cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad de los sistemas de gestión, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Por medio del proceso de gestión de desarrollo se determina que es necesario realizar cambios en el Sistema Integrado de Gestión o en sus productos y servicios, estos cambios se ejecutan de manera planificada. La organización ha considerado en los cambios que impacten el sistema de gestión o los productos o servicios, el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias, la integridad del Sistema de Gestión, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los cambios a los servicios se llevan a cabo por medio del procedimiento de Gestión de Desarrollo (DDS-PRC-001) que forma parte del Proceso de Desarrollo de Software.

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA

	PLAN DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Fecha: 15/09/2023
			Versión: 02
	Nivel 7	DST-PLA-001	Página 14 de 14

10. CONTROL DE CAMBIOS

N° Versión	Fecha del cambio			Descripción de cambios	Pagina(s) o Numeral(es)	Responsable
	DIA	MES	AÑO			
1	30	11	2021	Versión inicial	Todo el documento	Erika Gualteros
2	08	09	2023	Se retira Procedimiento de gestión de solicitudes (DST-PRC-014) y se actualiza código a 015 del procedimiento de problemas.	Página 6 Numeral 6, literal g.	Erika Gualteros Líder soporte

Elaboró: ERIKA GUALTEROS Líder de Soporte	Revisó: JOSÉ OMAR MAYORGA PABÓN Gerente	Aprobó: HERNÁN DARÍO TRUJILLO NORMAN Representante Legal
--	--	---

COPIA NO CONTROLADA