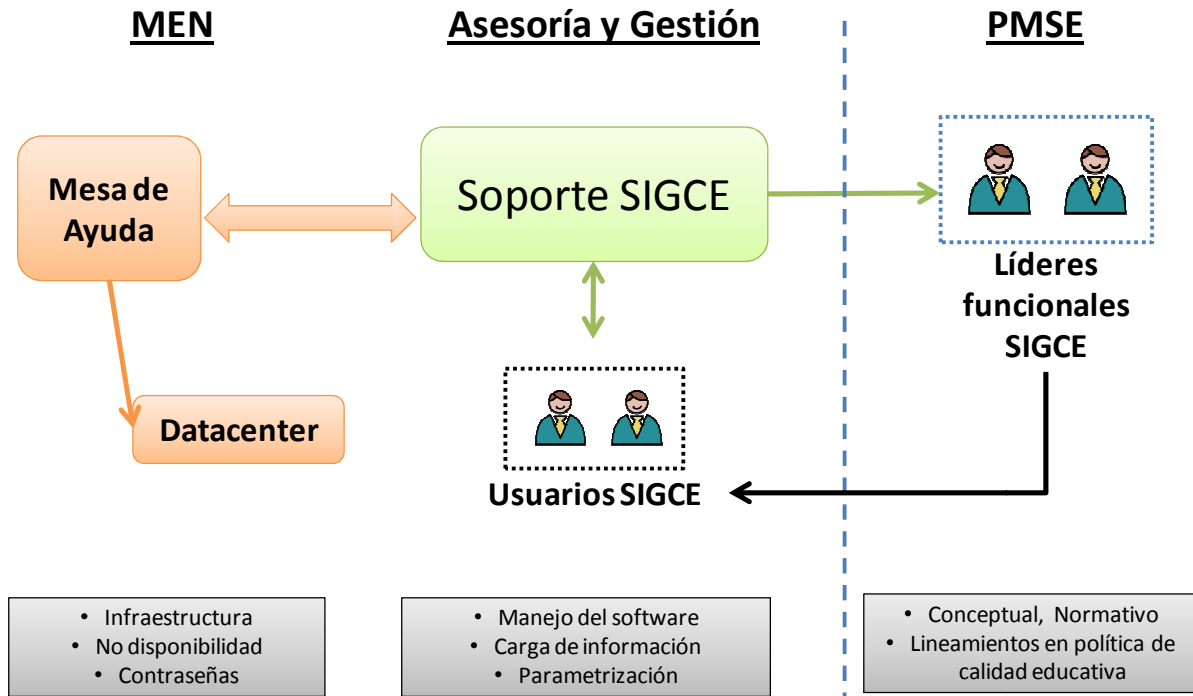


PROTOCOLO SOPORTE TÉCNICO SIGCE

Versión 1.0. - Noviembre de 2012

El esquema general de soporte técnico a usuarios SIGCE, se desarrollará de la siguiente forma:



La comunicación y/o escalamiento de incidentes desde la mesa de ayuda del MEN a la mesa de soporte SIGCE, se hará teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. La Mesa de Soporte del MEN enviará un correo electrónico a la mesa de soporte SIGCE, con el cual los consultores de mesa de soporte registran el incidente en el sistema de seguimiento. Este correo debe tener como mínimo las siguientes variables:

- Número del ticket/incidente registrado en la Mesa de Soporte MEN
- Nombre de la Secretaría de Educación
- Nombre del Establecimiento Educativo al que pertenece el usuario (obligatorio solamente si es docente ó directivo docente)
- Tipo de identificación del usuario que solicita el soporte
- Número de identificación del usuario que solicita el soporte
- Nombres y apellidos del usuario que solicita el soporte
- Teléfono de contacto del usuario que solicita el soporte
- Correo electrónico del usuario que solicita el soporte
- Descripción del incidente

El correo entrante desde la Mesa de Ayuda MEN vendrá desde la cuenta mesadeayuda@tecnologia.mineduacion.gov.co, e irá dirigido a la cuenta sigcesoporte@asegest.com. Estos serán los canales de comunicación oficiales para el proyecto.

2. A través de correo electrónico a la Mesa de Soporte MEN, Asesoría y Gestión informará el registro exitoso del incidente y el número de ticket a través del cual se resolverá. En caso de no tener la información suficiente para abrir el ticket, Asesoría y Gestión solicitará información adicional que permita el registro. Si la mesa de ayuda MEN requiere comunicarse telefónicamente con la mesa de ayuda SIGCE, lo puede hacer a través de la línea 2102489, la cual estará dedicada para este servicio.
3. A partir del registro efectivo del ticket en la Mesa de Soporte SIGCE, los consultores de soporte SIGCE gestionarán los incidentes con la prioridad y tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Para ello podrán consultar a los usuarios SIGCE que originaron el incidente, ó podrá escalarlo a los funcionales SIGCE del PMSE. En este sentido, la mesa de soporte SIGCE tendrá las siguientes consideraciones:
 - Asesoría y Gestión cuenta con una herramienta de software para apoyar el seguimiento de incidentes, la cual ha sido probada con éxito en proyectos anteriores. Igualmente se dispone de equipos de cómputo, puestos de trabajo y servicios de comunicación a fijo, celular y larga distancia para todos los consultores de la mesa de ayuda SIGCE.
 - Los consultores de soporte técnico se presentarán con su nombre y como parte del grupo de Mesa de Ayuda SIGCE. No se podrán presentar como consultores de Asesoría y Gestión.
 - Los consultores de soporte técnico harán referencia al número del ticket registrado por el usuario ante la Mesa de Soporte MEN, y no al ticket interno de la mesa de soporte SIGCE.
 - Cualquier información o soporte adicional que se requiera por parte del usuario, podrá ser tramitada por el usuario ante la Mesa de Soporte MEN ó con el consultor SIGCE. Para todos los efectos, los datos de contacto de la Mesa de Soporte del MEN son los siguientes:

Mesa de Ayuda de Tecnología del Sector Educativo http://mesadeayuda.tecnologia.mineduacion.gov.co Línea Gratuita Nacional 018000513605 Bogotá 6000258 Voz corporativa Ext. 9999 UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

- Los escalamientos a los líderes funcionales del MEN se harán vía correo electrónico, con las variables de identificación del ticket tanto en la Mesa de Ayuda del MEN, como en la Mesa de Ayuda de SIGCE. Los líderes funcionales podrán comunicarse con los usuarios e informar nuevamente a la Mesa de Ayuda SIGCE el cierre de los incidentes. La mesa de soporte canalizará estos escalamientos a través de las cuentas de correo cjvargas@contratista.mineduacion.gov.co y nhenao@contratista.mineduacion.gov.co
4. Una vez cerrado el caso, por gestión propia o a través del escalamiento a los líderes funcionales, la Mesa de Soporte SIGCE informará vía correo electrónico a la Mesa de Soporte MEN, indicando los números de ticket. La Mesa de Soporte del MEN tendrá habilitada una pantalla de consulta en el sistema de seguimiento de Asesoría y Gestión, con el fin de conocer los detalles de la gestión realizada (la URL para hacer la consulta está en proceso de configuración por parte de Asesoría y Gestión).

El correo saliente desde la Mesa de Ayuda SIGCE irá desde la cuenta sigcesoporte@asegest.com, e irá dirigido a la cuenta mesadeayuda@tecnologia.mineduacion.gov.co. Estos serán los canales de comunicación oficiales para el proyecto.