

CÓRDOBA, 13 NOV 2014

VISTO:

El expediente N° 0464-055365/2014, en el que obra Resolución N° 001/13 de esta Dirección por la cual se aprueban los procedimientos establecidos en el "Manual de Soporte de Recursos Informáticos".

Y CONSIDERANDO:

Que en atención a las tareas que se vienen realizando con el Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito de la Secretaría de Administración Financiera de este Ministerio, resulta menester realizar adecuaciones en los procedimientos referidos a las modalidades de contacto y especificar la metodología del servicio que brinda esta Dirección.

Que a fin de establecer las pautas y pasos procedimentales que tales adecuaciones requieren, resulta pertinente aprobar los nuevos procedimientos establecidos en el Manual de Soporte de Recursos Informáticos de la Dirección de Jurisdicción de Sistemas del Ministerio de Finanzas del Gobierno de la Provincia de Córdoba, que se incorpora como Anexo "A" en el presente dispositivo, en sustitución del que se encuentra en vigor.

Por ello, atento las actuaciones cumplidas, lo dictaminado por la Dirección de Jurisdicción de Asuntos Legales de este Ministerio al N° 590/14,

EL DIRECTOR DE JURISDICCIÓN SISTEMAS

RESUELVE:

000001

Artículo 1º

APROBAR los procedimientos establecidos en el "Manual de Soporte de Recursos Informáticos", que como Anexo "A", con doce (12) fojas útiles, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º

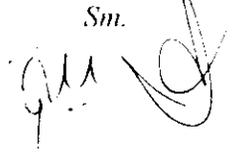
DISPONER que la presente Resolución entrará en vigencia el primer día hábil siguiente al de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y **DEJAR SIN EFECTO** a partir de dicha fecha, los procedimientos establecidos en el "Manual de Soporte de Recursos Informáticos", aprobados mediante Resolución N° 001, de fecha 5 de diciembre de 2013, de esta Dirección de Jurisdicción.

Artículo 3º

PROTOCOLÍCESE, comuníquese a la Dirección General de Presupuesto e Inversiones Públicas, a Contaduría General de la Provincia, a la Dirección General de Tesorería y Crédito Público, a la Dirección General de Administración del Ministerio de Finanzas, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

RESOLUCIÓN

N° 000001
Sm.



ALDO MARINO ELETTORE
DIRECTOR DE SISTEMAS
MINISTERIO DE FINANZAS

ANEXO A

13 NOV 2014

MANUAL DE SOPORTE RECURSOS INFORMATICOS

CAPITULO I: EQUIPOS INFORMATICOS.....2

 INSTALACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EQUIPOS INFORMATICOS 2

 ARTÍCULO 1º: INSTALACIÓN DE EQUIPOS..... 2

 ARTÍCULO 2º: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS.....5

 ARTÍCULO 3º: SOPORTE DE EQUIPO7

CAPITULO II: SISTEMAS INFORMATICOS..... 8

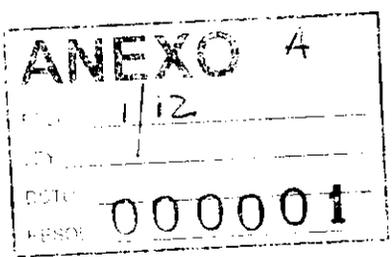
 ACCESOS, INSTALACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SISTEMAS INFORMATICOS..... 8

 ARTICULO 4º: ALTA BAJA Y MODIFICACION DE PERMISOS DE ACCESO 8

 MANTENIMIENTO Y SOPORTE SISTEMAS INFORMATICOS..... 10

 ARTICULO 5º: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS 10

 ARTÍCULO 6º: SOPORTE DE SISTEMAS INFORMATICOS EXTERNOS 11



3. Subdirección de Soporte Técnico de la subsecretaría de informática busca el equipo para masterizar.
4. Para el caso que la Subdirección de Soporte técnico no pueda retirar el equipo el agente de Tecnología completa el llenado del formulario de SOLICITUD DE SERVICIOS GENERALES del Departamento Intendencia del Ministerio solicitando sea trasladado en conjunto con el equipo. lo hace firmar por el Jefe de Área tecnología de la Dirección de Jurisdicción de Sistemas y lo entrega a Intendencia.
5. Completa el "Formulario de Entrada/Salida de equipos" y adjunta al incidente.
6. El agente de Tecnología queda con el talón del "Formulario de Entrada/Salidas de equipos" en la cual indica las especificaciones del equipo que fue retirado o dejado por Agente de la Subdirección de Soporte Técnico de la Subsecretaría de Informática y Telecomunicaciones (Subdirección de Soporte Técnico).
7. Remite el equipo a la Subdirección Soporte Técnico para su masterización, identificación y alta
8. Recibe el equipo masterizado por la Subdirección de Soporte Técnico. precintado e identificado físicamente.
9. Almacena los equipos hasta su instalación o procede a su instalación inmediata.

2.3. Solicitud de equipamiento nuevo.

Titular de Dirección Solicitante

1. Solicita o aprueba la solicitud de instalación de un equipo nuevo mediante el envío de un mail a la casilla "Soporte Finanzas", indicando tipo de equipo, si se trata de un equipo nuevo.

El Agente de Tecnología asignado al incidente enviado por mail

2. Cuando el equipo esté destinado a un usuario nuevo, identifica y gestiona a través de Help Desk los accesos y permisos aprobados para el uso de sistemas según pautas establecidas en el artículo 3 del presente.
3. Teniendo en cuenta los accesos y permisos solicitados instala los programas habilitados cuando corresponda registrando las acciones desarrolladas en el Sistema Gali
4. Instala el equipo en el puesto de trabajo solicitado

Usuario solicitante

5. Remite via correo electrónico constancia de su conformidad con el servicio prestado.
6. En caso de no recibirse el mail con la satisfacción de la solución se da por cerrado el caso a las 48hs de haberse enviado el mail.

El Agente de Tecnología asignado al incidente

7. Una vez que el solicitante valida la instalación procede a cerrar el incidente en el aplicativo Help Desk
8. Registra en Sistema Gali las acciones desarrolladas y cierra el incidente

Cuando se trata del cambio de un accesorio (teclado, Mouse o cable)

El usuario solicitante

9. Pide el cambio de accesorio mediante un correo electrónico a la casilla "Soporte Finanzas".

ANEXO A
2/12
000001

13 NOV 2014

5

CAPITULO I: EQUIPOS INFORMATICOS

INSTALACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EQUIPOS INFORMATICOS

A los fines del presente procedimiento, los equipos alcanzados son:

- Estaciones de Trabajo-Hardware:
 - CPU
 - Monitores
 - Mouse, teclados
 - Lector de código de barras
 - Cables
 - Impresoras
 - Scanners
 - Switch
 - Proyector
 - Notebook
 - Netbook
 - Tablet

ARTÍCULO 1º: INSTALACIÓN DE EQUIPOS

1. Responsables intervinientes

- Titular de Dirección Solicitante
- Usuario solicitante
- Jefe de Área Tecnología de la Dirección de Jurisdicción de Sistemas
- Agente de Tecnología
- Subdirección Soporte Técnico de la Subsecretaría de Informática y Telecomunicaciones (Subdirección de Soporte Técnico).
- Agente de la Oficina Intendencia

2. Del procedimiento para la instalación de equipos

2.1. Tipos de instalación

- Equipos / accesorios nuevos
- Equipos / accesorios en uso
- Equipos en uso por cambio de ubicación

2.2. Preparación de equipos nuevos

La preparación de equipos nuevos puede ser efectuada al momento de su recepción o al momento de cumplimentar un pedido de instalación.

El Agente de Tecnología asignado

1. Recibe el equipo nuevo
2. Genera en Lotus un incidente utilizando el aplicativo Help Desk solicitando la masterización del equipo.

Nota: la masterización implica la configuración y puesta a punto del equipo, lo que incluye la instalación del sistema operativo, drivers, antivirus, correo electrónico y los software particulares necesarios para la tarea que realizará el usuario

ANEXO
3/12
A
000001

10. Para el caso de cambio de monitor, teclado o mouse que este roto, se tomara el pedido de cambio de manera telefónica, debido a que el usuario está imposibilitado de enviar el mail.
11. El agente de Tecnología, carga el pedido en el sistema GALI y procede a cambiar el accesorio. Envía un mail al usuario solicitante indicándole la solución implementada y pidiéndole su conformidad por mail.
12. En caso de no recibirse el mail con la satisfacción de la solución se da por cerrado el caso a las 48hs de haberse enviado el mail.
13. Agente de Tecnología cierra el caso en el sistema GALI

2.4. Solicitud de Cambio de lugar de Equipamiento

Titular de la Dirección Solicitante

1. El titular solicita el cambio de lugar del equipamiento para los miembros de la dirección a su cargo mediante el envío de un mail a la casilla de "Soporte Finanzas". Indicando el lugar de origen y el lugar de destino.

3. Documentos y registros asociados

- **"Solicitud de Instalación / validación"**

Confeciona: Titular de la Dirección Solicitante

Soporte: Digital

Archiva: Agente de Tecnología

Lugar de Archivo: En CPU del Área Tecnología y en una unidad de disco externa.

Tiempo de archivo: Permanentemente

Disposición Final: N/A

- **"Registro de Incidente" – Aplicativo Help Desk**

Confeciona: Agente de Tecnología

Soporte: Digital

Archiva: Agente de soporte técnico Aplicativo Help Desk

Lugar de Archivo: Base de datos del Gobierno de la Pcia de Córdoba.

Tiempo de archivo: permanente

Disposición Final: N/A

- **"Solicitud de Servicios Generales"**

Confeciona: Agente de Tecnología

Soporte: Papel

Archiva: Dpto. Intendencia

Tiempo de Archivo:

Disposición Final: N/A

- **"Talón Formulario de Entradas y Salidas"**

Confeciona: Subdirección de Soporte Técnico

Soporte: Papel

Archiva: Agente de Tecnología

Lugar de Archivo: Oficina de la Dirección de Sistemas del Ministerio de Finanzas

Tiempo de Archivo: 6 meses

Disposición Final: Eliminación

ANEXO A
4/2
000001

ARTÍCULO 2º: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS**1. Responsables intervinientes**

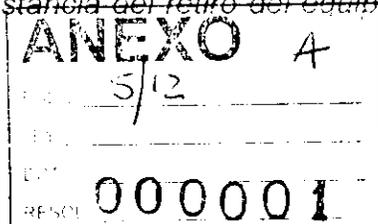
- Usuario Solicitante
- Jefe de Área Tecnología de la Dirección de Jurisdicción Sistemas
- Agente de Tecnología
- Subdirección Soporte Técnico de la Subsecretaría de Informática y Telecomunicaciones (Subdirección de Soporte Técnico)

2. Del procedimiento para la provisión de servicio de mantenimiento de equipos informáticos**2.1 Solicitud de mantenimiento correctivo****El usuario solicitante**

1. Identifica una falla en el equipo en uso o a utilizar
2. Verifica que la falla no se deba a la falta de llegada de energía eléctrica al equipo: que esté correctamente conectado, que la zapatilla esté encendida.
3. De subsistir el problema, se pone en contacto con personal del Área Tecnología enviando un mail a la casilla Soporte Finanzas explicando la falla.
4. Para los casos que este imposibilitado de enviar el mail se tomara el reclamo telefónicamente.

2.2 Tratamiento del requerimiento**El Agente de Tecnología**

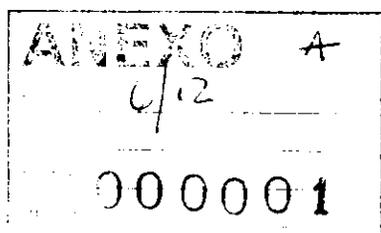
1. Registra el requerimiento en el Sistema Gali indicando:
 - Área
 - Usuario
 - Datos del equipo involucrado
 - Incidente
2. Concorre al Área solicitante a verificar la naturaleza del incidente reportado
3. Evalúa la viabilidad de dar solución al problema.
4. De tener capacidad y estar facultado para resolverlo en el sitio donde el equipo está instalado, implementa la solución. De ser necesario consulta telefónicamente a la mesa de ayuda de la Subsecretaría de Informática y Telecomunicaciones – Subdirección Soporte Técnico pudiéndolo solucionar en forma conjunta
5. Valida con el usuario solicitante la eficacia de la solución implementada.
6. Si la acción tomada fue eficaz, cierra el requerimiento en el Sistema Gali, consignando:
 - Acción implementada
 - Nombre del usuario que valida la eficacia de la solución
7. En caso de no tener facultades para dar solución al incidente planteado, ingresa el requerimiento a Lotus Help Desk para que el mismo sea tratado por la Subdirección Soporte Técnico
8. Si la falla no puede ser resuelta en el lugar de uso, retira el equipo. Subdirección de Soporte Técnico, completa el "Formulario de Entrada/Salida de equipos" y adjunta al incidente a ser tratado por los técnicos de "Atención a Usuarios". Deja como constancia del retiro del equipo talón del "Formulario de Entrada/Salida de equipos"



9. En caso de no ser resuelto el incidente por requerir un repuesto no disponible, el Jefe de Área Tecnología solicita la compra al Área Contrataciones según pautas vigentes.
10. Una vez que el Área Contrataciones recibe el elemento comprado solicita la conformidad del Área Tecnología y cuando sea necesario retira el elemento a reemplazar y cuando corresponda lo remite a la Subdirección de Soporte Técnico.
11. El repuesto es entregado a la Subdirección de Soporte Técnico para el reemplazo del mismo.
12. Reparada la falla registra las acciones tomadas en el Sistema Gali / Help Desk según corresponda
13. Entrega el equipo al usuario
14. Comunica al solicitante via correo electrónico la reparación y entrega el equipo.
15. Una vez que el solicitante valida la corrección de la falla, procede a responder el correo informando la satisfacción del mismo
16. En caso de no recibirse el mail con la satisfacción de la solución se da por cerrado el caso a las 48hs de haberse enviado el mail

3. Documentos y registros asociados

- **“Registro de Requerimientos” – Sistema Gali**
Confecciona: Agente de Tecnología
Soporte: Digital
Archiva: Agente de Tecnología
Lugar de Archivo: Help Desk – Gali - Base de Datos del Gobierno de la Pcia de Córdoba
Tiempo de archivo: Permanente
Disposición Final: N/A
- **“Registro de incidentes” - Sistema Lotus – Help Desk**
Confecciona: Técnico interviniente
Soporte: Digital
Archiva: Técnico interviniente
Lugar de Archivo: Help Desk – Gali - Base de Datos del Gobierno de la Pcia de Córdoba
Tiempo de archivo: Permanente
Disposición Final: N/A
- **“Solicitud de reparación” (mail)**
Confecciona: Agente Solicitante
Soporte: Digital
Archiva: Agente de Tecnología
Lugar de Archivo: CPU del Área Tecnología y en una unidad de disco externa
Tiempo de archivo: Permanente
Disposición Final: N/A



ARTÍCULO 3º: SOPORTE DE EQUIPO**1. Responsables intervinientes**

- Usuario Solicitante
- Agente de Tecnología

2. Del procedimiento para el soporte de equipos informáticos**2.1. Solicitud de soporte****El usuario solicitante**

1. Identifica dificultades en la operación de un equipo
2. Se pone en contacto con personal del Área Tecnología.

El Agente de Tecnología interviniente

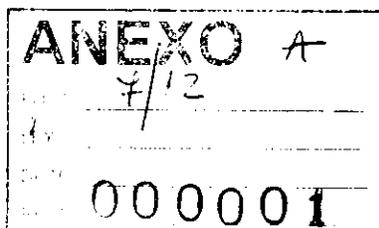
3. Registra el requerimiento en el Sistema Gali indicando:
 - Área
 - Usuario
 - Datos del equipo involucrado
 - Incidente

2.2. Provisión del soporte**El Agente de Tecnología interviniente**

1. Concorre al Área solicitante
2. Asesora al usuario sobre la forma correcta de operar el equipo dando soporte a la implementación de una acción cuando aplique. De ser necesario consulta telefónicamente a la mesa de ayuda de la Subdirección Soporte Técnico.
3. Valida con el usuario solicitante la eficacia del soporte provisto.
4. Cierra el requerimiento en el Sistema Gali, consignando:
 - Soporte provisto
 - Nombre del usuario que valida la eficacia de la solución

3. Documentos y registros asociados

- **“Registro de Requerimientos”** – Sistema Gali
Confeciona: Agente de tecnología interviniente
Soporte: Digital
Archiva: Agente de tecnología interviniente
Lugar de Archivo: Gali - Base de datos del Gobierno de la Pcia de Córdoba.
Tiempo de archivo: Permanente
Disposición Final: N/A



CAPITULO II: SISTEMAS INFORMATICOS

ACCESOS, INSTALACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SISTEMAS INFORMATICOS

ARTICULO 4º: ALTA BAJA Y MODIFICACION DE PERMISOS DE ACCESO

1. Responsables intervinientes

- Titular de Dirección Solicitante
- Jefe de Área Tecnología de la Dirección de Jurisdicción Sistemas
- Agente de soporte técnico

2. Del procedimiento para el alta, baja y modificación de permisos de acceso a sistemas externos

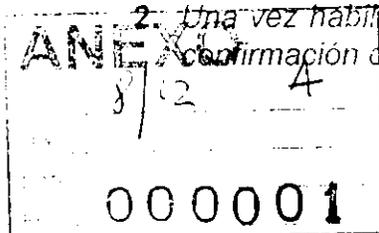
En todos los casos el acceso a los sistemas informáticos externos y carpetas disponibles en la red del Ministerio guarda relación con el objetivo, el alcance y las funciones del usuario para los cuales se gestionan.

2.1. Solicitud de accesos**El Titular de la Dirección solicitante**

1. Identifica la necesidad de acceso a sistemas informáticos externos y carpetas de red para un usuario que desempeña funciones dentro de la Dirección a su cargo.
Nota 1: el usuario puede ser personal interno o externo que por razones operativas se desempeñe en el ámbito de la Dirección.
Nota 2: La necesidad puede consistir en el alta, la baja o la modificación de permisos de acceso a sistemas o carpetas de red.
2. Confecciona una "Solicitud de permisos de acceso" la que contendrá:
 - Nombre completo del usuario para el cual se solicitan permisos
 - Tipo y N° del documento de identidad
 - Sistema / carpeta para el que se solicitan o restringen accesos
 - Tipos de permisos requeridos o restringidos
3. Remite la solicitud vía correo electrónico a la Casilla "SoporteFinanzas"

2.2. Tratamiento de la solicitud de permisos de acceso**El Agente de Tecnología**

1. Los requerimientos se registran en el Sistema Gali. Luego se completa el formulario digital llamado Formulario de Alta xis que exige el Área Operaciones de la Subdirección de Sistemas de Soporte Técnico de la Subsecretaría de Informática y Telecomunicaciones en donde se identifican todos los datos necesarios para dar el alta correspondiente y luego es anexado en Help Desk mediante la creación de un incidente.
2. Una vez habilitados los permisos, se le envía un mail al usuario solicitándole la confirmación de acceso a los sistemas / carpetas solicitados.



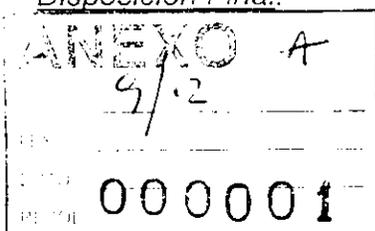
3. En caso de ser archivo de red, sin excepción alguna, el personal de sistemas siembre debe tener permisos sobre los mismos, a fin de darle soporte al presentarse alguna eventualidad.
4. En caso de no recibirse el mail con la satisfacción de la solución se da por cerrado el caso a las 48hs de haberse enviado el mail.
5. Cierra los incidentes

2.3 Del procedimiento para el alta, baja y modificación de permisos de acceso a sistemas de desarrollos Propios

En todos los casos el acceso a los sistemas informáticos de desarrollo propio el usuario debe solicitarlo al área ATF

3. Documentos y registros asociados

- **"Formulario Alta.XLS"**
Confecciona: Agente de Tecnología;
Soporte: Digital
Archiva: Área Operaciones de la Subdirección de Sistemas de Soporte Técnico de la Subsecretaria de Informática y Telecomunicaciones.
Tiempo de Archivo: N/A
Disposición Final: N/A
- **"Solicitud de accesos"** correo electrónico
Confecciona: Titular de Dirección – Correo electrónico a la Casilla "SoporteFinanzas"
Soporte: Digital
Archiva: Agente de tecnología
Lugar de Archivo: Base de datos del Gobierno de la Pcia. de Córdoba.
Tiempo de archivo: Permanente
Disposición Final:
- **"Registro de Requerimientos"** – Sistema Gali
Confecciona: Agente de tecnología interviniente
Soporte: Digital
Archiva: Agente de tecnología interviniente
Lugar de Archivo: Base de datos del Gobierno de la Pcia. de Córdoba.
Tiempo de archivo: Permanente
Disposición Final:
- **"Registro de incidente"** – Sistema Lotus Help Desk
Confecciona: Agente de tecnología
Soporte Digital:
Archiva: Subdirección de Soporte Técnico
Lugar de Archivo: Base de datos del Gobierno de la Pcia. de Córdoba
Tiempo de archivo: Permanente – Back up
Disposición Final:



MANTENIMIENTO Y SOPORTE SISTEMAS INFORMATICOS**ARTICULO 5º: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS****1. Responsables intervinientes**

- Referente de Apoyo Técnico Funcional (ATF)
- Titular de la Dirección o Responsable de Sistemas/Jefe de Área "SERVICIO" de la Dirección de Jurisdicción Sistemas
- Desarrollador

2. Del procedimiento para el mantenimiento de Sistemas informáticos propios**2.1. Tipos de mantenimiento**

- Corrección de Fallas
- Desarrollo de nuevos requerimientos

2.2. Solicitud de corrección de fallas / desarrollo de nuevos requerimientos / modificaciones al desarrollo, en sistemas propios**El Titular de la Dirección o Responsable de Sistemas**

1. Gestiona la aprobación de las solicitudes en el sistema Gali registrada por el Referente de Apoyo Técnico Funcional (ATF) previa comunicación con el usuario, estableciendo prioridad para su tratamiento.
2. Revisa los datos contenidos en la solicitud
3. Consulta con el Referente ATF cuando identifica datos inconsistentes o poco claros, realizando los ajustes necesarios en las especificaciones
4. Si el caso es poco claro o posee poca información o no corresponde se devuelve a ATF.
5. Analiza la complejidad y urgencia de ejecución de acuerdo a las prioridades definidas por el Titular de la Dirección y el Referente ATF

En el caso de tratarse de una corrección de fallas

6. Asigna a un Desarrollador el requerimiento de corrección

En el caso de tratarse de un nuevo desarrollo/modificaciones al desarrollo

7. El titular de la Dirección o Responsable de Sistema Analiza la documentación Elaborada por el Referente de ATF.
 - a. Siguiendo las pautas establecidas por la Subsecretaría de Informática y Telecomunicaciones en los Procedimientos "Requerimientos para la implementación de sistemas en Producción" (ESTEPRO Sistemas) vigentes, confecciona los documentos Requeridos en el caso de nuevos desarrollos.
8. El titular de la Dirección o Responsable de Sistema Asigna a el/los desarrollador/es el requerimiento de nuevo desarrollo/modificaciones al desarrollo.

2.3 Desarrollo de la solución**El Desarrollador asignado**

1. Analiza el requerimiento cargado en el sistema GALI, si es nuevo desarrollo lee la documentación enviada por referente de ATF, si es corrección de fallas y necesita amplia información descripta en el caso se comunica con el referente de ATF.

ANEXO A	
FECHA	10/12
NUMERO	000001

2. Analiza el nuevo documento (en caso de nuevos desarrollos/modificaciones al desarrollo), o el requerimiento cargado en el GALI, y en caso a corregir fallas, solicita ampliación de datos cuando corresponda.
3. Teniendo en cuenta las especificaciones aprobadas o la identificación de la falla, planifica el desarrollo y los puntos de control.
4. Ejecuta las acciones planificadas.
5. Concluido el desarrollo lleva a cabo la verificación de la corrección o del nuevo requerimiento contra las especificaciones establecidas.
6. De detectar errores, los corrige.
7. En caso de incorporación de nuevo desarrollo/modificaciones al desarrollo, si no existen observaciones, convoca al Referente ATF para la validación conjunta de la solución.
8. Cuando se trata de la corrección de una falla, una vez implementada cierra el Gali para que se proceda a su validación final por parte del Responsable ATF.

El Titular de la Dirección o Responsable de Sistemas, o quien este designe:

1. Una vez validado el cambio por el Referente ATF, pone a disposición el mismo para que pueda implementarse cuando se suba a producción la nueva versión.

3. Documentos y registros asociados

- **Reporte de fallas – Sistema Gali**
Confecciona: Referente ATF
Soporte: Digital
Archiva: Referente ATF
Lugar de Archivo: Base de datos del Gobierno de la Provincia de Córdoba.
Tiempo de archivo: Back up de la Base de Datos (Supercentro)
Disposición Final:
- **“Registro de Incidente: nuevas funcionalidades” – Sistema Gali**
Confecciona: Referente ATF
Soporte: Digital
Archiva: Referente ATF
Lugar de Archivo: Base de datos del Gobierno de la Provincia de Córdoba.
Tiempo de archivo: Back up de la Base de Datos (Supercentro)
Disposición Final:
- **“Estepros”**
Confecciona: Responsable de Sistemas – Archivo electrónico
Soporte: Digital
Archiva: Responsable de Sistemas –
Lugar de Archivo: \\d013nt01\grupos\Sistemas\Desarrollo\SUAF\Backup
Documentos\Requisitos Nuevas Aplicaciones
Tiempo de archivo: 3 años – Back Up
Disposición Final: Eliminación.

ANEXO A	
FECHA:	11/12
LEY:	
RESOL:	000001

ARTÍCULO 6º: SOPORTE DE SISTEMAS INFORMATICOS EXTERNOS

1. Responsables intervinientes

13 NOV 2014

JS

- Usuario solicitante
- Responsable de Sistemas o quien este designe

2. Procedimiento para el Soporte de sistemas informáticos

2.1. Solicitud de soporte

El Usuario Solicitante

1. En el caso de Identificar una dificultad en el uso de un sistema operativo/Aplicación, solicita asistencia a la Dirección de Sistemas mediante la generación de un mail a la casilla "SoporteFinanzas" especificando en el Asunto el tipo de soporte requerido

El Responsable de Sistemas o quien este designe

2. Registra el requerimiento en el Sistema Gali indicando:
 - Área /usuario
 - Sistema operativo involucrado
 - Asunto

2.2. Provisión del soporte en sistemas operativos

El Responsable de Sistemas o quien este designe

3. Contacta al usuario solicitante en forma telefónica, de ser posible, o en forma presencial.
4. Asesora al usuario sobre la forma correcta de operar el sistema, asistiéndolo en la implementación de cuando aplique.
5. Valida con el usuario solicitante la eficacia del soporte provisto.
6. Cierra el requerimiento en el Sistema Gali, consignando:
 - Soporte provisto
 - Nombre del usuario que valida la eficacia del soporte

3. Documentos y registros asociados

- "Solicitud de soporte sistema operativo"

Confeciona: Usuario Solicitante

Soporte: Digital

Archiva: Responsable de Sistemas

Lugar de Archivo: Base de datos del Gobierno de la Pcia de Córdoba.

Tiempo de archivo: Permanente

Disposición: Final

NE

Handwritten signature

GOBIERNO PROVINCIAL DE CORDOBA
 DIRECCION DE SISTEMAS
 DEPARTAMENTO DE FINANZAS

ANEJO A	
12/12	
BY	
CC	000001
RE	

W