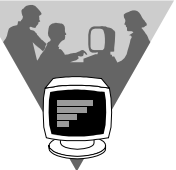



6.- Soporte Técnico. Desarrollar un sistema que muestre el tiempo de respuesta que se tiene en la atención a fallas operativas y aplicativos de los sistemas que se están operando en la Organización. Que se pueda consultar por usuario, la falla que se está reportando, fecha, hora, etc., responsable de la atención a la falla, actividades realizadas, concluidas o pendientes, causa. Emitir un listado semanal por usuario que muestre su estado de avance o retraso por actividad, una relación por Analista que muestre las atenciones asignadas hora y fecha de pendiente o terminación, etc.

Formatos de control:

		INSTITUTO MEXICANO DE INFORMATICA Subdirección General de Finanzas Jefatura de Servicios Informáticos			
		ATENCION A FALLAS DE HARDWARE		Usuario / Sistema: <i>Departamento de personal</i>	
		Reporta: <i>José Ramón Fernández</i> E-mail: <i>jramon@inmein.com</i>		Folio: <i>1488</i>	
Dirección: <i>Ursulo Galván 100 - 2</i>			Ciudad: <i>Xalapa, Ver</i>		Teléfono: <i>818 88 24</i>
DATOS DEL REPORTE					
Nombre del proveedor: <i>IBM. de México S.A. de CV.</i>		Fecha:		Hora:	Número de reporte
Teléfono: <i>825 89 34</i>		E-mail: <i>rfallas@ibm.com</i>		<i>24, ene'03</i>	<i>10:30</i>
DATOS DE LA FALLA					
Marca: <i>IBM.</i>	Modelo: <i>486UC SX/25</i>	Tipo: <i>Micro</i>	Serie: <i>SX 9873/25</i>	Número de Inventario <i>1254896</i>	
<p><i>Al encender el equipo emitió un sonido y se apagó, se apagaron nuevamente todos los dispositivos, se esperó un tiempo y se intentó nuevamente, esta vez olía a quemado.</i></p>					
DATOS DE LA ATENCION					
Fecha de la atención: <i>25,ene'03</i>	Hora: <i>10:00</i>	Fecha de término: <i>25,ene'04</i>	Hora: <i>12:00</i>	Nombre de quién atendió: <i>Ing. Luis García Postigo.</i>	
<p><i>Se detectó un falso contacto en el regulador de voltaje, se reparó y quedó funcionando.</i></p>					

		INSTITUTO MEXICANO DE INFORMATICA Subdirección General de Finanzas Jefatura de Servicios Informáticos	
		ATENCION A FALLAS DE SOFTWARE	
		Usuario: <i>Departamento de personal</i>	Fecha: <i>24, enero'03</i>
		Reporta: <i>José Ramón Fernández</i> E-mail: <i>jramon@inmein.com</i>	Folio: <i>5487</i>
Dirección: <i>Ursulo Galván 100 - 2</i>		Ciudad: <i>Xalapa, Ver</i>	Teléfono: <i>818 88 24</i>
DATOS DEL REPORTE			
Hora: <i>15:30</i>	Aplicación: <i>Sistema de Personal</i>	Proceso: <i>Nómina</i>	Programa: <i>Sapn0250</i>
<i>El proceso de armado de la nómina aborta cuando considera al personal 08 temporal que tiene mas de dos contrataciones sucesivas.</i>			
ACCIONES REALIZADAS			
Fecha: <i>24, enero'03</i>	Hora: <i>16:00</i>	Analista que atiende: <i>Lic. Josuha Castañeda Montes</i>	
<i>Se verificó la versión del programa fuente, y se observó que no coincidía con la versión correcta, analizando la bitácora se encontró que no sustituyeron los nuevos programas, únicamente se sustituyeron.</i>			
Concluido: <i>Mismo día a las 18 hrs.</i>			

		INSTITUTO MEXICANO DE INFORMATICA Subdirección General de Finanzas Jefatura de Servicios Informáticos	
		ATENCION A SERVICIOS INFORMATICOS	
		Usuario: <i>Departamento de personal</i>	Fecha: <i>24, enero'03</i>
		Reporta: <i>José Ramón Fernández</i> E-mail: <i>jramon@inmein.com</i>	Hora: <i>10:30</i>
		Reporta: <i>José Ramón Fernández</i> E-mail: <i>jramon@inmein.com</i>	Folio: <i>5487</i>
Dirección: <i>Ursulo Galván 100 - 2</i>		Ciudad: <i>Xalapa, Ver</i>	Teléfono: <i>818 88 24</i>
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
<i>Se requiere la instalación y configuración de las impresoras a las cinco microcomputadoras del área de atención al público.</i>			
ACCIONES REALIZADAS			
Fecha: <i>25, enero'03</i>	Hora: <i>16:00</i>	Analista que atiende: <i>Lic. Josuha Castañeda Montes</i>	
<i>Se desempacaron cinco impresoras, se realizó la conexión, configuración y pruebas de ingeniería, una impresora presentó errores en la configuración, se reportó según reporte de fallas de hardware no. 1550, quedo operando.</i>			
Concluido: <i>28 de enero del 2003 a las 18 hrs.</i>			