1. **PROPOSITO**

Solicitar soporte informático

**2. Alcance**

Este procedimiento es transversal para todo el holding, ya que involucra a todos los usuarios que trabajan con algún equipamiento tecnológico proporcionado por Euro.

**3. Responsabilidad**

|  |  |
| --- | --- |
| Área TI | Se encargara de atender los requerimientos solicitados y de entregar las credenciales de acceso a portal de soporte. |
| Usuarios de grupo Euro | Serán responsables de crear la solicitud de soporte en el portal |

1. **Definiciones y Documentos aplicables**

**4.1 Definiciones:**

**Portal de Soporte**, sistema informático valido[[1]](#footnote-1) para solicitar requerimientos de soporte TI.

**Credenciales de acceso,** usuario y contraseña proporcionado por el área TI, solicitado por portal de soporte como validación de acceso al mismo.

1. **Metodología**

La solicitud de soporte seguirá la siguiente metodología

|  |  |
| --- | --- |
| Roles | Procedimientos |
| Usuario grupo Euro | Solicita soporte informático a través de portal |
| Asistente TI | Se encargara de monitorear sistema de soporte, recoger y atender solicitudes. |
| Supervisor TI | Se encargara de que los tiempo de respuesta a los requerimientos sean cumplidos según SLA[[2]](#footnote-2) entregado por el portal |

**Ingreso de solicitud:** Para ingresar al portal de soporte se deberá dirigir al siguiente sitio web:

[**www.euroconstructora.cl:8080**](http://www.euroconstructora.cl:8080)

Posteriormente podrá ingresar al sitio con las credenciales proporcionadas por el grupo TI. Una vez creada la solicitud una notificación llegar vía correo electrónico al departamento de informática.

Por su parte el área TI atenderá la solicitud vía remota o presencial ajustándose al tiempo de respuesta estipulado según el requerimiento ingresado.

Una vez atendido el requerimiento el usuario tendrá la posibilidad de evaluar el trabajo realizado por el técnico respondiendo una breve encuesta, generada por el portal.

**6. REGISTROS**

Mensualmente el departamento de informática entrega reportes de la actividad de su portal para el respectivo análisis realizado por nuestro departamento de Control y Gestión.

**7. ANEXOS**

La mantención del portal de soporte es de exclusiva responsabilidad del departamento de informática como también los accesos al portal y la administración de las credenciales.

**Nivel de servicio**

A continuación se detallara el tiempo establecido para cada problemática.

Detalle:

**1 hora**

• Correo Electrónico

• Conexión Remota

• Aplicaciones de escritorio

• Problemas de Accesos

**2 horas**

• Euroges

• Payroll

• Softland

• Solicitud de Respaldos

• Asignación de Minutos

• Solicitudes de Accesos

**4 horas**

• Solicitud de Restauración Respaldos

• Configuración de Estaciones de Trabajo Obra

**6 horas**

• Falla de Equipamiento

• Falla de Impresora

• Falla de Monitor

• Instalación de Impresora

• Cambio de Tóner

**24 horas**

• Reinstalación de Software

• Cambio de Anexo

• Solicitud de anexos

• Equipamiento Sala de Ventas

• Equipamientos Obras

**48 horas**

• Solicitud de Celular

• Asignación de Minutos

**4 días hábiles**

• Solicitud de Equipo

• Instalación de Servidor Obra

**10 días hábiles**

• Implementación Nuevas Líneas

• Servicios de Voz y datos Salas de Venta

• Servicios de Voz y datos Obras

• Traslados de líneas

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Supervisor Informática Subgerente Informática

1. Validado por el Grupo Euro y administrado por el Área TI [↑](#footnote-ref-1)
2. SLA tiempo de respuesta estimado por requerimiento. [↑](#footnote-ref-2)