



PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Procedimiento: **SOPORTE TECNOLÓGICO EXTERNO**

Página	1	de	2
Versión	4.0		
Código	Pr-PGST-SIS-2		
Fecha	22/08/2014		

1. OBJETIVO:

Establecer los mecanismos para el control y la prestación de servicios de soporte tecnológico realizados por contratistas especializados

2. ALCANCE (corresponde a la delimitación del procedimiento, donde comienza y termina)

DESDE: Coordinar con el contratista la programación y condiciones para la prestación de servicios para la vigencia

HASTA: Verificar que el servicio se haya prestado de acuerdo con lo pactado

3. BASE LEGAL

- Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor

4. DEFINICIONES

Soporte técnico: Atención, seguimiento y solución a requerimientos técnicos reportados por los clientes, relacionados con el funcionamiento de un producto o productos. Normalmente el servicio se presta a través de la asignación de casos de soporte técnico con prioridades establecidas previamente

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Descripción de la actividad	Ejecutor	Área responsable	Registro
1	Coordinar con el contratista la programación y condiciones para la prestación de servicios para la vigencia	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	Actas de reunión

Antes de imprimir este documento, verifique que sea la versión vigente y recuerde que una vez impreso es una **COPIA NO CONTROLADA**





PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Procedimiento: **SOPORTE TECNOLÓGICO EXTERNO**

Página	2	de	2
Versión	4.0		
Código	Pr-PGST-SIS-2		
Fecha	22/08/2014		

2	Solicitar al contratista el servicio, estableciendo si se trata de un servicio programado o de un servicio requerido por falla intempestiva y la prioridad requerida	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	Correo electrónico Registro en el sistema del proveedor
3	Coordinar con el contratista las condiciones requeridas y la fecha y hora de prestación del servicio	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	Citación por calendario
4	Informar con una semana de antelación a todos los servidores del Instituto, cuando la prestación del servicio por parte del proveedor, afecte el normal funcionamiento de la red	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	Correo electrónico
5	Verificar que el servicio se haya prestado de acuerdo con lo pactado	Profesional especializado	Oficina de Planeación - Sistemas	Acta de reunión o correo electrónico

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Norma ISO 20000 fue creada por la ISO y es la norma reconocida de sistema de gestión de servicios de TI.

7. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los registros de este procedimiento son:

Sin reserva Reservada Clasificada Divulgación parcial Excepción parcial Años

Justificación de la reserva / clasificación:

Antes de imprimir este documento, verifique que sea la versión vigente y recuerde que una vez impreso es una **COPIA NO CONTROLADA**

