



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N°044 -2018/SENAMHI-GG

Lima, 14 DIC. 2018

VISTO:

El Memorando N° D000039-2018-SENAMHI-OTI de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, del Informe N° 057-2018/SENAMHI-OPP-UM de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° D000014-2018-SENAMHI-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 24031 se aprueba la Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, que tiene por finalidad planificar, organizar, coordinar, normar, dirigir y supervisar las actividades meteorológicas, hidrológicas y conexas, mediante la investigación científica y la realización de estudios y proyectos;

Que, mediante la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, que crea el Ministerio del Ambiente, se dispone la adscripción del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI como organismo público ejecutor del Ministerio del Ambiente;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del SENAMHI, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, establece que la Secretaría General -actual Gerencia General- es la máxima autoridad administrativa y representante legal del SENAMHI. Asimismo, el literal e) del artículo 13 del citado ROF establece como función de la Secretaría General -actual Gerencia General- expedir Resoluciones y Directivas en materia de su competencia o en aquellas que le hayan sido delegadas;

Que, el literal r) del artículo 13 del mismo ROF señala como función de la Secretaría General "conducir y dirigir la implementación de acciones que conduzcan al normal funcionamiento y operación de los sistemas de tecnologías, información, comunicaciones y seguridad de la información del SENAMHI". Por su parte, el artículo 40 del mismo dispositivo legal señala que la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación "es el órgano de apoyo responsable de planificar, desarrollar, conducir y gestionar las tecnologías de información, las comunicaciones y los recursos informáticos a nivel de software y hardware y el soporte a las actividades de los diversos órganos de la entidad. Depende jerárquicamente de la Secretaría General";

Que, mediante documento del Visto, la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación remitió a la Oficina de Asesoría Jurídica la propuesta de la Directiva denominada "Atención de Requerimientos de Soporte Técnico e Informático para la Sede Central y las Direcciones Zonales en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú";

Que, dicha propuesta de Directiva tiene por objetivo establecer lineamientos y procedimientos para atender las solicitudes de los usuarios del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (SENAMHI), tanto en la Sede Central como en las Direcciones Zonales, con un



adecuado servicio de asistencia y soporte técnico informático;

Que, en consecuencia, resulta necesario dictar el acto administrativo que apruebe la nueva Directiva denominada "Atención de Requerimientos de Soporte Técnico e Informático para la Sede Central y las Direcciones Zonales en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú";

Con el visado del Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, del Director de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, del Director de la Oficina de Administración y del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con la Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, su modificatoria Ley N° 27188 y el Decreto Legislativo N° 1013 que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente y el Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 15 -2018-SENAMHI/GG denominada "Atención de Requerimientos de Soporte Técnico e Informático para la Sede Central y las Direcciones Zonales en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú", la misma que como anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia y en el Portal Institucional del SENAMHI (www.senamhi.gob.pe).



Regístrese y comuníquese



SILVANA PATRICIA ELÍAS NARANJO

Gerente General

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología
del Perú – SENAMHI





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Servicio Nacional de
Meteorología e Hidrología
del Perú - SENAMHI

Gerencia General

DIRECTIVA N° 15 -2018-SENAMHI/GG

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO PARA LA SEDE CENTRAL Y LAS DIRECCIONES ZONALES EN EL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ



ÍNDICE

| | Página |
|---|--------|
| I. OBJETIVO | 3 |
| II. FINALIDAD | 3 |
| III. BASE LEGAL | 3 |
| IV. ALCANCE | 4 |
| V. DISPOSICIONES GENERALES | 4 |
| VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS | 8 |
| VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS | 11 |
| VIII. DE LA ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO A DIRECCIONES ZONALES | 13 |
| IX. RESPONSABILIDADES | 14 |
| X. ANEXOS | 14 |



ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO E INFORMÁTICO PARA LA SEDE CENTRAL Y LAS DIRECCIONES ZONALES EN EL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ

DIRECTIVA N°15-2018-SENAMHI/GG

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos y procedimientos para atender los requerimientos de los usuarios del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (SENAMHI), tanto en la Sede Central como en las Direcciones Zonales, con un adecuado servicio de asistencia y soporte técnico informático, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación – OTI.

II. FINALIDAD

Estandarizar las actividades para prevenir y solucionar los diversos problemas de hardware y/o software orientado a proveer una solución ágil y eficaz para el mejor funcionamiento de la institución y mayor productividad en la infraestructura informática.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
- 3.2 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI y su modificatoria por Ley N° 27188.
- 3.3 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4 Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.
- 3.5 Decreto Supremo N° 09-2009-MINAM, que aprueba las medidas de Ecoeficiencia.
- 3.6 Decreto Supremo N° 076-2010-PCM, que modifica el Decreto supremo N° 013-2003 PCM, estableciendo disposiciones referidas a las adquisiciones de Computadoras personales que convoquen las entidades públicas.
- 3.7 Decreto Supremo N° 005-85-AE que aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.
- 3.8 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2004 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos. 2° Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.



- 3.9 Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM. Aprueban Guía para la Administración Eficiente del Software legal en la Administración Pública.
- 3.10 Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM "Uso Obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI".
- 3.11 Directiva N° 05-2017/SENAMHI "Normas para los actos de adquisición, administración, alta, baja, disposición y registro de los bienes muebles del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI" aprobado mediante Resolución Presidencial Ejecutiva N° 112-2017-SENAMHI.

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria por los responsables de soporte técnico de la OTI y por todo el personal que independientemente de su régimen laboral presta servicios en los diferentes órganos y Unidades Orgánicas del SENAMHI y hacen uso de los equipos de cómputo y software asignados.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 DEL PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO

Para efectos de la presente norma, el proceso de soporte técnico comprende las fases de requerimiento de atención de incidencias o problemas de parte de los usuarios, servicios de soporte técnico a través de la OTI y conformidad de la atención por parte del usuario.

5.2 DE LAS OBLIGACIONES

Son obligaciones del personal que interviene en el servicio de atención de soporte técnico de la OTI, las siguientes:

5.2.1 DEL DIRECTOR DE LA OTI:

- a) Es el responsable de conformar una Mesa de Ayuda – HELP DESK, que estará integrada por los Técnicos de Soporte, Profesionales de Sistemas y liderado por un Coordinador de Soporte designado por él.
- b) Es el responsable de gestionar, de manera oportuna, y por las vías correspondientes, la asignación de los recursos necesarios para prestar el servicio de Soporte Técnico.

5.2.2 DE LA MESA DE AYUDA

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos orientados a prestar servicios para gestionar y solucionar de manera integral todas las posibles incidencias que surjan en el funcionamiento de los equipos de cómputo, así como la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), estando a su cargo lo siguiente:



- a) Proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios destinatarios del servicio, así como otorgar asesoramiento técnico en relación a la institución.
- b) Prestar el servicio de Soporte Técnico de Hardware, Software y Sistemas de Información, solicitado, siendo responsabilidad del usuario, el permitir que personal no autorizado manipule el recurso informático que le haya sido asignado.
- c) Atender los requerimientos durante el horario de trabajo y de ser el caso fuera del horario dependiendo de la prioridad de atención definida en el punto 7.7, del presente documento.
- d) Contar con los recursos necesarios para proveer el servicio de Soporte Técnico en las modalidades y plazos establecidos en la presente Directiva.
- e) Contar con un Registro de Atención de las solicitudes de Soporte Técnico, que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Datos del Usuario: Nombre, área, cargo, teléfono y correo institucional.
- Datos del Recurso informático: Tipo de recurso y en caso de equipos informáticos se proporcionará adicionalmente el código patrimonial.
- Descripción del incidente o asistencia: Tipo de falla o de requerimiento. Diagnóstico preliminar, entre otra información relevante.
- Datos de la Atención Prestada: Fecha y hora de inicio, y término de la atención, nombre del técnico de soporte o profesional de sistemas que prestó la atención, estado y solución



5.2.3 DEL COORDINADOR DE SOPORTE

- a) Elaborar la programación de las actividades de soporte técnico que realizarán los Técnicos de Soporte y los Profesionales de Sistemas.
- b) Recibir y asignar los incidentes y solicitudes de servicio al personal de soporte según sus especialidades.
- c) Supervisar y controlar las acciones de los Técnicos de Soporte.
- d) Verificar que se atiendan todos los requerimientos de manera eficiente y en los plazos establecidos en la presente Directiva, procurando la satisfacción del usuario final.
- e) Registrar las solicitudes de atención e incidencias, así como las atenciones culminadas.
- f) Mantener actualizado el Registro de atenciones y culminaciones de soporte técnico.
- g) Atender los requerimientos de soporte técnico vía la línea telefónica dispuesta para dicho fin y vía correo electrónico de ser el caso.
- h) Enviar informes al Coordinador de la Unidad Funcional Operativa de Infraestructura Tecnológica para los casos de fallas físicas de los equipos.



5.2.4 DE LOS TÉCNICOS DE SOPORTE

- a) Efectuar el soporte técnico asignado con un trato cordial en las atenciones a los usuarios.
- b) Atender sólo los requerimientos de soporte técnico asignados por el Coordinador de Soporte de la Mesa de Ayuda.
- c) Mantener estricta confidencialidad de la información de los usuarios contenida en los equipos de cómputo asignados a éstos.
- d) Informar al Coordinador la culminación de la atención de un requerimiento o incidencia del soporte técnico asignado.
- e) Elaborar Informes sobre los requerimientos atendidos dirigidos al coordinador de la mesa de ayuda.

5.2.5 DE LOS PROFESIONALES DE SISTEMAS

- a) Resolver los requerimientos asignados por el Coordinador de Soporte de la Mesa de Ayuda, relacionados a los Sistemas de Información.
- b) Atender sólo los requerimientos de soporte técnico asignados por el Coordinador de Soporte de la Mesa de Ayuda.
- c) Atender los requerimientos de soporte informático asignados por el Coordinador.
- d) Realizar el análisis de los requerimientos asignados.
- e) Elaborar Informes dirigidos al Coordinador de la Mesa de Ayuda, donde informa sobre los requerimientos atendidos.



5.3 DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación para efectuar las atenciones del Soporte Técnico, son los siguientes:

- 5.3.1 Cuenta de correo electrónico: soporte@senamhi.gob.pe
- 5.3.2 Comunicación telefónica: Anexo OTI: 432
- 5.3.3 Comunicación escrita: Oficio dirigido al Director de la OTI, quien lo deriva al Coordinador de la Mesa de Ayuda para su atención.



5.4 DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO

Están compuestos por el hardware y software adquiridos, donados o en cesión de uso a cargo del SENAMHI e instalados por la OTI y que esté o sea conectado a la red de comunicaciones del SENAMHI mediante plataformas instaladas que garanticen su interconexión.

Para la atención de los equipos de cómputo durante su ciclo de vida (alta, baja, movimiento y configuración) debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- 5.4.1 Ningún soporte técnico es ejecutado si el equipo de cómputo no tiene previamente asignado su correspondiente registro patrimonial. De ser el caso, este hecho es puesto de conocimiento inmediato al Director de la OTI para que realice la gestión administrativa ante la Oficina de Administración – OA para subsanar el inconveniente.



Esta disposición se aplica también para los activos informáticos alquilados, los mismos que tienen un registro o identificación temporal dispuesto por la Oficina de Administración del SENAMHI. En caso se requiera una atención para un equipo alquilado éste será reportado a la OA.

5.4.2 La OTI documenta y registra los equipos antes de ser atendidos por soporte técnico para su alta, baja o movimiento (interno o externo) en coordinación con el encargado de bienes patrimoniales de la OA.

5.4.3 El personal que conforma la Mesa de Ayuda es el único autorizado para brindar el servicio de Soporte Técnico de Hardware, Software y Sistemas de Información, bajo responsabilidad del usuario que permita que personal no autorizado manipule el recurso informático que le haya sido asignado.

5.4.4 El personal de Soporte Técnico, en caso de detectar software que no cuente con las respectivas licencias, lo elimina y notifica a la Mesa de Ayuda quien se dirige al área competente para las acciones administrativas pertinentes.

5.5 ACCIONES DE LA OTI RESPECTO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO

5.5.1 DE LOS EQUIPOS DE CONTINGENCIA

Son los equipos de cómputo y comunicaciones con que cuenta la OTI, los cuales se encuentran disponibles para reemplazar al equipo con problemas de funcionamiento hasta su reparación, con la finalidad de asegurar la continuidad de las actividades de los usuarios del SENAMHI.

5.5.2 DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es la actividad planificada, organizada y ejecutada por la OTI, que consiste en la limpieza y mantenimiento periódico del hardware y la optimización del software de los equipos de cómputo y comunicaciones del SENAMHI, con el fin de prevenir fallas operativas de hardware y software para una mejor conservación de éstos, garantizando su buena operatividad y buen funcionamiento.

5.5.3 DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es la actividad ejecutada por la OTI cuya función es corregir los defectos observados en los equipos de cómputo y comunicaciones para garantizar a los usuarios del SENAMHI la operatividad permanente de los mismos y evitar paralizaciones o interrupciones por fallas de hardware y/o software que perjudique la calidad y eficiencia en las operaciones de Tecnologías de Información- TI.



5.5.4 DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS

La OTI es la única responsable de realizar la evaluación técnica y el diagnóstico por anomalías en los equipos de cómputo y comunicaciones de la Institución, así como del acceso a cambios en la configuración de los equipos, a la apertura y cambio de dispositivos o accesorios; asimismo, cualquier acción que constituya alteración del hardware y/o software base en las computadoras, solo podrá ser realizada por el personal autorizado por la OTI.

En ningún caso el trabajador está autorizado a reparar la anomalía o falla, ni abrir los equipos de cómputo ni modificar la configuración de los equipos bajo las responsabilidades respectivas, ni acceder en forma ilegal a los sistemas de información.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6. DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO

6.1 Recepción y Registro de Atención de Requerimientos de Soporte Técnico

- a) Los requerimientos de soporte técnico deben tramitarse a través de los canales de comunicación establecidos en el numeral 5.3 de la presente Directiva.
- b) El Coordinador de Atención de Soporte, registra el requerimiento con la información mínima contenida en el literal e) del numeral 5.2.2 de la presente Directiva, y genera un número de atención de soporte técnico, el cual se comunica en el día al usuario vía correo electrónico.
- c) Cada soporte técnico registrado como un nuevo requerimiento, tiene el estado inicial de "Pendiente".
- d) El servicio se realiza el mismo día del requerimiento, máximo dentro de las dos (2) horas siguientes de formulada la solicitud del servicio.

Sí el usuario no recibe una primera comunicación vía electrónica dentro de las dos (2) horas, debe consultar vía telefónica a la Mesa de Ayuda si su caso fue recibido.

La mayoría de los casos se resuelven en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas, caso contrario el Coordinador de la Mesa de Ayuda explicará al usuario vía correo electrónico, la razón por la cual tomará más tiempo solucionar el requerimiento.

Una vez concluido el servicio, el Coordinador de la Mesa de Ayuda remitirá al usuario un correo electrónico, como constancia de la realización del servicio de Soporte Técnico.



- e) El Coordinador de Soporte será responsable de llenar y verificar diariamente el registro de incidentes o asistencias y las acciones adoptadas por los Técnicos de Soporte, incluida la remisión del correo electrónico al Usuario.

6.2 Asignación del Requerimiento de Soporte Técnico

- a) El Coordinador de la Mesa de Ayuda asigna a un Especialista de Soporte, de acuerdo a las prioridades establecidas en el numeral 7.7 de la presente Directiva y determina el tipo de atención a efectuarse dependiendo del requerimiento.
- b) La asignación de la atención de un soporte técnico puede ser encargada a más de un especialista de la OTI, dependiendo de la especialización técnica que se requiera para su atención.

6.3 Atención del Incidente o Solicitud de Asistencia

- 6.3.1 El Coordinador de la Mesa de Ayuda atiende el reporte de incidente o la solicitud de la asistencia, vía telefónica o correo electrónico cuando resulte técnicamente pertinente, como en el caso de temas relacionados a contraseñas.

En todos los demás casos, el Coordinador de la Mesa de Ayuda asignará a un técnico o profesional de sistemas.

Una vez asignado el requerimiento al Especialista, éste efectúa la atención de manera presencial, a la brevedad posible, debiendo resolverse como máximo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de reportado el incidente o solicitada la asistencia, de lo contrario, actúa de acuerdo a lo establecido en el tercer párrafo del literal d) del numeral 6.1 de la presente Directiva.

- 6.3.2 En el caso de reporte de incidente o solicitud de asistencia relacionada con sistemas de información, el especialista de soporte informa a la mesa de ayuda, la que deriva el incidente con el personal responsable del desarrollo y mantenimiento del sistema en revisión para dar solución inmediata.

- 6.3.3 En el caso de solicitarse una asistencia relacionada con hardware, software, el especialista de soporte efectuará la instalación y/o configuración.

- 6.3.4 El reporte de incidente relacionado con Hardware será atendido de acuerdo a los lineamientos siguientes:

- a) El Técnico de Soporte realizará las pruebas de descarte inicial y comunicará al usuario un diagnóstico preliminar con las posibles causas del problema.
- b) De ser posible una solución inmediata al incidente, el Técnico de Soporte procederá a implementar las acciones pendientes para asegurar que el Recurso Informático se mantenga operativo.



- c) De no ser posible la solución inmediata, se informa al Coordinador de la Mesa de Ayuda, quien deriva el caso al Especialista de Infraestructura y el Técnico de Soporte verifica la disponibilidad de un recurso informático de similares características o, en su defecto, otro que cumpla con las mismas funcionalidades, para ser asignado al usuario en calidad de préstamo y de manera temporal hasta la solución del incidente reportado.

En este caso, el Especialista de Soporte gestiona de manera inmediata la asignación temporal del recurso informático.

- d) De no existir disponibilidad de un recurso informático de similares características u otro que cumpla con las mismas funcionalidades, el Técnico de Soporte elabora un informe conteniendo el detalle de dicha circunstancia y adjuntando los Términos de Referencia respectivos para el alquiler de un recurso informático de similares características del que ha quedado inoperativo y lo entrega al Coordinador de la Mesa de Ayuda para su derivación al Director de la OTI.

Corresponderá al Director de la OTI tramitar este requerimiento ante la Oficina de Administración para su atención prioritaria, de acuerdo a las normas de contrataciones.

- e) En el caso regulado en el literal c) del numeral 6.3.4, el Técnico de Soporte deberá gestionar, adicionalmente, el desplazamiento del recurso informático inoperativo para su internamiento en el ambiente designado por la OTI.
- f) Si el Técnico de Soporte determina o decide, que por las características del requerimiento, este debe ser derivado a otro Especialista para su respectiva atención, debe efectuar lo siguiente:

- f.1) Informar a la Mesa de Ayuda para actualizar el registro de atención y se decida la derivación.
f.2) Explicar cordialmente al usuario lo acontecido.

- g) El Coordinador de la Mesa de Ayuda debe re-asignar el requerimiento a un técnico de soporte para la debida atención del requerimiento.
- h) El técnico o profesional de sistemas designado debe atender prioritariamente el requerimiento, quien queda bajo la orden del Coordinador de la Mesa de Ayuda hasta su culminación.

Este técnico o profesional de sistemas puede ser cualquier especialista que trabaje en las áreas de cómputo, redes o seguridad informática de la OTI.

6.4 CULMINACIÓN DEL SOPORTE

- 6.4.1 Culminada la atención el responsable del servicio del soporte remite un correo al usuario informando la culminación del mismo.



6.4.2 El usuario mediante correo electrónico emite al responsable del servicio de soporte y al coordinador de la mesa de ayuda la conformidad de la atención para la actualización del reporte respectivo.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1 El Director de la OTI adoptará las acciones que resulten necesarias con la finalidad de garantizar la atención oportuna y permanente del servicio de soporte técnico en todas las sedes del SENAMHI, como mínimo durante el horario de trabajo del personal.

7.2 La atención de soporte técnico en sus distintas etapas debe ejecutarse siempre en forma cordial y con eficiencia.

7.3 Cómo Contactar a la Mesa de Ayuda

Los usuarios pueden contactar a la Mesa de Ayuda mediante los canales de comunicación establecidos en el 6.3 de la presente Directiva.

a) Vía telefónica

Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432
Celular: 982 958 307

b) E-mail

Dirección de correo electrónico: soporte@senamhi.gob.pe

c) Medio Escrito (oficio)

Esta forma se utiliza cuando ya sea por vía telefónica o por correo electrónico se le ha indicado al usuario que se requiere un oficio para dar trámite a su requerimiento.

Se suele solicitar un oficio cuando es requerido un documento formal para gestionar el requerimiento.

7.4 Disponibilidad de los Sistemas

Los sistemas estarán disponibles todos los días excepto durante el tiempo de inactividad planificada en el punto 7.5.

7.5 Tiempo de Inactividad Planificada

La Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OTI) y/o proveedores externos son quienes pueden solicitar un periodo de inactividad para mantenimiento, mejora o prueba a los sistemas de información, fluido eléctrico, del aire acondicionado o equipos informáticos.

7.6 Tiempo de Atención de Consultas en Horario Inhábil de Soporte

Las solicitudes de atención, sólo podrán ser solicitadas hasta las 4.45 p.m. del día y serán atendidas fuera de horario sólo cuando sea en caso debidamente justificado. La urgencia será definida de acuerdo a las prioridades establecidas en el numeral 7.7 de la presente Directiva.



Es importante que la Mesa de Ayuda conozca la relevancia del incidente a más tardar a las 17:00 horas para que se considere en las prioridades del día siguiente.

7.7 Establecimiento de Prioridades de Atención

La Mesa de Ayuda aplica los siguientes criterios para la asignación de los requerimientos de soporte técnico:

| | |
|---|---|
| Prioridad 1: Perdida de servicio Todos los usuarios | La capacidad de brindar el servicio al usuario se ha interrumpido. Ejemplos: Caída de servidor, caída de red, caída de base de datos, caída de aplicación. |
| Prioridad 2: Degradación del servicio | El servicio se ha degradado seriamente pero puede continuar sus operaciones, a través de una solución temporal o un incremento de recursos por un corto periodo antes de detener el servicio. Ejemplos: el rendimiento del sistema es extremadamente lento, un componente de la funcionalidad de la aplicación está inactivo o tiene un "error". |
| Mayor: Perdida de servicio Algunos usuarios | La capacidad de brindar el servicio a algunos usuarios se ha interrumpido, puede implementarse una solución temporal existente o desarrollarse con un incremento de recursos. |
| Ordinario: Operación normal | Problema o incidente en el que los usuarios pueden operar normalmente algunas de las funcionalidades del sistema pero se ha identificado un problema específico. |
| Petición de Servicio | Solicitudes de servicio de usuarios individuales o grupos de usuarios que están solicitando un nuevo servicio o alguna información (solicitar un nuevo inicio de sesión de usuario, una nueva configuración de la red, el significado de un mensaje del sistema) |

7.8 Tiempo de Respuesta del Servicio

En respaldo a los servicios de la presente Directiva, la OTI brindará los servicios de TI en base a los siguientes parámetros de tiempo.

| SEVERIDAD | TIEMPO DE ASIGNACIÓN | TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN | REVISIÓN DE ESTADO |
|--------------|----------------------|-----------------------------|--------------------|
| Prioridad 1: | 5 Minutos | 2 Horas | 24 Horas |
| Prioridad 2: | 5 Minutos | 5 Horas | 24 Horas |
| Mayor: | 30 Minutos | 24 Horas | 48 Horas |
| Ordinario: | 30 Minutos | 24 Horas | 48 Horas |



7.9 Escalamiento

El coordinador de la Mesa de Ayuda asigna la atención de Incidentes y solicitud de asistencia de acuerdo a los siguientes niveles de atención:

| ESCALA-MIENTO | SEVERIDAD | RESPONSABLE | DATOS DE CONTACTO | CANAL DE SOPORTE | ENTIDAD |
|---------------------|--------------------------------|--|---|--------------------------------|---------|
| 1° Nivel de soporte | Petición de servicio ordinario | Técnico en Soporte Informático Hardware y Software | Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 982958307 | Telefónico, remoto, presencial | OTI |
| 2° Nivel de soporte | Infraestructura | Especialista en Infraestructura | Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 982958315 | Telefónico, remoto, presencial | OTI |
| 3° Nivel de soporte | Sistemas de información | Especialista en Sistemas de Información | Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 982958312 | Telefónico, remoto | OTI |
| 4° Nivel de soporte | | Director de la OTI | Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 943197559 | Telefónico | OTI |

VIII. DE LA ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO A DIRECCIONES ZONALES

8.1 DE LA ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO A LAS DIRECCIONES ZONALES DEL SENAMHI

La atención del soporte técnico de las Direcciones Zonales tienen las siguientes modalidades de atención:

- Vía telefónica: comunicándose con el Coordinador de la Mesa de Ayuda.
- Medios Informáticos: El Técnico de Soporte, podrá utilizar herramientas de atención remota, para atender los requerimientos de soporte técnico de los usuarios.

La conformidad de la atención será remitida vía correo electrónico al Coordinador de la Mesa de Ayuda, el cual se registra en el documento correspondiente.

- Presencial: Esto se origina por la evaluación del Coordinador de la Mesa de Ayuda, determinando la urgencia y necesidad de un Especialista de Soporte Técnico en la localidad donde se ubica la Dirección Zonal. La autorización de la atención presencial debe ser autorizada por el Director de la OTI.



d) Por Terceros: Es realizada por un proveedor de servicios de TI externo conforme a las siguientes situaciones.

d.1 Si la adquisición del bien o servicio informático fue realizado en la localidad de la Dirección Zonal, la atención es efectuada por el proveedor de la zona, durante el periodo de vigencia de la garantía, cuando ésta expira, se solicitará un servicio de diagnóstico, mantenimiento y/o reparación en coordinación con la OTI, para el asesoramiento en la elaboración y visado de las especificaciones técnicas.

d.2 Si el bien o servicio informático fue realizado en la sede central del SENAMHI, la Dirección Zonal debe remitir el bien a la OTI para que la atención del soporte técnico lo realice el proveedor del servicio contratado durante el periodo de vigencia de la garantía, cuando ésta expira, la OTI realizará un diagnóstico y si éste requiere una revisión especializada se solicitará un servicio externo de diagnóstico, mantenimiento y/o reparación.

Todas las atenciones de soporte técnico de las Direcciones Zonales deben ser registradas en la base de datos de las atenciones y culminaciones de servicios de la OTI.



IX. RESPONSABILIDADES

9.1 El Director de la OTI es responsable de realizar las acciones que resulten pertinentes para la difusión de la presente Directiva entre todas las áreas del SENAMHI.

9.2 La Oficina de Administración es la responsable de registrar, controlar y supervisar la administración de los bienes muebles de propiedad o alquilados por el SENAMHI, para lo cual en el caso de los bienes informáticos, la OTI deberá comunicar oportunamente los actos de disposición que determine, ya sea para el desplazamiento temporal para el uso, el mantenimiento o reparación, la asignación o reasignación de los bienes informáticos previa solicitud del área usuaria, así como la determinación de baja definitiva en coordinación con la OA.

9.3 Los responsables de cada área deberán poner en conocimiento del personal a su cargo el contenido de la presente Directiva.

9.4 La OTI y los usuarios son responsables de cumplir con las disposiciones establecidas en la presente Directiva.



X. ANEXOS

- Anexo I: Glosario de Términos
- Anexo II: Diagrama de Flujo de Atención



ANEXO I

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ASISTENCIA:** Pedido relacionado con la utilización de un recurso informático, como por ejemplo la conexión de un computador personal a una impresora, entre otros.
- **HARDWARE (HW):** Incluye los equipos informáticos y todas las partes físicas de este, así como cables, gabinetes, periféricos de todo tipo (lectoras externas, discos duros externos, entre otros) y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **INCIDENTE:** Inconveniente que se presente en el recurso informático y que impide el normal funcionamiento de este. No se considerará como incidente aquellos inconvenientes generados por el desconocimiento del uso o funcionalidad del recurso informático.
- **RECURSO INFORMÁTICO:** Todo equipo informático, hardware, plataforma informática, sistema informático y software que ha sido asignado al usuario para el ejercicio de sus funciones.
- **SOFTWARE (SW):** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un equipo informático.
- **SOPORTE TÉCNICO:** Atención que se brinda a los usuarios relacionada con un INCIDENTE o ASISTENCIA.
- **TÉCNICO DE SOPORTE:** Personal del SENAMHI debidamente autorizado por la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación que brinda servicio de Soporte Técnico a los usuarios.
- **USUARIO:** Todo personal del SENAMHI que hace uso de un recurso informático que le ha sido asignado.



