



## Procedimiento para Solicitud de Soporte Microsoft Secontec

**Si requiere soporte de sus servicios contratados con Secontec tenga en cuenta la siguiente información:**

*El horario de atención para el soporte brindado por Secontec es exclusivamente **de Lunes a Viernes entre 8:00am y 5:00pm**. Cualquier mensaje o correo electrónico enviado anterior o posterior a estas horas **será atendido en la siguiente franja de hora de atención disponible**.*

*El nivel de soporte que otorga Secontec es un **soporte de nivel 1**, lo que significa la recolección de información acerca del problema que presenta para intentar averiguar la causa u origen del inconveniente, incluyendo nuestro apoyo en dado caso que podamos identificar correctamente el problema que se presenta y se determine que podemos solucionarlo con los conocimientos, alcance y/o herramientas a nuestra disposición. Es importante dejar en claro que no se otorgará apoyo a nivel de administración de licencias o suscripciones de forma directa, sin embargo, se otorgará información y orientación detallada de los procedimientos que desconozca si disponemos del conocimiento mediante una sesión vía **Microsoft Teams**.*

*Si luego de la revisión inicial se determina que el problema es más extenso, no podemos cubrirlo por temas de acceso a la información o si es un tema que respecta tratar directamente con el fabricante, **Secontec** apoyará en el escalamiento a soporte con **Microsoft de nivel 2 o nivel 3** con la información otorgada acerca del problema y realizando el respectivo seguimiento durante toda la duración de la solución al inconveniente.*

**Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, por favor realice los siguientes pasos:**

1. Para el reporte de Requerimientos e Incidentes de Servicios, debe contactar a nuestra Mesa de Servicios, a través de <https://www.secontec.com/soporte>
2. Suministrar en detalle los datos de contacto y problema presentado
  - a. *Nombre del Cliente*

- b. *Teléfono de Contacto*
  - c. *Nombre persona Contacto*
  - d. *Correo Electrónico de Contacto*
  - e. *Descripción de la Solicitud*
  - f. *Anexar documentación que apoye la descripción del servicio (si aplica)*
3. Al finalizar el contacto inicial, recibirá un número de caso, con el cual podrá realizar consulta y seguimiento de su estado
4. ANS Mesa de Servicios Secontec – Microsoft

| Soporte técnico y capacidad de respuesta (Requerimientos y Soporte) |                    |                    |               |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| Prioridad                                                           | T Atención Inicial | T de Entendimiento | T de Solución |
| Alta                                                                | 1 Hora             | 1 Hora             | 6 Horas       |
| Media                                                               | 2 Hora             | 1 Hora             | 12 Horas      |
| Baja                                                                | 4 Hora             | 1 Hora             | 24 Horas      |

Importante tener en cuenta que los tiempos de respuesta y solución fijados en las tablas anteriores se refieren específicamente a los incidentes y requerimientos que es posible cubrir dentro del **soporte nivel 1** mencionado al inicio de este documento. Si la solicitud requiere de escalamiento (soporte nivel 2 o 3) **se contará con los tiempos de respuesta del fabricante**, tiempos los cuales pueden llegar a ser muy diferentes dependiendo del tipo de solicitud que se requiera y de algunos factores que dependen del fabricante. Soportes que no correspondan a los niveles de escalamiento serán cotizados y requieren aprobación por parte del cliente.